

Tutoria em EaD, linguagem e comunicação: análise de postagens em um fórum de formação de tutores

Tutoring in Distance Education, language and communication: analysis of posts on a forum for tutor training

Hércules Tolêdo Corrêa¹
Sandra Augusta Melo²
Flora de Melo Neves³

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar as participações de 135 tutores em um fórum virtual de discussões sobre Linguagem e Comunicação em EaD durante o I Fórum Virtual de Tutores do Centro de Educação Aberta e a Distância - CEAD, da Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, realizado em fevereiro de 2010. O trabalho procurou identificar, por meio da análise das 200 postagens feitas, quais questões são consideradas relevantes para esses profissionais, no que tange: 1) ao papel das tecnologias como mediadoras de seu trabalho; 2) ao aspecto instrumental da linguagem e da comunicação; 3) à importância do domínio dos recursos de comunicação e linguagem para seu exercício profissional; e 4) às diferentes formas de interação linguística na EaD. Pela análise quantitativa por categorização das postagens no fórum, foi identificado que 26% das inserções comentam as habilidades e competências necessárias ao desempenho dos diferentes papéis na rede da EaD, seguidas de menções às diferentes formas de interação linguística na EaD (23%), de referências à relação entre linguagem e aprendizagem (17,5%) e de comentários sobre as evoluções estruturais e tecnológicas da EaD (13,5%). Foi ainda identificado que, em quase 30% das postagens, os tutores não estiveram atentos ou não acrescentaram informações aos tópicos discutidos no AVA (5% das postagens são fugas do tema e 24,5% delas foram consideradas participações sem contribuição significativa). Concluiu-se que houve concordância, por parte dos tutores, sobre os pontos escolhidos para discussão e abordados no AVA, não havendo predomínio de nenhum deles sobre os outros. Também foi feita uma breve análise qualitativa, em que alguns pontos importantes foram levantados.

Palavras-chave: Linguagem e Interação; Educação a Distância; Ambiente Virtual de Aprendizagem; Tutoria em EaD.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the participation of 135 tutors in a virtual forum for discussions on Language and Communication in Distance Education during the First Virtual Forum of Tutors of the Centro de Educação Aberta e a Distância – CEAD of the Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP held in February 2010. The study sought to identify, by analysis of 200 posts made, what issues are considered relevant to these professionals, regarding: 1) the role of technology as their work mediator, 2) the instrumental aspect of language and communication; 3) the importance of the mastery of language and

¹ Professor da Universidade Federal de Ouro Preto; Doutor em Educação pela UFMG. herculest@cead.ufop.br

² Professora da Universidade Federal de Ouro Preto; Doutora em Psicologia pela PUC-Campinas. sandra@cead.ufop.br

³ Graduanda em Letras na Universidade Federal de Ouro Preto. floramelomel@hotmail.com

communication resources for their professional practice, and 4) the different forms of linguistic interaction in distance education. Through quantitative analysis by categorizing the posts on the forum, was identified that 26% of insertions comment on the necessary skills and competencies for the performance of different roles in the network of distance education, followed by references to various forms of linguistic interaction in distance education (23%) references to the relationship between language and learning (17.5%) and comments on the structural and technological developments of distance education (13.5%). Were also identified that nearly 30% of the tutors posts were not aware or did not contribute to the topics discussed in the VLE (5% of posts are out of the theme and 24.5% were considered empty talk). It was concluded that there was agreement on the part of the tutors on the points chosen for discussion and addressed in the VLE, with no greater incidence of any of them over others. Also a brief qualitative analysis, in which some important points were raised, was made.

Keywords: *Language and Interaction; Distance Education; Virtual Learning Enviroment; Tutoring in Distance Education.*

INTRODUÇÃO

A rede de profissionais envolvida na Educação a Distância - EaD é algo em constante construção, assim como tudo o que se refere a essa modalidade de ensino, tendo em vista os diferentes papéis desempenhados por coordenadores de curso, professores, tutores presenciais e a distância, coordenadores de polos, e as demandas que se renovam a cada dia por parte dos alunos, das mudanças tecnológicas e até das decisões políticas e da legislação sobre a educação, de maneira geral, e sobre a EaD, em particular.

O I Fórum de Virtual de Tutores do CEAD/ UFOP foi criado com o intuito de atender, em parte, a necessidades de construção e acomodação de papéis e de competências da rede de ensino em EaD, sendo um elemento da formação continuada dos tutores dos três cursos de graduação (Administração Pública, Matemática e Pedagogia) e um curso de pós-graduação (Especialização em Gestão Pública), assim como proporcionar a troca entre professores e tutores sobre aspectos da práxis do ensino a distância.⁴

O I Fórum de Tutores foi planejado para acontecer entre os dias 8 a 12 de fevereiro de 2010, ou seja, com uma semana de duração, mas, a pedido dos próprios tutores – público-alvo do evento – permaneceu aberto à participação por mais uma semana além do previsto. Ele foi realizado em um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) criado em Plataforma Moodle com a participação de 14 professores efetivos do ensino a distância da Universidade Federal de Ouro Preto, com diferentes formações. O Fórum teve os seguintes temas, todos ligados à EaD:

- Perfil dos alunos;
- Desenvolvimento de competências;
- Linguagem e comunicação;
- Gestão do tempo.

⁴ Os cursos de graduação do CEAD-UFOP (Administração Pública, Matemática e Pedagogia) contam com programa de bolsas de tutoria da Universidade Aberta do Brasil – UAB: um sistema integrado por universidades públicas que oferece cursos de nível superior para camadas da população que têm dificuldade de acesso à formação universitária, por meio do uso da metodologia da educação a distância. O público em geral é atendido, mas os professores que atuam na educação básica têm prioridade de formação, seguidos dos dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos estados, municípios e do Distrito Federal. Disponível em: <<http://uab.capes.gov.br/index.php>>, acesso em 28 nov. 2011.

Os temas foram trabalhados com apresentação de recursos mídio-didáticos tais como textos, vídeos ilustrativos e depoimentos, videoaulas e recursos gráficos. Como tarefas para os participantes foram usados recursos interativos como fóruns de discussão temática, trocas de mensagens e *chats* em tempo real. Cada um dos temas teve como responsáveis dois ou três professores, e outros três atuaram como coordenadores do evento, de modo a envolver quase todo o quadro docente do CEAD.

O presente artigo é produto de investigação sobre os dados coletados durante um desses módulos e os discute a partir do plano de trabalho contido na construção do AVA e dos resultados obtidos no desenvolvimento do tema Linguagem e Comunicação em EaD, dentro de um fórum de discussão aberto nesse módulo.

O objetivo didático-pedagógico do Módulo Linguagem e Comunicação em EaD ocorrido durante o I Fórum de Tutores do CEAD/UFOP foi a formação continuada de tutores presenciais e a distância dos cursos CEAD/UFOP, no uso da comunicação e da linguagem tanto como instrumento midiático de ensino quanto como componente pedagógico.

A estratégia de ensino foi provocar uma interlocução a partir da leitura do texto de Kaplún (1999), das videoaulas e das experiências dos tutores participantes no AVA, no espaço de um fórum de discussões.

O texto de Kaplún – escrito há mais de dez anos – foi escolhido por combinar a discussão de pontos relevantes sobre o uso da linguagem e da comunicação em EaD com críticas contundentes a essa modalidade de ensino, tendo em vista suas limitações à época da publicação, notadamente reclamando a falta de um “espaço gerador da socialização e possibilitador das interações grupais, valorizadas como um componente básico e imprescindível dos processos educativos” (1999, p. 68). Decorrido esse tempo, com o avanço da tecnologia, aconteceram mudanças significativas no que diz respeito às formas de interação síncrona e assíncrona na EaD, como é o caso da ferramenta Fórum de Discussão do Moodle, e, por isso mesmo, aquele texto permitia várias formas de crítica às limitações das discussões possíveis à época de sua produção.

As discussões no fórum do Módulo Linguagem e Comunicação em EaD tiveram os seguintes temas disparadores, em forma de perguntas:

- 1) Quais as diferenças quanto à comunicação no modelo descrito pelo autor e o modelo implantado pela CEAD/UFOP?
- 2) A aprendizagem está estreitamente vinculada à linguagem. Quando me expresso (falo, escrevo), eu construo e me aproprio do conhecimento. Como se dá esse processo?
- 3) Como se percorre o caminho: ler – falar – agir?
- 4) Como você percebe o uso e o efeito da linguagem em suas diferentes formas nas aplicações que dele fazemos no ensino a distância?

A escolha desses temas disparadores merece esclarecimentos, pois deles derivaram as respostas que serão analisadas nos resultados deste trabalho.

DELIMITAÇÕES DO TEMA NO AVA E REFERENCIAL TEÓRICO

Socialização na aprendizagem em EaD: a linha temporal da evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC aplicadas na educação

O primeiro ponto (questão 1) do fórum visava a estimular discussões sobre as conquistas de que usufruímos no presente estado de evolução das TIC e da estruturação da EaD nos cursos CEAD/UFOP, a partir das deficiências na promoção de espaços socializantes apontados há mais de dez anos por Kaplún (1999).

Kaplún lança mão de ideias de pensadores como Dewey, Freinet, Vygotsky, Freire e Bruner na defesa da imprescindibilidade do espaço social de trocas. Para ele, na concretização do fenômeno educativo no paradigma informacional, a comunicação educativa assume função instrumental quando a informação é mediada pelas TIC. Sua crítica é de que a EaD seria, por essas deficiências, uma nova forma de educação bancária, que não possibilitava trocas que pudessem propiciar a verdadeira construção do conhecimento. Essa opinião do autor fundamenta-se na constatação das dificuldades de comunicação e de falta de recursos informacionais que funcionassem como mecanismos de socialização e construção coletiva – à época da publicação.

Na atual conjuntura do ensino a distância, os recursos disponíveis síncronos e assíncronos, bidirecionais e multidirecionais, avançaram bastante e continuam a se desenvolver. Fóruns de discussão, *chats* em tempo real, programas de mensagens instantâneas, videoconferências, webconferências, sem contar *softwares* que permitem diferentes formas de construção dos recursos e das tarefas, estão hoje à mão dos profissionais e são amplamente usados (ver, por exemplo, Litto e Formiga, 2009).

Com isso, em pouco mais de uma década, as críticas de Kaplún sobre as limitações da comunicação na EaD precisam, no mínimo, ser revistas. Além disso, nos dias de hoje, a ideia do que seja “socialização” pode ser diferente daquela época, quando constatamos, com muitos de nossos jovens, a dedicação de mais tempo às redes sociais e comunidades virtuais do que a reuniões presenciais com turmas de amigos ou colegas.

A comunicação e a socialização na EaD são bastante coerentes com os costumes atuais e se assemelham mais à forma como os jovens se comunicam e se socializam nos grupos, hoje em dia: as comunidades virtuais, as redes por afinidade, os programas de mensagens instantâneas e *gadgets* cada vez mais populares.

Essa mudança é delatada já em 2001, entre outras, no texto de Prensky, que, fundamentado em pesquisas feitas na realidade da América do Norte, aponta as mudanças na organização cognitiva, na estrutura de pensamento e até mesmo na organização das conexões neuronais nos cérebros dos “nativos digitais”. A mudança

que vem ocorrendo com o desenvolvimento da tecnologia atinge hábitos e costumes, o modo de perceber a realidade e a forma como são realizadas as podas sinápticas ao longo do ciclo vital (PRENSKY, 2001). É bastante coerente que haja, em paralelo a todas essas mudanças, uma contrapartida na organização dos grupos sociais.

Muito embora a popularização dos recursos digitais tenha ocorrido antes em países mais desenvolvidos, estamos percorrendo o mesmo caminho no Brasil e os jovens daqui também têm muito mais horas de videogames, TVs e mensagens digitais por celular e rede internacional de computadores do que de leitura de textos impressos. Também estão crescendo mais habituados com raciocínios randômicos, simultâneos, multitarefas, do que com lógicas lineares – da mesma maneira que os jovens estudados por Prensky (2001).

Assim, insistir na manutenção das formas de ensino tradicionais é oferecer resistência ao inevitável e ser míope para o futuro. As formas de comunicação e a interação estão estreitamente ligadas ao modo de vida das pessoas. A inclusão das formas de contato remoto e virtual no ensino não pode mais gerar estranhamento.

Prensky (2001) afirma que os professores “imigrantes digitais” precisam ter disposição para aprender com seus alunos seu modo de pensar e lidar com os recursos digitais. No Brasil, Litto e Formiga (2009) organizaram uma obra que não deixa dúvidas sobre toda a disponibilidade de recursos em TIC para os dias de hoje e para um futuro próximo para a área da educação.

As evoluções nas TIC na área da educação, e em especial da EaD, foi uma discussão estimulada na questão 1 do fórum do módulo Comunicação e Linguagem em EaD, para criar uma oportunidade de levantar as percepções dos tutores sobre a pertinência e a eficácia dos recursos disponíveis como mecanismos de socialização e criação de espaços de construção coletiva junto aos alunos do CEAD.

As críticas de Kaplún (1999) à realidade do ensino a distância atualmente vivenciada pelos tutores e os apontamentos das perspectivas futuras na área da educação associada às TIC compõem, portanto, o pano de fundo da discussão lançada na questão 1.

Saber falar; saber fazer; saber falar e saber fazer

Na questão 2, as funções da linguagem e da comunicação na apropriação do objeto de ensino são abordadas de maneira direta. Nas palavras de Kaplún (1999, p. 72):

A linguagem, matéria-prima para a construção do pensamento e instrumento essencial do desenvolvimento intelectual, adquire-se, pois, na comunicação, nesse constante intercâmbio entre as pessoas que torna possível exercitar o pensamento e, desse modo, apropriar-se dele. Não basta “receber” (ler ou ouvir) uma palavra para incorporá-la ao repertório pessoal; para que ocorra sua efetiva apropriação é preciso que o sujeito a use, exercite, que a pronuncie, escreva, aplique.

No conceito de conhecimento usado por Kaplún (1999), algo somente pode ser assim considerado a partir do momento em que é absorvido pelo sujeito e transformado por ele, de tal maneira que possa ser comunicado. A comunicação é parte inerente ao processo educativo do aluno, pois “... alcança-se a organização e a clareza desse conhecimento ao convertê-lo em um produto comunicável e efetivamente comunicado” (p. 74). Para o pesquisador, há um processo de elaboração envolvido na comunicação sem o qual não se pode dizer que há “conhecimento”.

O conhecimento declarativo – os chamados conteúdos – é o mais facilmente acessível nos cursos de formação, tanto na educação presencial quanto na EaD. Mas esse tipo de conhecimento não é desvinculado do conhecimento processual ou procedimental – similar ao que se nomeia de tácito (POLANYI, 1974; NONAKA E TAKEUCHI, 1997) – aquele que pertence ao “fazer” do sujeito e que, muitas vezes, é difícil de ser transmitido por palavras, ocorre, de maneira geral, pela observação e pelo treino.

O conhecimento tácito é subjetivo, pertencente ao corpo e advindo da experiência, ele é simultâneo, pois conecta diferentes saberes e, por isso, às vezes é difícil de verbalizar; é um conhecimento ligado ao saber fazer.

Bom exemplo de conhecimento processual ou tácito é “andar de bicicleta” ou “nadar”, algo que conecta várias faculdades e habilidades, mas que seria impossível ensinar com palavras.

A maior parte dos alunos a distância são profissionais em exercício nas áreas para as quais buscaram formação ou próximas a ela. Por isso, o conhecimento processual é de extrema importância na formação profissional como possibilidade de desenvolvimento na execução ou no desempenho no trabalho. Acontece que, cada vez mais, a prática não basta ao mundo produtivo de hoje (KUENZER, 2003). É preciso que os profissionais das mais diversas áreas tenham desenvolvido complexas capacidades cognitivas e de sistematização na análise de suas situações-problema e na busca de soluções.

O valor da educação está em preparar profissionais capazes de trabalho intelectual aplicado, com habilidades afinadas com o raciocínio científico que se fundamenta em uma lógica formal e se articula por meio da criatividade e da comunicação.

Para além do ensino de habilidades relacionadas especificamente com a linguagem e a comunicação, a formação em cursos de graduação deve focar também as competências e habilidades relacionadas com o desempenho profissional. Nesse aspecto, a linguagem tem valor procedimental, pois é por meio dela que o objeto da aprendizagem chega ao aluno. Trata-se, nesse sentido, do aprender a fazer, para além de comunicar.

Um aluno de pedagogia precisa, por exemplo, além de saber discutir o tema “Projeto Pedagógico”, ser capaz de transpor o aprendizado teórico e integrar uma equipe gestora nas discussões e na produção de um desses instrumentos. Para isso, a gestão

dessa disciplina deve ser feita de tal modo que leve ao aluno as informações, propicie que ele as signifique dentro de seu contexto, provoque-o para que ele elabore essa contextualização e a comunique e, ainda, que se torne capaz de um “saber fazer” que o habilite a participar da construção de um desses projetos. Não basta “saber falar, comunicar, discutir”. É preciso “saber fazer” e este é o tema abordado na questão 3 do fórum.

Encontramos em Valente (2009) uma posição mais focada na ação do que na comunicação. Defensor do ensino mediado, ele afirma que as interações com o computador permitem a execução, o uso de recursos além do texto, a pesquisa, a não-linearidade de raciocínio e, assim, a reelaboração de ideias. Para o pesquisador, a atribuição de significado àquilo que se assimila no contato com a educação constitui o conhecimento, e não há menção sobre “comunicar” senão sobre a “ação” – ainda que especifique a ação/atividade que é exigida pelo computador, tornando o aluno mais “ativo” no processo educativo.

Aparentemente, Valente (2009) finca suas bases mais profundamente no construtivismo do que no interacionismo que Kaplún (1999) privilegia. A mediação das TIC exigindo participação ainda mais ativa por parte do aluno seria, por si, um ponto positivo na construção do conhecimento, pois está ligado diretamente à ação, à atividade.

Mais clara ainda é a colocação de Greca e Moreira (2003, p. 5), quando expõem:

o processo de aquisição das competências para fazer Física – por exemplo, no processo de aprendizagem da montagem de uma experiência, ou no processo de aprendizagem da resolução de equações diferenciais – é basicamente um processo implícito; aprendemos a fazê-lo, embora muitas vezes não saibamos dizer o que estamos a fazer.

Essa aparente dicotomia do que seja conhecimento remete a uma pergunta anterior: a que queremos conduzir os aprendizes? É possível haver mudanças a que se possa chamar “conhecimento” ou “aprendizado” sem que elas tenham sido formuladas e comunicadas pelo sujeito? A formulação de enunciados elaborados sobre um tema está associada à competência para desempenhar tarefas nesse mesmo campo prático? Existe conhecimento que não se pode traduzir em palavras?

Kuenzer (2003, p. 45), ao estudar a construção do conhecimento ligada aos processos de trabalho, assume “conhecimento” como um processo objetivo mediado pela subjetividade e produzido a partir das relações sociais na lida com o real, com o trabalho e as demais formas de transformação que o humano processa no mundo e em si mesmo.

Para Abel (2001, p. 26), a informação e a ação estão coadunadas e nem a informação inerte nem a ação não-fundamentada cabem no conceito de conhecimento: “o conhecimento só existe quando ele é operacional”.

Na contraposição dos autores até aqui citados, identifica-se uma vertente que defende que o conhecimento está estreitamente ligado à comunicação e à linguagem e outra que aponta a existência de um conhecimento de outro tipo: aquele que se liga ao “fazer” e que pode ser chamado de inteligência prática – o conhecimento tácito, nem sempre possível de ser declarado.

Kuenzer (2003) contrapõe e oferece uma síntese para uma polarização parecida, quando analisa o valor do conhecimento prático e do conhecimento científico para o mundo do trabalho e, com isso, define o papel da escola na preparação para a vida produtiva. Fundamentada na ideia de que hoje em dia “competência” é algo ligado à capacidade de lidar com o imprevisto e o desconhecido, muito mais afim com a criatividade e articulação interna e externa do próprio sujeito com ideias, possibilidades e rede social do que com memória e comportamentos automatizados (próprios da era pré-informacional), a autora defende que “ensinar a conhecer, enquanto capacidade de agir teoricamente e pensar praticamente é a função da escola...” (p. 66).

Para Kuenzer (2003), a competência que a escola precisa formar diz respeito à realização do trânsito entre o pensamento sobre a ação e a ação em si: a “competência práxica” que é resultante da articulação dos domínios teórico e prático: “São os processos pedagógicos intencionais e sistematizados, portanto, que, mediando as relações entre teoria e prática, ensinarão a conhecer” (p. 65).

Lançando mão de uma classificação sobre “conhecimento”, podemos compreender melhor essas relações e superar a aparente dicotomia entre o “conhecimento comunicável” e o “conhecimento executável”. Pesquisadores como Kuenzer (2003), Silva (2004) e Abel (2001) discutem questões relacionadas aos campos produtivos utilizando a classificação de conhecimento declarativo e conhecimento processual ou procedimental.

O primeiro é explorado na questão 2 e inclui aquele que o sujeito é capaz de comunicar, sem que, necessariamente, seja capaz de colocar a serviço de uma prática na execução de uma tarefa ou no exercício profissional (EYSENCK; KEANE, 1990).

O conhecimento processual, contemplado no item 3, refere-se às ferramentas de comunicação incorporadas e criadas pelos tutores e professores a distância para realizar os atos educativos. De modo indireto, as habilidades e competências linguísticas e de comunicação desses profissionais são oferecidas como modelos para mobilização de mudanças no repertório do aluno.

Modos de conversão do conhecimento: as interações linguísticas no

AVA

No domínio da linguagem, seu valor instrumental é observado na forma, ou seja, o processual aparece no declarativo. Dizendo de outro modo, a linguagem é, em si e *per se*, objeto de aprendizagem e veículo da comunicação, da troca – ou melhor – da interação. Com isso, o valor das formas de interação linguística em EaD ganha ainda mais peso para o papel comunicante dos tutores como elementos mediadores do processo de ensino-aprendizagem.

A quarta questão provocadora do fórum relacionou-se às diferentes formas de interações linguísticas possíveis no ensino a distância, pois se, no ensino presencial, o limite entre o acadêmico-científico e o coloquial está delimitado pelas diferenças da oralidade/ língua escrita, no ensino a distância, em que o uso da língua escrita é muito maior, é necessário ser mais cuidadoso e instruir constantemente sobre as formas desejadas.

Bakhtin (1997) afirma que a língua é uma ponte lançada entre duas ou mais pessoas. A partir desse aforismo, o filósofo da linguagem e outros estudiosos construíram o que se chamou, mais tarde, de teoria da enunciação, que tem como base a ideia de que a linguagem é muito mais do que uma forma de expressão do pensamento e/ou um instrumento de comunicação, mas uma forma de interação.

No âmbito do fórum de tutores, a quarta questão toca nesse ponto e pretendeu incitar discussões mais práticas sobre as diferentes intencionalidades, veículos e resultados pretendidos que estão associados ao uso das diferentes formas de interação linguística necessárias ao trabalho de tutoria no modelo de ensino do CEAD/UFOP.

MÉTODO

A pesquisa sobre o trabalho desenvolvido no I Fórum de Tutores do CEAD/UFOP envolveu a análise qualitativa e a quantificação – por classificação em categorias de respostas – das postagens feitas por 135 tutores que participaram ativamente do fórum de discussão no módulo de Linguagem e Comunicação em EaD entre os dias 8 e 16 de fevereiro de 2010. Foram considerados participantes ativos aqueles que realizaram inserções/postagens na atividade proposta no AVA.

Esses 135 sujeitos estão contidos num universo de 262 tutores, sendo 160 tutores presenciais e 102 tutores a distância, registrados pelo CEAD/UFOP no mês de fevereiro de 2010. Os participantes ativos constituíram, portanto, pouco mais da metade do total de profissionais dessa categoria (51,5%), na ocasião.

Na tabela 1, apresentamos a distribuição dos tutores por curso e categoria, em fevereiro de 2010, e a proporção da participação destes no fórum e na pesquisa:

Tabela 1 – Tutores por curso participantes do Fórum de Comunicação e Linguagem em EaD

Curso	Tutores presenciais	Tutores a distancia	Total por curso	Participantes	Porcentagem participação
Pedagogia	71	43	114	66	57,8%
Administração	67	43	107	44	41,1%
Matemática	22	19	41	25	60,0%
Totais	160	102	262	135	51,5%

Fonte: planilhas CEAD/UFOP, fevereiro de 2010 e AVA Comunicação e Linguagem em EaD do I Fórum de Tutores.

Assim como numa sala de aulas expositiva dialógica, os professores apresentam estímulos e elencam tópicos de discussão. No AVA sobre Linguagem e Comunicação do I Fórum de tutores do CEAD/UFOP, foram apresentados como estímulos duas videoaulas, o texto de Kaplún (1999) e feito o convite à discussão de quatro temas (elencados anteriormente na introdução deste trabalho). O recurso midiático utilizado foi um fórum virtual, configurado para permitir que os participantes comentassem tópicos abertos pelos colegas e também que abrissem novos tópicos. Em resposta a essa chamada à discussão, os 135 participantes postaram o total de 200 mensagens em 83 tópicos de discussão, sendo que a grande maioria enviou apenas um comentário, com média de 1,48 postagens por participante. Houve apenas um participante destoante, com 11 mensagens postadas.

Foram realizadas leituras de todas as postagens e sua análise apontou ser possível abstrair seis categorias da classificação das 200 mensagens deixadas pelos tutores. Quatro dessas seis categorias ficaram, semanticamente, muito próximas às questões sugeridas para a discussão no enunciado do fórum (o que pode ser observado no quadro a seguir) e são consoantes com as linhas-mestras do planejamento didático-pedagógico do módulo de Comunicação e Linguagem em EaD e pareceram suficientes para a quantificação das respostas. Entretanto, fora dos conteúdos abordados, duas outras categorias se fizeram necessárias: a fuga do tema – quando o conteúdo das postagens não se referia a nenhum dos quatro tipos de resposta esperada; e participações sem contribuição significativa – mensagens puramente concordantes com a anterior ou de interação interpessoal pura.

A relação entre os tópicos de discussão e as categorias é explicitada a seguir:

Quadro I

Tópicos de discussão apresentado no enunciado do fórum	Categorias de respostas derivadas da análise das postagens
Quais as diferenças quanto à comunicação no modelo descrito pelo autor e o modelo implantado pela CEAD/UFOP?	Evoluções estruturais e tecnológicas na EaD
A aprendizagem está estreitamente vinculada à linguagem. Quando me expresso (falo, escrevo), eu construo e me aproprio do conhecimento. Como se dá esse processo?	Processos de aprendizagem a partir da linguagem (conhecimento declarativo)
Como se percorre o caminho: ler – falar – agir?	Construção de competências e habilidades mediadas pela linguagem (conhecimento processual)
Como você percebe o uso e o efeito da linguagem em suas diferentes formas nas aplicações que dele fazemos no ensino a distância?	Formas de interação lingüística
-	Fuga do tema
-	Participações sem contribuição significativa

Após a classificação e a tabulação dos dados, obteve-se o resultado quantitativo sobre a incidência de postagens em cada um desses tópicos e avaliou-se a ressonância de cada um deles nas preocupações e na realidade do trabalho dos tutores. A seguir, são feitas algumas ponderações sobre pontos observados durante a pesquisa.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a análise dos conteúdos de cada uma das 200 inserções feitas pelos tutores durante o fórum de discussão, pudemos identificar nelas a incidência de cada uma das categorias. A seguir, apresentamos a proporção em que cada categoria apareceu em relação ao total de postagens:

Tabela 2 – Incidência de cada uma das categorias nas postagens feitas pelos tutores no fórum de discussão do módulo Comunicação e Linguagem, do I Fórum Virtual de Tutores do CEAD/UFOP – fevereiro 2010.

Categoria	Incidência bruta	Incidência em porcentagem
Evoluções estruturais e tecnológicas na EaD	27	13,5%
Aspecto instrumental da linguagem e da comunicação (conhecimento declarativo)	35	17,5%
Domínio dos recursos de comunicação e linguagem para o exercício profissional (conhecimento processual)	53	26%
Formas de interação linguística na EaD	46	23%
Fuga do tema	10	5%
Participação sem contribuição significativa	49	24,5%

Fonte: análise quali-quantitativa das postagens dos tutores – CEAD/UFOP.

Ao contrário das expectativas, a categoria mais comentada não foi sobre as evoluções estruturais e tecnológicas na EaD (27). Embora o texto de Kaplún (1999), cuja leitura foi parte do módulo, evidencie as precárias condições do ensino a distância em termos das ferramentas tecnológicas há mais de dez anos, e os tutores tenham se manifestado quanto aos ganhos obtidos pela evolução tecnológica e as atuais condições oferecidas pelos recursos midiáticos do CEAD/UFOP (13,5%), esse não foi o assunto preferido pelos participantes. Qualitativamente, entretanto, essas inserções são afirmativas em relação às evoluções ocorridas e defendem que as TIC e a estrutura do sistema vigente possibilitam uma interação, como nos exemplos a seguir:

... os recursos que utilizamos em nossa mediação vão avançando na medida em que avançam as tecnologias de comunicação. No início tínhamos dificuldades com a comunicação pelo fato de ser algo novo, tanto para nós tutores quanto para os nossos alunos. Depois que nos familiarizamos com as tecnologias enriquecemos esse processo com as muitas possibilidades que as tecnologias interativas proporcionam.

Pela plataforma Moodle, recebemos e respondemos mensagens dos alunos, criamos fóruns de discussão, chats, wiki, enfim temos muitos recursos para utilizarmos na comunicação com os alunos. Comunicamos-nos também por e-mail e às vezes, em tempo real, por videoconferência. Estamos tentando nos comunicar por Skype, mais este recurso tem sido rejeitado pelos alunos, talvez pelo fato de seus computadores não disponibilizarem de microfone e áudio.⁵

⁵ As postagens foram transcritas literalmente.

A maior incidência alcançada por uma categoria foi naquela que se refere às competências e habilidades requeridas pelos atores envolvidos no ambiente educacional do ensino a distância (53). Aparentemente, esse índice de 26% está relacionado à importância que os tutores atribuem ao “saber fazer”, tanto por parte deles mesmos, quanto por parte dos alunos e até dos professores para que se efetive o ensino a distância, no qual é imprescindível o uso da linguagem e da comunicação, a exemplo dos trechos postados pelos tutores, aqui transcritos:

A meu ver, para que o processo de aprendizagem em EAD aconteça de forma satisfatória, é necessário que o tutor e também os professores especialistas das disciplinas exerçam algumas funções, como por exemplo:

- Motivar, estimular e orientar o aluno para que se realize sua tarefa enquanto estudante, a partir de sua realidade pessoal
- Atender o aluno naqueles problemas pessoais que possam ter incidência na marcha de seus estudos
- Esclarecer as dúvidas de tipo acadêmico, derivadas do estudo nas distintas áreas de conhecimento
- Informar e orientar o aluno com vista à sua promoção escolar, profissional e humana.

Parece-me que ao fazer uso das leituras falando a respeito delas eu começo a apreender de fato e transformo símbolos em conhecimento, pois para falar a respeito eu devo ter compreendido antes. Até aqui ocorre uma mudança cognitiva. Mas se utilizo da leitura para agir interna ou externamente significa muito mais, a meu ver. Agindo, por estar de posse de uma informação, significa que eu a transformei em conhecimento, em saber, em saber-fazer. A informação foi processada, internalizada, vivenciada. Seguindo esse caminho ela gera letramento, educação e empoderamento.

A questão das formas de interação linguística também encontrou ressonância na realidade dos tutores, pois estão em 23% das postagens e retratam uma realidade da EaD que foi enfocada nas videoaulas. Essa categoria explicita as dificuldades de manejo da linguagem no ensino tecnologicamente mediado, em que é preciso superar a não-presença e encontrar maneiras de expressão ora acolhedora – como nos contatos interpessoais –, ora conforme a norma culta e as exigências da metodologia científica na elaboração de tarefas avaliativas. Esse assunto foi mencionado 46 vezes pelos tutores, que parecem sentir, em sua realidade, o desafio de levar os alunos a adequar linguagem e objetivos da comunicação:

A comunicação é fundamental em todos os aspectos de nossa vida. Quando nos expressamos, seja de forma escrita, gestual, falada, virtual, etc. estamos emitindo significados que queremos que o outro entenda. Porém, essa interpretação do outro se dá sob vários aspectos, mas principalmente pela sua leitura de mundo, que implica o seu conhecimento prévio sobre aquilo que lhe é transmitido.

... na linguagem virtual, a variação da escrita ou as formas de se comunicar fogem às normas cultas e gramaticais, pois expressa um dialeto cotidiano, como “vc” (você), “tb” (também). Assim todo cuidado é pouco quanto tratamos dessa linguagem virtual, uma vez que devemos saber diferenciar essas duas variantes para não cometermos erros grotescos.

Houve incidência de 35 comentários relativos aos processos de aprendizagem a partir da linguagem (17,5%). Esse número aponta para a consciência, por parte dos tutores, de que o conhecimento declarativo – a informação organizada e passível de descrição – chega até os alunos através da linguagem.

A expressão do conhecimento através da linguagem se efetiva enquanto conhecimento significado para o sujeito. Ele expressa através da linguagem com clareza e precisão um conhecimento internalizado, experimentalmente ou teoricamente, significado.

A aprendizagem está estreitamente vinculada à linguagem uma vez que a mesma é a chave de ligação entre alunos e professores. No ensino a distância isso não é diferente do ensino presencial. Nesse sentido, a linguagem e a comunicação são peças fundamentais no processo ensino-aprendizagem.

A incidência de participações com fuga do tema (10) foi algo esperado. Nas atividades de uso da linguagem, como a produção textual a partir de determinados contextos situacionais, é relativamente comum encontrarmos discursos que escapam dos temas de discussão. É comum que os sujeitos façam associações não esperadas pelos mediadores das atividades e, embora isso possa, usualmente, ser considerado válido pela inserção de novos tópicos às discussões, não foi aqui, para efeito de pesquisa, computado, pois é um número que não encontra ressonância no panorama geral do fórum (5%). A seguir, exemplo desse tipo de postagem:

A voz é um dos instrumentos mais importantes que as pessoas têm para alcançar seus objetivos nos relacionamentos profissionais. Veja algumas situações: para gerir sua equipe, um líder tem que ter com domínio de sua voz. Ele deve saber usá-la de maneira firme e serena para cobrar resultados e demonstrar entusiasmos...

Entretanto, surpreendeu-nos a incidência de discursos vazios, ou seja, muitos enunciados que não acrescentavam ou contribuía para a discussão e tão-somente concordavam e reescreviam o tópico anteriormente postado. Sendo o segundo maior número de respostas encontrado na classificação, as 24,5% postagens de “participação sem contribuição significativa” abrem espaço para a formulação de duas hipóteses: a primeira é de que esse tipo de postagem seja fruto de descompromisso com o conteúdo e represente a preocupação em marcar a presença no fórum, tal qual o cumprimento de uma obrigação ou atendimento a uma expectativa dos professores (“Eu participei!”, “Estive aqui!”). A segunda é a de que esse tipo de inserção seja representativo de

interações entre colegas, ou seja, concordar e repetir com outras palavras, reformular, parafrasear, incentivar, é parte de um repertório comportamental que substitui o que, no ensino presencial, seria a “conversa paralela dentro do assunto da aula”.

Quando abordamos o assunto linguagem e comunicação percebemos que não só em EaD, mas no dia a dia a comunicação é fundamental para a sobrevivência em grupo, por isso é que nos comunicamos desde o ventre da nossa mãe.

Concordo com você, a linguagem está presente na vida das pessoas e é a forma constante de aprendizado. A valorização do ser humano como ser de relações faz com que o aprendizado seja mais intenso e enriquecedor.

Outro dado pode ser esclarecedor para compreender esse fenômeno: 135 tutores abriram 83 tópicos de discussão, muitas vezes criando tópicos com nomes idênticos aos já abertos em vez de refletir acrescentando algo à discussão iniciada pelos colegas. Exemplo disso é o fato de um quarto dos tópicos (22 em 83) terem sido chamados “linguagem e comunicação (em EaD)”, mostrando que os participantes preferem abrir tópicos novos a comentar os dos colegas; talvez por acreditar ser essa participação mais efetiva, ou porque na abertura de novo item este recebe sua marca pessoal (inclusive com sua foto no canto).

Numa visão geral oferecida pela análise qualitativa das respostas aos estímulos pode-se perceber que:

- o tópico que envolve as habilidades e competências (questão 3) foi o que teve mais número de inserções e é aquele que mais suscita elaborar um elenco de qualidades pessoais dos profissionais de EaD;
- nas postagens desta classe de respostas, aparece, umas vezes explícita outras implicitamente, um viés na interpretação da questão pelos participantes: o tópico enfatiza a educação e seu objetivo final não só quanto à aprendizagem declarativa/conceitual, mas também procedimental que favorece ao aluno aquisições em seu repertório comportamental (ler – falar – agir). A maioria das postagens, entretanto, cita algo que é *expertise* do próprio tutor e que enfoca sua competência profissional, de forma a incluir-se. Pode-se hipotetizar que esse viés é resultado da necessidade de construção de uma identidade profissional e de uma autoestima que a sustente;
- as discussões sobre as formas de interação linguística (questão 4) levantaram dificuldades enfrentadas na comunicação com os alunos, tarefa diária e desafiante para os tutores – também imprimindo-lhes valor pela superação dessas dificuldades;
- o tópico que realça as relações entre a linguagem e o conhecimento reafirma os anteriores e acrescenta aspectos ligados à orientação dos alunos na elaboração das tarefas solicitadas nas disciplinas – outra função importante na tutoria;
- por fim, a questão das evoluções das TIC e da estrutura da EaD, que foi o menor tópico em incidência, aparece como concordância de aspectos que ficaram explícitos no AVA (especialmente nas videoaulas) e soam como mera constatação.

Os tutores do CEAD/UFOP, aqui alunos de formação continuada, têm papel bastante complexo e ainda em construção, posto que tudo em EaD é ainda novo e objeto de experimentação constante – coerente com a formação fundada na cientificidade de seus profissionais. O tutor é um elemento primordial de apoio que deve funcionar como mediador, intermediador e multiplicador dentro de uma rede e precisa se desdobrar para fazer fluir a comunicação:

Em sistemas de EaD, a comunicação ocorre por meio de duas mediações básicas: a mediação tecnológica e a humana. A segunda é realizada por intermédio de uma organização de apoio, composta por coordenadores, professores, tutores, produtores de material didático, enfim, toda equipe envolvida em um curso realizado a distância. Cada uma dessas funções realiza ações de importância capital para a garantia da continuidade dos fluxos informacionais e comunicacionais (SARTORI, 2006).

Toda a complexidade da função de tutoria em EaD é explicitada com Souza (2004):

A notável relevância e complexidade do papel do tutor nos programas de Educação a Distância demonstra a necessidade de um perfil profissional com habilidades e competências quase paradigmáticas. Espera-se que o tutor, além de possuir domínio da política educativa da instituição onde está inserido e conhecimento atualizado das disciplinas sob sua responsabilidade, exerça uma sedução pedagógica adequada no processo educativo.

Assim, é bastante compreensível que se tenha encontrado, nas análises aqui realizadas, sinais da necessidade de valoração e de reconhecimento para esse papel dentro da estrutura.

Chama ainda a atenção o hábito da participação sem contribuição significativa, tantas vezes apontado no comportamento dos alunos, estar tão presente também nos tutores quando se tornaram alunos. Entretanto, como pontuado anteriormente, esse não é, necessariamente, um sinal negativo, já que pode estar associado ao desejo de interagir com colegas – ainda que sem produção evidente quanto ao conteúdo das discussões. Talvez estejamos, neste ponto, diante da revelação de um efeito colateral das técnicas de ensino mediadas em todos os níveis: a falta da presença do outro, da parceria e da interação próxima. Mas isso deve ser objeto de outras investigações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os participantes trouxeram à tona importantes tópicos sobre a Linguagem e a Comunicação em suas funções na EaD. Foi possível avaliar as postagens naquilo que foi delas requerido e, além disso, abstrair por análise do material por eles escrito, derivações imprevistas tão ou mais importantes que as previstas, que são consideradas a seguir.

Muito embora o assunto do fórum e do Módulo girasse em torno de temas como Comunicação e Linguagem e suas derivações no ensino e nas relações com os alunos, foram observadas evidências de uma busca identitária por parte dos tutores. Foi possível identificar evidências de que a tutoria é uma função que, embora primordial nesta modalidade de ensino, apresenta necessidade premente de definição profissional que permita às pessoas uma identidade funcional e também a alimentação de sua autoestima profissional.

Diante das críticas feitas no passado por Kaplún (1999), evidenciou-se a defesa pelos tutores de evoluções estruturais e tecnológicas que, hoje, favorecem a comunicação com os alunos de EaD. Além disso, eles mostram-se capazes de elencá-las e discuti-las em seu papel na educação.

Quanto à linguagem, várias discussões no fórum levantam a importância de desenvolver formas de comunicação e linguagem no trato com os alunos que ajudem a preencher a lacuna no relacionamento não-presencial, que pode ser considerada da ordem do suporte psicossocial ou afetivo. Além disso, evidenciou-se a importância de esses profissionais desenvolverem habilidades de flexibilidade e, ao mesmo tempo, firmeza para nortear o aluno na diferenciação entre a linguagem coloquial (que oferece o suporte mencionado antes) e a linguagem acadêmica pautada na norma culta e nas normas da escrita científica.

As participações em “fuga do tema” e “participação sem contribuição significativa” foram compreendidas como presença de associações inesperadas com os temas propostos, como necessidade de interação paralela com colegas para manutenção dessa relação ou do sentimento de pertença e, eventualmente, até mesmo como participações descompromissadas com o debate, mas preocupadas em marcar a presença sob a visão dos organizadores.

No que se refere ao uso instrumental da linguagem, ficou evidenciado que os tutores atribuem a ela o papel fundamental, por oferecer oportunidade de (re)elaboração, permitindo e promovendo a aprendizagem.

O presente trabalho confirma, através da análise de pontos-chave que encontraram eco nas percepções dos tutores, que a comunicação é a matéria por meio da qual os propósitos pedagógicos tomam forma. Se a definição de metas educacionais é a imagem da construção pronta, e a construção do processo pedagógico – que se realiza pela gestão do conhecimento e das ferramentas educacionais – são os meios para alcançar essas metas, a comunicação é o elemento básico de toda a construção: o tijolo, o cimento, a madeira. Somente a comunicação e a linguagem podem concretizar o ato educativo.

REFERÊNCIAS

ABEL, Mara. *Estudo da perícia em petrografia e sua importância para a engenharia do Conhecimento*. Porto Alegre: UFRS, 2001.

BAKHTIN, Mikhail. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

EIZENCK, Michael W.; KEANE, Mark T. *Psicologia cognitiva: um manual introdutório*. Trad. Wagner Gesser e Maria Helena Fenatti Gesser. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

GRECA, Ileana M.; MOREIRA, Marco Antônio. Do saber fazer ao saber dizer: uma análise do papel da resolução de problemas na aprendizagem conceitual de Física. *Ensaio – Pesquisa em Educação em Ciências*, v. 5, n. 1, p. 1-16, 2003. Disponível em: <<http://www.portal.fae.ufmg.br/seer/index.php/ensaio/article/viewFile/59/95>>. Acesso em: 22 jan. 2010.

KAPLÚN, Mário. Processos educativos e canais de comunicação. *Revista Comunicação & Educação*, n. 14, p. 68-75, 1999. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/comeduc/article/viewFile/4417/4139>>. Acesso em: 28 jan. 2010.

KUENZER, Acácia Z. As relações entre conhecimento tácito e conhecimento científico a partir da base microeletrônica: primeiras aproximações. 2003. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/educar/article/viewFile/2141/1793>>. Acesso em: 22 abr. 2010.

LITTO, Fredric; FORMIGA, Marcos (Orgs.) *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. *Criação de conhecimento na empresa*. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

POLANYI, Michael. *Personal knowledge: towards a post-critical philosophy*. Chicago: University of Chicago, 1974.

PRENSKY, M. Digital natives, digital immigrants. Lincoln: MCB University Press, *On The Horizon*, v. 9, n. 6, out., 2001a. Disponível em: <<http://www.marcprensky.com/writing/default.asp>>. Acesso em: 16 jan. 2010.

SARTORI, Ademilde S. Inter-relações entre comunicação e educação: a educomunicação e a gestão dos fluxos comunicacionais na educação a distância. *UNirevista*, v. 1, n. 3, 2006. Disponível em: <http://www.diaadia.pr.gov.br/ead/arquivos/File/Textos/UNIrev_Sartori.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2010.

SILVA, Sérgio Luís Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. *Ci. Inf.*, v. 33, n. 2, p. 143-151, 2004.

SOUZA, Matias Gonzalez. A arte da sedução pedagógica na tutoria em educação a distância. 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/pdf/001-TC-A1.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2010.

TUOMI, Ilkka. Data is more than knowledge: implications of the reversed knowledge hierarchy for knowledge management and organization memory. *Journal of Management Information Systems*, v. 16, n. 3, p. 103-117, 1999. Disponível em: <<http://www.meaningprocessing.com/personalPages/tuomi/articles/DataIsMore.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2010.

VALENTE, José A. Aprendizagem por computador sem ligação à rede. In: LITTO, Fredric & FORMIGA, Marcos (Orgs.). *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 65-71.

| Recebido em: 12/4/2011 | Aprovado em: 23/2/2012