

MOTIVAÇÃO AFETIVA E EFETIVA: O DIFERENCIAL NA MELHORIA DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR.

Lúcia Diniz¹

Prof^a. Dr^a. Eva Regina Chagas²

Cenários diferentes, altas tecnologias, demandas mais exigentes: eis a nova realidade, presente também nas salas de aula. Vive-se um momento de grandes transformações e nele existe o desafio de mudar como docentes para melhorar a qualidade no Ensino Superior. Inovar é a palavra de ordem geral. Mas o que é inovar? Nesse artigo, lembramos que inovar tem muitos sentidos e parece ligar-se às tecnologias e ferramentas sofisticadas, porém destacamos que aqui se relaciona, como salienta Abramovay (2006), a experiências simples, mas cujo significado resgata os processos de integração social. Segundo Relvas (2011), o professor precisa resgatar o **afeto**, considerado um elemento muito importante para o sucesso do trabalho do professor e para a construção de uma educação adequada ao século XXI. Neste sentido, o conhecimento das neurociências pode nos indicar direções: emoções facilitam a aprendizagem; o estresse tem efeito contrário, então deve ser identificado e evitado. Assim, afirma Guerra (2011, p.85) “o ideal é ter na escola um ambiente estimulante e alegre, permitindo o relaxamento e minimizando a ansiedade”. Então, conforme Tardif (2014), boa parte do trabalho docente é ser resiliente, afetivo e emocional: baseia-se na capacidade não somente de pensar nos alunos, mas igualmente de perceber e sentir suas emoções, temores, alegrias, seus próprios bloqueios. O docente precisa fazer o aluno se encantar e sentir-se protagonista dos projetos solicitados, pois isso despertará nele as habilidades perdidas. Sabe-se também que as estratégias eficientes em uma sala de aula serão aquelas que atentem nos princípios do funcionamento cerebral, que devem ser respeitados para uma aprendizagem mais efetiva. Para o docente, é importante criar oportunidades nas quais o mesmo assunto possa ser examinado mais de uma vez em diferentes contextos – assim facilitará a aprendizagem do aluno.

Palavras-chave: Desafio; Emoções; Afeto; Neurociências, Resiliência

Different scenarios, high technologies, more demanding demands: this is the new reality, present also in classrooms. There is a moment of great transformation and there is the challenge of changing as teachers to improve quality in Higher Education. Innovating is the general word of order. But what is innovation? In this article, we recall that innovating has many meanings and seems to be linked to sophisticated technologies and tools, but we highlight that here, as Abramovay (2006) stresses, relates to simple experiences, but whose meaning rescues the processes of social integration. According to Relvas (2011), the teacher

¹ Mestranda em Educação na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Coaching formada pela Sociedade Brasileira de Coaching, Especialista em Comércio Exterior pela UNICAMP (Universidade de Campinas-SP), Especialista em Desenvolvimento Humano pela FGV (Fundação Getúlio Vargas-RJ) e Especialista em Docência no Ensino Superior na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. E-mail: lucia.diniz@acad.pucrs.br

² Prof^a. Dr^a. Eva Regina Chagas, formada em Educação, Saúde e Comunidade, Mestre em Aconselhamento Psicopedagógico, Especialista em Educação Sexual. E-mail: evarc@terra.com.br

needs to rescue affection, considered a very important element for the success of the teacher's work and for the construction of an education appropriate to the 21st century. In this sense, the knowledge of the neurosciences can indicate us directions: emotions facilitate learning; stress has the opposite effect, so it must be identified and avoided. Thus, Guerra (2011, p.85) affirms, "the ideal is to have a stimulating and cheerful environment at school, allowing relaxation and minimizing anxiety." According to Tardif (2014), much of the teaching job is to be resilient, affective and emotional: it relies not only on thinking about students but also on perceiving and feeling their emotions, fears, joys, their own blockages. The teacher needs to make the student enchant and feel the protagonist of the projects requested, as this will awaken in him the skills requested. It is also known that efficient strategies in a classroom will be those that observe the principles of brain functioning, which must be respected for a more effective learning. For the teacher, it is important to create opportunities in which the same subject can be examined more than once in different contexts - thus facilitating student learning.

Key words: Challenge; Emotions; Affection; Neuroscience, Resilience

Introdução

Na III Conferência Regional de Educação Superior para a América Latina e o Caribe, que ocorreu em Córdoba, Argentina, em junho deste ano, novamente se destacou a importância de avançar na construção de um sistema de Educação Superior que seja cooperativo e solidário. Neste sentido, a inovação pode ser pensada como um instrumento para resgatar o diálogo reflexivo entre os diferentes docentes, de diferentes Instituições de Ensino Superior, com o foco nas interações entre docentes e discentes através do afeto. Muito se fala de afeto na educação infantil, mas, no ensino superior, praticamente não aparece. Então, deseja-se aqui abranger temas e abordagens novas, atuais e diferentes, para vir somar nesta nova realidade das salas de aula.

Esta linha de estudo se iniciou com pesquisas que estão em andamento, devido à redação de uma dissertação durante a qual se teve a oportunidade de interagir, fazer entrevistas e uma grande investigação bibliográfica. Aqui, destaca-se o encontro com um mestrando de Moçambique e seu relato sobre haver uma superlotação (até 200 alunos) em uma sala de aula³ no ensino médio (entre 15 e 17 anos). Ele se diz frustrado em não ter como mudar isto como docente, e também se frustra que disso resulte no baixo índice de aprendizagem no seu país. Ele nos informou que onde atua, no Colégio Marista de Manhica,

³ Disponível no site: <<https://www.dw.com/pt-002/sobrelota%C3%A7%C3%A3o-das-escolas-p%C3%BAblicas-mo%C3%A7ambicanas-ainda-sem-solu%C3%A7%C3%A3o/a-37989627>>. Acesso em 19 out de 2018.

no ano de 2017, 60% dos alunos do ensino médio reprovaram, ocorrendo somente 40% de aprovações.

Ademais, foram importantes duas pesquisas realizadas pela primeira autora:

- uma, com os alunos estrangeiros que se encontravam estudando na PUC-RS, no segundo semestre de 2017, oriundos de intercâmbios com universidades estrangeiras. Na ocasião, ela fez uma pesquisa online, de oito perguntas abertas, enviou a doze estudantes de graduação e obteve dez feedbacks;

- na segunda, como parte da sua dissertação, ela fez doze perguntas abertas a oito licenciandos estudantes na PUC-RS, em agosto de 2018, e obteve retorno de todos.

Todas estas oportunidades apontam que este estudo poderá ser um caminho, uma vez que a preocupação dele é COMO fazer a diferença como docente.

Este trabalho consistiu em pesquisa bibliográfica sobre o tema, vivências e experiências na docência superior que foram exitosas e que, examinadas à luz do aporte teórico da Neurociência, ganharam sentido e significado ampliado e validado por estudos nessa linha.

O objetivo deste artigo é compartilhar com os leitores algumas reflexões sobre a importância de desenvolver uma efetiva motivação afetiva em sala de aula nas instituições de ensino superior, sendo esta uma perspectiva para responder aos desafios propostos aos docentes do século XXI.

Docentes no ensino superior: novo desafios no século XXI

O Cenário do século XXI traz para o ensino superior desafios, das mais diferentes ordens, na busca pela adequada formação de seus profissionais. Evidenciam-se expectativas por um desenvolvimento a partir de processos ricos em experiências significativas, críticas e participativas de construção de conhecimento. Questionamentos sobre o “como” ensinar apontam a necessidade de romper com métodos tradicionais.

E o docente continua no centro das atenções quando se discute a qualidade das Instituições do Ensino Superior, uma vez que a atuação dele resulta na aprendizagem de seus discentes, isto é inevitável. Entretanto, poucos docentes mudam ou melhoram a forma que conduzem as aulas, enquanto muitos continuam repetitivos e estáticos.

Segundo Saltini (2008, p.71), “os professores não podem 'agir' como os operários 'controlando' os componentes, tal qual mostrou Charles Chaplin no filme *Tempos Modernos*.

O ideal é que o professor utilize a sua criatividade e inteligência para se reinventar o tempo todo”.

Existe a necessidade de compreender os processos de aprendizagem, principalmente no contexto escolar, sendo um deles as emoções, do docente e dos discentes. Já é possível perceber que as relações estabelecidas com o mundo são influenciadas pela emoção. No começo do século XX, uma das linhas de teorias de aprendizagem, o cognitivismo, enfatizou como o ser humano conhece o mundo, bem como a compreensão, armazenamento e uso da informação. O cognitivismo foca a mente não de maneira especulativa, mas objetiva, científica. Dentre os cognitivistas, destacamos Vygotsky, para quem o contexto social é de extrema importância, uma vez que os processos mentais superiores se originam na interação social.

Assim, o professor precisa focar nas emoções dos alunos e (re)conhecê-las. Precisa decodificar esta emoção para que consiga uma comunicação e interação eficaz. Porém, esta conexão não é algo simples de fazer.

Os docentes do ensino superior precisam se tornar ‘pesquisadores’ em sala de aula e assim direcionar suas práticas. Segundo Ribeiro (2012, p. 34), "a ideia é fomentar uma nova geração de docentes pesquisadores, preocupados em fazer pesquisa em sala de aula e um ensino baseado em evidências".

Ao professor é necessário se preocupar mais com a qualidade do que é aprendido, mas também precisa pensar no aluno como pessoa. Algumas situações-limite provocam toda a sorte de comportamento, e o professor não pode, se isto ocorrer numa sala de aula, agir impulsivamente, pois pode prejudicar o interagir ou afastar o discente.

De acordo com o Professor Dr. Mosquera (1978, p.91), "a dimensão afetiva abre uma das perspectivas mais importantes para compreender a pessoa do professor".

Diante deste cenário com as salas de aula mais desafiadoras, as inquietações das autoras deste artigo sobre a busca por melhoria na qualidade de ensino, a necessidade de que ocorra um real aprendizado e junto com as pesquisas realizadas pela primeira autora, pode-se afirmar que o docente pode, sim, ser um facilitador do processo do ensino-aprendizagem e ser a relevância, o diferencial para as Instituições de Ensino Superior.

Assumem-se as expressões da Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: Visão e Ação da UNESCO (1998), quando expressam uma missão voltada para a formação de pessoas altamente qualificadas, com geração e difusão da pesquisa, reforçando a cooperação para tornar possível esta comunicação, interação com efetivo aprendizado.

Também serão destacados muitos autores que vêm consolidar estas afirmações e buscar possibilidades para superar esta inquietação.

É necessário pensar: como fazer diferente?

Destacam-se alguns caminhos para refletirmos juntos.

Neurociências: a parceira importante da Educação

A neurociências é um campo do conhecimento que envolve várias áreas, como neurologia, psicologia e biologia, tendo como ponto comum de estudo o sistema nervoso (SN). Para Lent (2001, p.13), "o termo mais apropriado para designar este conhecimento na atualidade seria neurociências (no plural)".

Neurociências, segundo o Dicionário Online de Português⁴ (2018), é a ciência que estuda o sistema nervoso, a organização cerebral, a anatomia e a fisiologia do cérebro, além de sua relação com as áreas do conhecimento (aprendizagem, cognição ou comportamento).

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), se referiu a neurociências como uma disciplina que envolve tanto a biologia do sistema nervoso como as ciências humanas, sociais e exatas que, em conjunto, representam a possibilidade de contribuir ao bem-estar humano por meio de melhorias na qualidade de vida durante todo o ciclo vital.

Morin (2003) afirma que, infelizmente, o foco da educação tem sido o conhecimento a ser ensinado de maneira mecânica e igual a todos os alunos, sem a devida atenção à individualidade, numa demonstração de total falta de consciência da força que possuem os modelos mentais e da influência que eles exercem sobre o comportamento.

O docente precisa se apropriar dos conhecimentos da Neurociências que respeitam o cérebro, inclusive nas abordagens pedagógicas. Segundo Hart (2002, p.12), "ensinar sem levar em conta o funcionamento do cérebro seria como tentar desenhar uma luva sem considerar a existência da mão".

Exemplo disto foi quando a primeira autora iniciou as pesquisas sobre as emoções dos docentes em sala de aula, suas ações e reações diante de imprevistos. O interesse era que as entrevistas fossem presenciais, uma vez que ela também queria focar na comunicação não

⁴ Dicionário online de português. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/>>. Acesso em 19 out de 2018.

verbal dos entrevistados. A Comunicação não verbal⁵ refere-se às maneiras de expressão que não utilizam palavras ou a linguagem escrita e engloba, dentro de uma cultura, gestos, trejeitos faciais e posturas corporais que são inconscientes.

Essa questão também é importante atentar nos discentes em sala de aula e entender que cada um terá o seu tempo de entendimento, com as suas limitações e dificuldades. Então, faz-se necessário também repensar as aulas com dinâmicas diferentes. Segundo Herculano (2012, p.25), "os jogos ensinam que as aulas devem ser iguais a vídeo games, com: nível crescente de dificuldades, resultados imediatos e que sempre permitam a autocorreção".

O docente, segundo Guerra (2011, p.73). "precisa criar oportunidades em que o mesmo assunto possa ser examinado mais de uma vez e em diferentes contextos, para que o aprendizado possa ocorrer. Não aprendemos tudo o que estudamos de um dia para o outro e muito menos o que apenas presenciamos na sala de aula".

Assim, com o conhecimento da Neurociências, pode-se interagir de maneiras diferentes com os discentes, (re)descobrimos as salas de aulas do Ensino Superior.

Motivação, atenção e emoção: a chave para o aprendizado

Segundo Herculano (2012), a Neurociência afirma que **motivação** é o que faz as pessoas empenharem-se na prática, dedicarem-se de fato para aprender algo. É o que nos faz, literalmente, sair para a ação.

A motivação pode ser extrínseca (ativada por fatores externos, como o ambiente da sala de aula, por exemplo) e intrínseca (que depende unicamente das vontades próprias do aluno, como interagir na sala de aula, por exemplo) e ela tem um papel central no sucesso do aprendizado, em especial a motivação intrínseca, uma vez que o aluno aprende com mais facilidade se está fazendo isso por si mesmo, com o desejo de entender.

De fato, com o estudo da Neurociência com a Educação (Neuroeducação), provou-se que, sem a motivação, não há aprendizado. Como exemplo, as pesquisas realizadas com os alunos estrangeiros que estudavam na PUC-RS, no segundo semestre de 2017, apontaram que:

⁵ Disponível no site: < <https://www.infoescola.com/comunicacao/comunicacao-nao-verbal/>>. Acesso em 19 out de 2018.

- 30% deles escolheram estudar na PUC-RS por motivação extrínseca: é uma universidade de reconhecimento internacional;
- 57% deles tinham motivação intrínseca: a PUC-RS apresenta o curso que eles querem;
- 13% deles estavam desmotivados pela dificuldade de se comunicar e por ser um desafio acadêmico.

A Neurociência, conforme descreve a Herculano (2012), destaca que a **Atenção** é a grande porta do aprendizado. É o filtro que o cérebro usa para decidir qual informação será processada de maneira especial. E a presença de elementos novos aciona o cérebro e nos deixa acordados e atentos.

A aula deverá ser reflexiva e não reprodutiva. O estudante, ao estar na sala de aula, apenas assiste a aula, o cérebro necessita de desafios coerentes, interação, participação sempre. Por isso, o professor deverá ser um fazedor, instigador de curiosidades. O cérebro é muito mais “fofoqueiro” e adora novidades. Com isso, torna-se fundamental que o ritmo da aula seja sempre emoldurada por desafios e afetividades. (Relvas, 2011, p.52).

Os docentes precisam observar que cada aluno, indiferente da idade que tenha, seja adolescente ou adulto, tem uma experiência de vida, e isto reflete diretamente em seu aprendizado.

Etimologicamente, a palavra emoção provém de duas palavras latinas – *ex movere* – que significam “em movimento”. O significado de emoção é uma reação moral, psíquica ou física, geralmente causada por uma confusão de sentimentos, que se tem diante de algum fato, situação, notícia, fazendo com que o corpo apresente esta reação.

Na última década, com o rápido desenvolvimento da área das Neurociências, foi definitivamente reconhecida a relevância do papel que as emoções desempenham na vida diária. Ao longo do dia, existem ocorrências que causam alterações e refletem no humor, no estado de consciência e na qualidade do pensamento. Estas variáveis precisam ser lembradas e respeitadas pelos docentes em sala de aula.

Como afirmou Benjamin Franklin: "Diga-me e esquecerei. Ensine-me e poderei lembrar. Envolve-me e aprenderei".⁶ Na segunda pesquisa, que foi sobre emoções, quando a primeira autora conversou com os alunos interessados e descobriu que o real motivo de recuarem na participação era vergonha ou constrangimento por

⁶ Disponível em: <<https://www.pensador.com/frase/NTk5MTY0/>>. Acesso em 19 out de 2018.

expressar suas emoções, ela os envolveu de atenção e os manteve motivados, o que lhe permitiu ser resiliente (apesar da frustração de não poder obter deles a expressão da comunicação não verbal) e alterar a forma de abordá-los, propondo a pesquisa online, e assim obter a participação de todos os convidados no estudo, com respostas bastante significativas.

As emoções precisam ser consideradas nos processos educacionais. O docente precisa estar atento não só às emoções dos alunos, mas também às próprias emoções. A linguagem emocional é corporal antes de ser verbal, e muitas vezes a postura, as atitudes e o comportamento do educador assumem uma importância da qual não nos damos conta. Por causa desses fatores, o que é transmitido pode ser bem diferente do que se pretendia ensinar. (Guerra, 2011, p.84)

As emoções do professor, sua ação e reação também impacta no aprendizado; quanto mais ele tiver autoconhecimento, sabendo como (re)age, isto fará toda diferença na qualidade de como seus discentes vão "receber" o conhecimento apresentado.

O mais importante é que os docentes precisam se lembrar sempre de que as salas de aulas são ricas em pesquisas e aprendizados, uma vez que cada uma tem a sua singularidade.

Afeto, empatia e resiliência: o diferencial na qualidade do ensino superior

Segundo Relvas (2011), o professor precisa resgatar **o afeto**. A Afetividade é considerada um elemento muito importante para o sucesso do trabalho do professor e para a construção de uma educação adequada ao século XXI.

Goleman (2012), formado em Harvard, apresenta as mudanças, evoluções do conceito e as novas descobertas que o autor denomina como "neurociência afetiva". Este conhecimento será essencial ao docente.

Ademais, afirma Saltini (2008, p.121), "o afeto gerencia as relações com o saber, que perdurarão ao longo da vida não com as digitais do professor, mas com as marcas de amorosidade que possibilitarão ao discente conquistar sua autonomia". De fato, os estudos sobre os professores têm sido abundantes a respeito da vida emocional e das relações interpessoais em sala de aula.

Segundo Stobäus e Mosquera (2008, p. 76), "os docentes precisam atentar para serem protagonistas de uma educação embasada na empatia".

Empatia⁷ é a ação de se colocar no lugar de outra pessoa, buscando agir ou pensar da forma como ela pensaria ou agiria nas mesmas circunstâncias, e depende de um ambiente que promova múltiplas interações, possibilidades de diálogo, de reflexão, de construção coletiva entre pessoas diferentes.

O propósito de pensar sobre a empatia na educação está intrinsecamente ligado ao sentido humano e social que conferimos à própria educação.

Se, ao contrário, compreendermos a educação como um processo-chave para o desenvolvimento de sujeitos autônomos, responsáveis consigo mesmos e com os outros, há que se lançar um olhar muito mais cuidadoso e intencional às relações que se estabelecem entre professores, discentes e as instituições educativas, sejam locais e ou globais. É nessa imensa tessitura de relações que uma educação comprometida com a transformação do mundo se ancora.

Além disso, segundo Goleman (2012), resiliência é a habilidade de superar com sucesso as situações estressantes. Um exemplo disto foi quando a primeira autora adequou o questionário dela para respostas online: ali ela foi resiliente.

Saber atuar com competência, mesmo sob pressão; responder rapidamente em momentos de crise; demonstrar criatividade e encontrar soluções, mesmo com poucos recursos, não são tarefas fáceis. Mas hoje é justamente este desafio que o professor precisa vencer.

Considerações finais

A docência é uma tarefa complexa, mas é uma profissão muito realizadora e gratificante. Com as exigências das salas de aula, os docentes têm uma missão exigente, que resulta em despertar a curiosidade dos discentes, envolvendo-os com uma comunicação efetiva, uma motivação afetiva e promovendo a participação ativa de todos. Nesta perspectiva, é importante lembrar que ensinar exige aprender, e isso coloca a todos no constante movimento de busca, aprendizados e de mudanças.

Além disso, desenvolver a resiliência, desenvolver o autoconhecimento como docente é fundamental para enfrentar os desafios em sala de aula.

⁷ Disponível no site: <<https://www.dicio.com.br/empatia/>>. Acesso em 19 out de 2018.

As neurociências apontam ser uma nova inspiração para (trans)formar os docentes. Apesar disso, ainda existe um grande espaço para pesquisa na área das neurociências aplicadas à educação, visto que os trabalhos, principalmente na literatura nacional, são ainda escassos.

Ao destacar os seguintes assuntos: Neurociências, Motivação, Atenção, Emoções, Afeto, Empatia e Resiliência, o objetivo era, como salientado antes, apresentar estes focos como uma importante perspectiva para encontrar caminhos para os desafios na sala de aula. Os docentes precisam desenvolver novas habilidades para inovarem e propiciarem um aprendizado de maior qualidade. É o professor a pessoa-chave para fazer acontecer um diferencial importante no ensino superior. Afinal, sem mudança nas práticas e melhorias na Qualidade, não haverá diferenciais nas Instituições de Ensino Superior.

A importância do autoconhecimento para o docente, de saber como seu emocional (re)agirá diante de imprevistos em sala de aula e como suas ações impactam diretamente no aprendizado dos discentes ainda é um assunto pouco estudado pelos professores do Ensino Superior. E é justamente neste ponto que se precisa focar com ideias inovadoras, para vir somar no conhecimento e multiplicar as oportunidades de (re)significar o aprendizado com efetiva qualidade.

Este artigo propiciou para as autoras uma reflexão importante, um momento prazeroso de se pensar nos desafios como uma utopia possível, e ele tem como proposta compartilhar com os leitores reflexões sobre a importância de desenvolver uma motivação permanente para que se possa vivenciar e praticar, efetivamente, na sala de aula das instituições de ensino superior, bem como, com base nas pesquisas das duas autoras, afirmar que ela é uma possibilidade real de responder aos desafios propostos aos docentes do século XXI.

Referências

Abramovay, M. (2006)-. *Fazendo a diferença: Projeto Escola Aberta para a cidadania no Estado do Rio Grande do Sul*. Brasília: UNESCO.

Goleman, D. (2012). *O Cérebro e a Inteligência Emocional*. São Paulo: Objetiva.

Guerra, L.B. (2011). *Neurociência e Educação: Como o cérebro aprende*. Porto Alegre: Artmed.

Hart, L. A. (2002). *Human brain and human learning*. (3.rd.). Covington: Books for Educators.

- Herculano, S. (2012). *Cérebro nosso de cada dia: as descobertas da Neurociências*. (11. ed.). Rio de Janeiro: Vieira & Lente.
- Lent, R. (2001). *Cem bilhões de neurônios: Conceitos fundamentais em Neurociência*. São Paulo: Atheneu.
- Morin, E. (2003). *A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento*. (8. ed.) Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Mosquera, J. J. (1978) *O professor como pessoa*. (2. ed). Porto Alegre: Sulina.
- Relvas, M. P. (2011). *Neurociência e Educação, gêneros e potencialidades na sala de aula*. (2. ed.). Rio de Janeiro: Wak Editora.
- Ribeiro, S. (2012). Aprendizado: Arquitetura do Ser e do Saber. *Revista Educação Especial: Neuroeducação*, n.2. (pp. 20-27).
- Saltini, C. J. P. (2008). *Afetividade e Inteligência*. Rio de Janeiro: Wak Editora.
- Stobäus, C. D., & Mosquera, J. J. (2008). *O Professor, Personalidade Saudável e Relações Interpessoais*. Porto Alegre: EdiPUCRS,
- Tardif, M. (2014). *Saberes docentes e formação profissional*. (16. ed). Petrópolis: Vozes.
- UNESCO. 1998. *Conferência Mundial sobre educação superior, Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: Visão e Ação*. UNIMEP. Piracicaba, São Paulo.