

Mediação pedagógica e diálogo na EAD em um curso on-line

Florianópolis, abril/2010

Daniela Erani Monteiro Will

Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL (daniela.will@unisul.br)

Márcia Loch

Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL (Márcia.loch@unisul.br)

Tipo: Trabalho Científico (TC)

Categoria: C – Métodos e Tecnologias

Setor Educacional: 5 – Educação Continuada em Geral

Natureza: A – Relatório de Pesquisa

Classe: 1 – Investigação Científica

Resumo

Ao considerarmos que uma das funções principais do processo educativo é o da formação individual e social dos sujeitos, infere-se que a comunicação desenvolvida em um grupo de estudantes e educadores adquire importância ímpar. Na modalidade EAD, tal processo de comunicação apresenta características ainda mais complexas, devido ao uso de tecnologias e estratégias didáticas que possam unir, mesmo que virtualmente ou de forma assíncrona, as mensagens e os conteúdos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem. Assim, este artigo analisa e tece reflexões sobre a forma com que os conceitos de diálogo e mediação pedagógica, fundamentais à comunicação educativa, se fazem presentes no processo de ensino e aprendizagem desenvolvido em um curso on-line. Para fundamentar as análises e reflexões realizadas foram utilizados autores como Vigotsky, Gomez, Gutierrez e Prieto e Moore. Entre outras questões, foi possível verificar que o curso analisado não segue uma única perspectiva pedagógica. Além disso, identificamos que a comunicação e o diálogo são processos que foram incentivados pelo tutor no decorrer do curso, entendendo-os como fatores importantes para o desenvolvimento cognitivo dos alunos.

Palavras-chave: *mediação pedagógica, diálogo, comunicação, EAD.*

1. Introdução

É fato que a educação a distância (EAD) efetiva-se por meio do uso de tecnologias e estratégias didáticas que possam unir, mesmo que virtualmente ou de forma assíncrona, os sujeitos, as mensagens e os conteúdos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem. Nesse contexto, a comunicação e a mediatização têm importância fundamental à medida que a distância geográfica precisa ser suplantada.

Tais características, quando aliadas e, por muitas vezes, dependentes da utilização das tecnologias de informação e comunicação fazem com que essa modalidade educativa acrescente ainda mais complexidade ao já bastante complexo processo de ensino e aprendizagem. Apesar de já contarmos com uma série de estudos sobre a EAD, as formas como os sujeitos desta modalidade interagem e se comunicam para aprender ainda é foco de dúvidas e incertezas entre os estudiosos da área.

O trabalho relatado neste artigo é derivado de uma investigação descritiva, realizada por meio de um estudo de caso. A pesquisa realizada objetivou analisar e tecer reflexões sobre a forma com que os conceitos de diálogo e mediação pedagógica, fundamentais à comunicação educativa, se fazem presentes no processo de ensino e aprendizagem desenvolvido em um curso on-line. Para fundamentar as análises e reflexões realizadas foram utilizados autores como Vigotsky, Gomez, Gutierrez e Prieto e Moore.

2. Metodologia e caracterização do curso on-line

A investigação foi realizada por meio da análise de um curso on-line. Trata-se, portanto, de um estudo de caso de cunho descritivo. Foram analisadas as interações realizadas entre os agentes do curso a partir de diferentes perspectivas de diálogo e mediação pedagógica de autores como Vigotsky, Moore, Gutierrez e Prieto e Gomez. As concepções de tais autores nortearam as análises e reflexões realizadas acerca da prática de forma que foi

possível perceber a presença delas nas intenções e nas ações dos agentes envolvidos.

O curso analisado trata-se de uma extensão a distância, oferecido totalmente on-line, desenvolvido em um ambiente virtual de aprendizagem. Composto por três unidades temáticas, foi ofertado durante dez semanas, no ano de 2008, com uma carga horária de 50 horas. Como materiais didáticos foram utilizados textos disponibilizados no ambiente virtual, distribuídos entre as unidades do curso.

As atividades de aprendizagem podem ser classificadas em síncronas e assíncronas. As primeiras foram realizadas em horários determinados (combinados entre os participantes) quando os alunos puderam assistir a apresentações multimídia, trocar idéias e experiências, esclarecer dúvidas etc., em tempo real. Já as atividades assíncronas foram compostas por leituras, apresentações e tarefas que o aluno deveria realizar num prazo determinado e de forma individual. Ambas as atividades eram publicadas na ferramenta Fórum. A comunicação entre os colegas da turma e com o tutor poderia ser realizada via ambiente virtual, por meio das ferramentas Fórum, Chat ou E-mail. No ambiente virtual havia, ainda, acesso à equipe de Suporte Técnico, Coordenação dos cursos e Financeiro. A atividade docente foi realizada por dois tipos de agentes: o Mentor, que é o autor, e o Tutor, que acompanhou os alunos no decorrer do curso.

A turma analisada era composta por 14 alunos, cujos perfis não foi possível conhecer, apesar de constar no ambiente virtual um espaço denominado “Participantes”. Neste espaço, as informações sobre os participantes não estava disponíveis, talvez porque os mesmos não as tenham divulgado. Além dos espaços já referenciados, havia outros como: “Primeiros Passos”, onde é possível encontrar a apresentação do curso, um convite ao curso feito pelo docente e as instruções ou sugestões do caminho a percorrer para estudar os conteúdos e fazer as atividades durante a semana; “Avisos”, que era o lugar onde o docente deixava recados aos alunos; no “Programa” continha um resumo de cada uma das três unidades do curso; em “Unidades” os alunos encontravam os materiais indicados para leitura, as aulas narradas e algumas atividades; “Situação de Sala” era o local onde ficavam disponíveis as atividades em formato de estudo de caso, cujas situações deveriam ser

discutidas com os colegas e tutor nos fóruns e chats semanais; “Biblioteca”, com a lista de textos indicados como leitura básica e complementar e, por fim, “Quadro de Notas”, onde o aluno visualizava a data de envio de suas atividades e as notas/conceitos recebidos.

Após conhecermos os espaços e ferramentas do ambiente virtual do curso, fizemos a coleta dos dados que objetivou verificar e analisar como os conceitos de diálogo e mediação pedagógica se fizeram presentes no processo de ensino e aprendizagem. Para isso, analisamos as mensagens trocadas entre os participantes em todos os espaços da plataforma virtual, fossem eles formais ou não-formais.

3. Mediação pedagógica e diálogo no curso on-line: algumas reflexões

Considerando, como afirma Gomez (2004, p. 119), que “a mediação pedagógica e o desenho colaborativo, na educação a distância pela *Web*, adquirem um lugar de destaque, pois envolvem elementos culturais fundamentais que se manifestam nas interfaces de comunicação e educação”, avaliamos de que forma o “desenho colaborativo” foi desenvolvido no curso em análise. Sendo assim, ao ler a mensagem inicial do Mentor aos alunos, pudemos perceber algumas indicações para o desenho colaborativo, à medida que o Mentor convida-os a serem co-autores do curso, conforme descrito a seguir:

(...) É um prazer contar com a sua companhia. Convido você a fazer junto com o grupo uma jornada desafiadora. O percurso está sinalizado, mas ao mesmo tempo é **território aberto** à construção de múltiplos caminhos.

A proposta é que você seja co-autor (a) deste curso, traduzindo a **interatividade** em atuação cotidiana dos participantes. Nesse curso você está convidado a romper com um modelo de educação baseado na pedagogia da transmissão que silencia o aprendiz e compromete sua participação e criatividade colaborativas. Aqui você está convidado (a) a experimentar essa possibilidade.

(...) Trabalharemos com textos, atividades propostas, vídeos de instruções, slides com áudio, situações de sala de aula, fórum, chat e e-mails. Daremos indicações bibliográficas e sugestões de leituras em websites. Você também pode indicar leituras. Você também é co-autor. **Sua participação é decisiva.**

No entanto, o fato dos alunos terem sido convidados a serem co-autores do curso não significa que o mesmo não tenha sido planejado,

desenhado e estruturado antecipadamente. O curso, desde o início, possuía uma programação pronta, com a definição dos textos a serem lidos e das atividades a serem realizadas em cada uma das unidades temáticas. Há, também, a indicação de quando as atividades relacionadas às unidades deveriam ser realizadas, sendo distribuídas semanalmente.

Sendo assim, apesar de constar na mensagem do Mentor que o curso possibilitaria e incentivaria que o aluno fosse co-autor, consideramos que, de fato, a participação dos alunos no desenho do curso não ocorreu. Não encontramos qualquer manifestação dos alunos quanto ao programa apresentado, até porque não houve um momento específico, no decorrer do curso, para esse tipo de manifestação. O programa foi seguido exatamente da forma como foi divulgado aos alunos no início do curso.

Ainda em relação ao desenho educativo na EAD, Gómez (2004) comenta que hoje, quando falamos em *designer* educacional ainda nos remetemos ao conceito de *designer* instrucional que surgiu vinculado a várias teorias da aprendizagem, especialmente às behavioristas. A autora cita ainda que, neste caso, a

fragilidade do *designer* instrucional está na pretensão de definir, previamente, o processo educativo a partir de uma teoria do comportamento, o que fixa no nível do saber instrumental, deixando de lado a possibilidade de criatividade e diálogo. (p. 127).

Ao analisar o desenho pedagógico do curso, foi possível perceber uma tentativa de distanciamento desta perspectiva de *design* instrucional citada por Gómez. Mesmo que, efetivamente, os alunos não tenham atuado como co-autores, essa possibilidade foi vislumbrada pelos autores do curso. Avaliamos que as atividades de aprendizagem propostas possibilitaram o desenvolvimento de conhecimentos que vão além do “saber instrumental” citado por Gómez (ibidem).

Em relação à mediação pedagógica na EAD, para Gutierrez e Prieto (1994) ela ocorre através dos textos e outros materiais dispostos para os alunos. Para os autores, estes materiais devem ser diferentes daqueles apresentados para os alunos do ensino presencial ou mesmo diferente dos documentos científicos. Os referidos autores afirmam, ainda, que

a forma é um momento-chave da mediação. Dela dependem a possibilidade do **gozo estético** e a **intensificação do significado**

para sua apropriação por parte do interlocutor; tudo dentro da tarefa de partilhar e criar sentido. Dela depende a possibilidade de identificação com o produto pedagógico (1994, p. 109).

Ao analisarmos os materiais didáticos do curso, podemos perceber que o mesmo segue estas orientações, pois há preocupação em situar a temática que será discutida e os conteúdos apresentam início, meio e fim.

Para Vigotsky, a mediação trata-se do processo de intervenção de um elemento intermediário em uma relação. Por meio da mediação a relação deixa de ser *direta* e passa a ser *mediada* por elementos, que podem ser os *instrumentos* ou os *signos*. Na perspectiva de Vigotsky, o processo simples estímulo-resposta é substituído por um ato complexo e mediado que impulsiona o desenvolvimento das funções psicológicas superiores (OLIVEIRA, 1997).

Partindo do conceito de mediação vigotskyano, podemos conceber a *mediação pedagógica* como o ato de intervir no processo de ensino e aprendizagem que visa a uma aprendizagem complexa, em busca do desenvolvimento das funções psicológicas superiores. Ou seja, para que possa ser caracterizada como *mediação pedagógica* é preciso que a intervenção realizada pelo professor vá além do processo estímulo-resposta e que seja permeada pelo uso de signos (representações da realidade).

Considerando a perspectiva de Vigotsky, podemos inferir que, na EAD, os *instrumentos* e os *signos* envolvidos na mediação pedagógica seriam a tecnologia, os materiais didáticos, as informações, a linguagem, a comunicação, o conhecimento, pois tratam-se de ferramentas e formas de representação da realidade.

Gomez (2004) e Gutierrez e Prieto (1994) apresentam concepções semelhantes às de Vigotsky, pois também têm como referência a abordagem sócio-histórica. Para Gomez (idem) a mediação é um processo e nele intervêm diversos agentes com os objetos resultantes de suas atividades culturais e científicas. A autora entende que “os agentes são produtores e produtos de subjetivação que atuam possibilitando o encontro entre as pessoas” (2004, p. 119).

Gomez (2004, p. 120) alerta, ainda, para o fato de que não devemos confundir, especialmente em cursos on-line, o processo de mediação com o simples uso de objetos e elementos hipertextuais.

Existe uma relação contextualizada entre a ação humana e a ação simbólica que explica o sentido que adquirem as mediações e codificações na vida cotidiana. A mediação pode ser entendida como uma atividade que permite que a experiência chegue à esfera do discurso carregada por correntes semânticas. (...) As mediações e os desvios são realizados pelo homem, pois ele não consegue chegar diretamente e de imediato ao conhecimento. Assim, é possível exercer a especulação pela capacidade reflexiva que associa a experiência ao discurso. Por isso, é importante não confundir manipulação de objetos e elementos hipertextuais com os princípios educacionais adotados para a mediação.

No curso on-line analisado, a comunicação do tutor com os alunos foi realizada pela ferramenta E-mail, Avisos e Quadro de Notas. Na ferramenta Fórum, onde eram publicadas as atividades de aprendizagem dos alunos, não encontramos mensagens do tutor, ou seja, nenhum comentário acerca das atividades foi postado. Na ferramenta Quadro de Notas, espaço destinado à consulta das atividades enviadas e suas respectivas notas, os *feedbacks* individuais fornecidos pelo tutor resumiram-se em “ótimo”, “bom” ou “insatisfatório”. Já na ferramenta Avisos, as mensagens do tutor tiveram caráter informacional (lembrar os alunos sobre o envio de determinada atividade, por exemplo) ou motivacional (incentivo para a realização das atividades de aprendizagem e conclusão do curso).

Veamos, ainda, que Gomez (2004, p. 149) define a *colaboração* da seguinte forma:

A colaboração é a base dos trabalhos dos alunos/educadores, pois se trata de uma categoria histórica e social constituída por comunidades e que também está presente na esfera virtual. Esse reconhecimento é feito preservando um espírito de mudança e não de determinismo, já que a possibilidade de inovar permanentemente na sala de aula permite a troca de experiências com os colegas a partir das diferenças surgidas.

Entendemos, nesse sentido, que a atividade colaborativa pode ser uma das formas de efetivação da mediação pedagógica em cursos a distância. No curso on-line analisado, ocorreram algumas ações colaborativas nos fóruns de discussão. Os alunos, de forma coletiva, construíram algumas idéias acerca dos temas tratados. Neste sentido, podemos inferir que, a mediação

pedagógica não foi desenvolvida apenas pelo tutor, mas também pelos próprios alunos por meio da colaboração. A seguir, um exemplo:

Comentário (Aluna C):

Discorrer sobre Inclusão Digital é abordar um tema um tanto complexo, na medida em que, como já dito aqui por algumas companheiras de curso, não se trata apenas de ter um computador e acesso à internet, qualquer que seja esse acesso. A questão da inclusão digital é ampla e vou procurar focar a relação educação e economia.

(...) Daí uma série de decisões sobre o barateamento de computadores e oferta de cursos visando a inclusão digital. O meu objetivo aqui foi apenas reforçar que se trata de algo complexo, que depende de decisões de pessoas de várias áreas em diversas esferas governamentais. Porém, isto já está acontecendo. Então, realmente temos que continuar o nosso trabalho de formiga para ajudar nesse processo de disseminação da alfabetização digital junto a todas as classes. Acredito que muito em breve seremos muitos trabalhando para fazer este país realmente dar certo.

Resposta (Aluna D):

Olá *Aluna C*, excelente seu texto. Concordo com tudo e divido as mesmas preocupações no que se refere ao “assombro dos líderes do nosso governo em suas diversas esferas, uma vez que, com a estabilização e o crescimento consistente da economia brasileira, já vivenciamos um sério risco de gargalos dessa mão-de-obra qualificada em vários setores. E isso tem feito com que eles pensem com mais atenção quanto a este aspecto.”...

Aluna C, é bom lembrar que o Livro Verde editado em agosto de 2000 já alertava sobre isso. Parece pouco tempo (8 anos) mas com a “velocidade do tempo” esse tempo é muito.

Um abração, aprendi muito com você :->

Entretanto, é preciso considerar que exemplos deste tipo não são maioria no curso analisado. A maior parte das mensagens publicadas nos fóruns não se vincula diretamente à mensagens anteriores de outros alunos.

Em relação ao diálogo na EAD, Gomez afirma, quando se refere ao planejamento de cursos para a Web, que “mesmo que o processo esteja padronizado, a proposta pode ser orientada para situações dialógicas” (2004, p. 129). Voltando à mensagem inicial do Mentor, podemos perceber que há a intenção de promover o diálogo no curso e de que o mesmo seja guiado por situações dialógicas:

Sejamos ousados, então! Que nos mova o diálogo, a criação coletiva. Não tenhamos medo da incerteza nem da intuição nem da emoção. É desta ousadia que depende o êxito da nossa convivência. A responsabilidade pela qualidade e sucesso do curso é também sua, é de todos.

Moore (citado por MOORE e KEARSLEY, 2007, p. 241) caracteriza o diálogo da seguinte forma:

O termo *diálogo* é empregado para descrever uma interação ou uma série de interações tendo qualidades positivas que outras interações podem não ter. Um diálogo tem uma finalidade, é construtivo e é valorizado por cada participante. Cada participante de um diálogo é um ouvinte respeitoso e ativo; cada um contribui e se baseia na contribuição de outro(s) participante(s)...

Essa concepção de diálogo parte do princípio de que o mesmo deve ser representado por um texto, seja oral ou escrito. Ou seja, se não houver trocas textuais entre os participantes, não há relação dialógica.

Ao analisarmos o desenvolvimento do curso a partir da perspectiva caracterizada por Moore, verificamos que o diálogo ocorre, pois as atividades propostas exigem a resposta do aluno na ferramenta Fórum e, a partir disso, ocorreu a troca de ideias entre os participantes sobre as respostas postadas. No entanto, é importante destacar que isso ocorreu apenas em alguns fóruns e entre alguns participantes. O “diálogo positivo” não transcorreu de forma uniforme durante todo o curso, não esteve presente em todos os temas de fórum e não envolveu todos os participantes. Sendo assim, ao analisarmos o desenvolvimento do curso a partir da perspectiva de Moore, podemos afirmar que as situações dialógicas não se fazem tão presentes quanto foi desejado pelo Mentor.

Ainda em relação às atividades de aprendizagem, merece destaque o fato de que as respostas a todos os tipos de atividades solicitadas foram publicadas no Fórum, pois era a única ferramenta disponível para esta ação. No entanto, ao analisarmos a concepção desta ferramenta, identificamos que a mesma se destina à troca de mensagens entre os participantes, norteadas por um tema, geralmente proposto em forma de pergunta. Assim, podemos afirmar que no curso on-line analisado a ferramenta fórum não foi utilizada apenas em sua aceção, pois foi usada também como meio de comunicação individual entre os alunos e o tutor.

Além disso, a ferramenta fórum foi utilizada, também, como espaço de convívio entre os participantes do curso. O fórum “Hora do café” continha divulgação de eventos da área da EAD, mensagens de feliz Páscoa, entre outros comunicados que não se relacionavam diretamente ao conteúdo do

curso. Tendo como base os pressupostos da teoria sócio-histórica onde a interação é imprescindível ao desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem e ocorre pela interação interpessoal (VIGOTSKY et al, 1991), podemos indicar que a comunicação desenvolvida no fórum “Hora do café” trouxe, então, contribuições para este processo.

4. Considerações finais

Em geral, pudemos perceber que o curso tem a intenção de ser aberto a mudanças, visando desenvolver um desenho pedagógico em colaboração com os alunos. No entanto, no decorrer das atividades, ele não apresenta ferramentas para que isso efetivamente aconteça. Os alunos contam com espaços para expor suas opiniões sobre o curso, mas apenas a disposição dos espaços não garante que a colaboração irá acontecer. É preciso propor atividades específicas, voltadas para esse objetivo, conforme propõe Gómez (2004), quanto apresenta como sugestão o uso de questionários e entrevistas para identificar o “sentir” do educando. A autora, afirma, ainda, que “será nos saberes dos participantes que encontraremos o eixo do desenvolvimento do curso. Nem a proclamação dos conteúdos nem as tecnologias serão o centro do processo” (p. 142).

Além disso, podemos afirmar que o curso não segue uma única perspectiva pedagógica. Ao analisá-lo a partir das referências indicadas no decorrer do artigo, identificamos que o mesmo – pelo menos na intenção – se relaciona à concepção de colaboração e diálogo de Gómez (2004). Mas, no que se refere à frequência e estruturação das atividades de aprendizagem, o curso se aproxima da concepção de aprendizagem autodirigida citada por Moore (2007).

É possível considerar, ainda, que a comunicação e o diálogo são processos que foram incentivados pelo tutor no decorrer do curso, entendendo-os como fatores importantes para o desenvolvimento cognitivo dos alunos. De acordo com Cecchini (apud VIGOTSKY et al, 1991) para que a comunicação possa atuar como um fator de desenvolvimento cognitivo, ela deve ser, antes de tudo, “adequada” ao nível de desenvolvimento alcançado por cada estudante, em particular. E, para que a mesma seja considerada adequada é

preciso que satisfaça, pelo menos, dois critérios: a) deve ser clara e precisa; deve ser capaz de fazer tomar consciência das contradições e insuficiências dos velhos conceitos, de modo que crie as condições necessárias para iniciar um processo construtivo; e b) o professor precisa ter um conhecimento preciso, entre outras coisas, das relações entre linguagem e pensamento: da função de “regulador” do comportamento que exerce a linguagem; das técnicas de confronto de conceitos; das possíveis combinações entre comunicação verbal e comunicação visual e do grau de eficiência que corresponde a cada uma destas combinações.

Uma reflexão acerca destes critérios pode apontar caminhos para que a comunicação seja melhor aproveitada nos processos de ensino e aprendizagem na EAD e possa, de fato, contribuir para com o desenvolvimento cognitivo dos alunos.

Este trabalho apresentou apenas algumas análises sobre o curso on-line em relação às concepções de diálogo e mediação pedagógica. Com certeza, outras análises mais aprofundadas e sobre outras perspectivas podem e devem ser realizadas.

Referências

FILATRO, Andrea. **Design instrucional contextualizado**: educação e tecnologia. São Paulo: SENAC São Paulo, 2004.

GOMEZ, Margarita Victoria. **Educação em Rede: uma visão emancipadora**. São Paulo: Cortez, 2004.

GUTIÉRREZ, Francisco; Daniel PRIETO. **A Mediação Pedagógica: educação à distância alternativa**. São Paulo: Cortez; Instituto Paulo Freire, 1997.

MOORE, Michael; Greg KEARSLEY. **Educação a Distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson, 2007.

OLIVEIRA, Marta Kohl de. **Vygotsky: aprendizagem e desenvolvimento: um processo sócio-histórico**. 4. ed. São Paulo: Scipione, 2005.

VIGOTSKY, LURIA, LEONTIEV e outros. **Psicologia e Pedagogia: bases psicológicas da aprendizagem e do desenvolvimento**. São Paulo: Moraes, 1991.

VIGOTSKY, L. S. **Pensamento e Linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1996.