

MEDIAÇÃO ONLINE E USOS DE SI PELO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTANCIA

Estela Aparecida Oliveira Vieira

Daisy Moreira Cunha

Marie Louise Martinez

Introdução

A linguagem, enquanto sistema de signos, sejam eles gestuais, escritos, visuais ou falados, é a essência do sistema de comunicação. Ou seja, a linguagem é um terceiro elemento (Duval Héraudet, 2005), que, ao dar vazão a uma intencionalidade do sujeito, seja ela consciente ou inconsciente, o conecta com um universo de possibilidades. Essa via de mão dupla permite que a comunicação entre sujeito e mundo se estabeleça, intermediada pela leitura de signos e compreensão de significados. Assim, a linguagem faz histórias e ao mesmo tempo é e imprime história, possibilitando a percepção do mundo com releituras variadas, uma vez que é social (Vygotsky, 1991) e também individual. Esse processo contínuo possibilita a ressingularização do nosso agir no mundo, nos traz uma resposta e possibilita um aprender constante nessa relação homem mundo. Em decorrência desse processo, este estudo parte do pressuposto de que essa lógica constante de aprendizagem se aplica também ao espaço virtual. No entanto, como se dá essa mediação didático-pedagógica?

Para entender melhor esse processo, desenvolvemos uma pesquisa junto a um curso de especialização da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) destinado a profissionais da equipe de saúde da família do Sistema Único de Saúde brasileiro, ou seja, médicos, enfermeiros e dentistas. O curso é híbrido, desenvolvido em dois tempos: encontros presenciais mensais e momentos no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), mediados pelo tutor a distância. Ao longo de sua intervenção, que pode variar entre dois e quatro meses, o tutor acompanha 25 estudantes, apoia a compreensão dos objetivos e

da estrutura do curso, bem como aplica metodologias de ensino e aprendizagem.

A interação no AVA, entre o tutor e o profissional em formação, se dá sobretudo pela escrita. E para que seja eficiente e eficaz, segundo o prescrito pela instituição, o tutor deve conhecer o projeto pedagógico, a organização, a estrutura e o funcionamento do curso (CEABSF, 2008). Também como parte do prescrito, o tutor necessita conduzir o estudante a uma postura mais autônoma, contudo necessita apoiar o processo de aprendizagem e ajudá-lo na lida com as tecnologias.

Dessa maneira, a organização do curso e mesmo a atividade de trabalho do tutor requer, *grosso modo*, uma planificação baseada em objetivos e competências requeridas pela instituição. No entanto ainda não há uma estrutura normativa para regular a atividade do tutor. Houve uma tentativa de regulação da atividade que tramitou no legislativo e teve seu parecer proferido em 2011. No parecer propõe-se que esta discussão seja estabelecida entre as partes interessadas, sobretudo professores e tutores (Brasil, 2011). Então, atualmente, fica a critério da instituição normatizar as tarefas que o tutor realizará.

Portanto, para iniciar seu processo de mediação o tutor precisa conectar algumas informações recebidas pela instituição, ou seja, levar em conta alguns elementos estruturantes, como a navegação, o conteúdo, o calendário das atividades, e atrelar aos dados iniciais do perfil do profissional em formação. E assim introduzir um processo de construção relacional que visa à autonomia necessária para que esses profissionais acessem e realizem as atividades propostas nos diferentes espaços do AVA. Essas informações são necessárias, pois algumas vezes o profissional em formação mora em uma região em que a conexão internet é problemática, ou ele tem alguma necessidade especial que demanda uma atenção diferenciada, ou mesmo é um expert em um tema que será abordado no curso etc. Logo de início vamos perceber que toda atividade real ultrapassa o prescrito e se insere, mas não se limita, ao contexto local que demanda uma articulação de saberes do sujeito em atividade e é no curso da atividade que essa presteza se desenvolve (Schwartz e Durrive, 2003).

Pois a atividade, entre outros elementos, é permeada por saberes: prescritos, constituídos e investidos. Ou seja, os saberes que são solicitados pela instituição para execução da tarefa, saberes prescritos. Os saberes constituídos são aqueles elaborados pela academia. E por fim, os saberes da experiência, adquiridos pela prática e nem sempre passíveis de serem formalizados, os saberes investidos (Schwartz, 2010). Assim, em um primeiro momento o prescrito aponta direções para os tutores realizarem as atividades, que juntamente com os saberes constituídos permitem uma análise inicial da situação, uma primeira antecipação da atividade. E como toda atividade, a tutoria não foge a regra, ela é marcada por singularidades do meio que deixam lacunas entre a atividade prescrita e atividade real, vazios de normas. O que leva o tutor, no curso da atividade, a fazer uso de seus saberes experienciais, para, no que chamamos de segunda antecipação, analisar o contexto, evocar sua experiência e agir em resposta àquele momento particular, *hic et nunc*. Os tutores precisam fazer uso de seus saberes, em um processo de aderência e desaderência, e antecipar duplamente a atividade (Schwartz, 2009). No primeiro momento eles antecipam a atividade ao evocar o prescrito e o constituído, em seguida fazem um balanço junto ao meio para decidir qual caminho seguir; esta conjunção de saberes fundamenta o saber da experiência.

Porém, a gestão da atividade pelo tutor não se dá sem que apareçam dramáticas do uso de si por si e pelo outro - profissional em formação, instituição, demais tutores etc. Assim, na ergologia, a gestão da atividade perpassa por três pontos importantes (Schwartz, 2004): inicialmente a gestão individual, na qual o tutor deverá trabalhar eficácia e eficiência de sua atividade. Eficácia é ligada ao objetivo do processo de ensino e eficiência aos instrumentos utilizados. Também podemos falar da gestão da atividade como resultado de valores da sociedade que não são dimensionáveis. Valores sem dimensão são baseados em decisões éticas, sociais e institucionais. Por vezes nós procuramos elaborar critérios e mesmo coeficientes para quantificá-los, por exemplo, decisão de investir nesse ou naquele setor da saúde, são criados parâmetros ideais para estas ações relacionadas a valores que em verdade não são dimensionáveis.

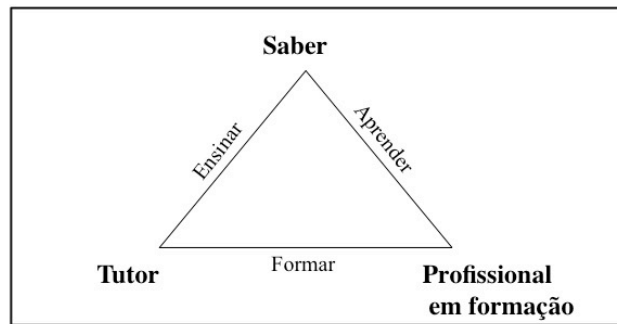
O terceiro ponto da gestão da atividade é sobre debate de normas, negociação de objetivos ligados a valores individuais e

coletivos. O indivíduo deve assim avaliar: pontos fracos, meios, objetivos, o prescrito, produto desejado e também tempo e valores nesse processo de uso de si por si e pelo outro. Podemos citar como exemplo as negociações coletivas entre tutores ou entre tutor e profissionais em formação. De fato, falamos de valores compartilhados e as negociações éticas que são instituídas na relação de trabalho, discussões coletivas e com a instituição. Nesse caso são as dramáticas do uso de si, sua eficácia para negociar as situações, os valores, as escolhas dos indivíduos, dos coletivos, da instituição.

Se fizermos um paralelo com estes três pontos da gestão da atividade e a mediação que o tutor realiza, podemos dizer que a gestão do tutor se realiza a partir de sua leitura das dimensões do micro, meso e macrossocial (Schwartz e Durrive, 2003). Essa interação, que se dá no micro, no real da atividade, está conectada aos demais níveis estruturais. Via de regra, dentro de uma política de governo macroestrutural prescrita, como a de Educação Permanente em Saúde que fomentou parte da implantação do curso em estudo, há uma demanda de organização de formação profissional em determinada área do sistema de saúde, que tem objetivos claros e deve responder à necessidade da população. Porém, como a demanda é organizada – projeto político pedagógico proposto, necessidades dos profissionais em formação e contextos, ferramentas utilizadas na plataforma – é responsabilidade da instituição ofertante, guiada pelo objetivo da instituição demandante, sem abandonar sua própria política institucional, a dimensão meso-estrutural. No entanto, mesmo que a atividade do tutor seja regulada por normas e objetivos prepostos, pois é a instituição que prescreve tarefas e monitora a atividade, tarefas são prescritas de maneira geral, pois a atividade real, no micro, se dá de maneira singular, gerida pelo tutor, ao fazer uso da linguagem que media, ou seja, *ego, hic et nunc* (Fiorin, 2006).

Gestão e mediação pedagógica se dão, quase em sua totalidade, no AVA e, assim como na sala de aula, permitem estabelecer uma relação com o clássico triângulo de Jean Houssaye (1997), que tem em cada um dos seus três vértices: estudante (profissional em formação), saber e professor (tutor).

Figura 1: Triângulo pedagógico de Houssaye



Fonte: Adaptado de Houssaye (1988, p. 41)

A partir do triângulo e das ênfases em cada vértice, são propostos os seguintes processos de mediação: ensinar, aprender e formar. Os elementos do triângulo estão interconectados, no entanto, ao se dar ênfase ao ensino, o eixo tutor/saber é favorecido. No caso da EaD, o conteúdo é preparado pelo professor, um especialista da área, e disponibilizado ao profissional em formação, sob a responsabilidade do tutor. A relação didática entre o professor e o profissional em formação parte do material, mas a efetivação da relação didático-pedagógica é realizada pelo tutor. Então, consideraremos como saber, para além do saber do professor conteudista que preparou o material, o saber do tutor mobilizado na atividade de ensino.

Se o foco é formar, a relação tutor/profissional em formação é a mais importante (Houssaye, 1997). Neste caso são os processos relacionais estabelecidos entre eles que favorecem a formação de sujeitos mais argumentativos. São construídas situações de aprendizagem para que o estudante possa descobrir por ele mesmo o caminho, bem como organizar descobertas e posicionamentos em relação à situação de aprendizagem proposta. Aqui o tutor estará mais presente, acompanhando a formação e intervindo quando necessário, nos momentos que ele julgar oportunos. Um exemplo dessa intervenção é o fórum, no qual é possível estabelecer uma aprendizagem colaborativa acompanhada pelo tutor mediador que

conduzirá, problematizará a situação, quando avaliar necessário intervir.

O terceiro processo, aprender, favorece o eixo profissional em formação/saber (Houssaye, 1997). Nesse eixo a lógica é autoaprendizagem. A instituição oferece as condições para que o profissional em formação se desenvolva, ou seja, uma plataforma autoexplicativa, de fácil navegação, respeitando elementos da usabilidade e acessibilidade, material de fácil acesso e voltado para vários perfis de aprendizagem. O tutor pode intervir, mas com menor intensidade, problematizando, sendo o foco a autonomia do profissional em formação.

Assim, mesmo enfatizando o eixo aprender, que favorece a relação entre estudante e saber, visando à autoaprendizagem, não podemos negar o fator relacional presente no modelo baseado em tutoria. Uma relação recíproca, que permite a circulação de saberes que se movimentam em ambos os sentidos - tutor/profissional em formação - sem que os saberes se sobreponham. Nessa permuta da posição de quem ensina e de quem aprende, se estabelece um jogo apoiado em confiança mútua e por vezes em conflitos. Ou seja, reciprocidade educativa se manifesta na representação espontânea da relação didático-pedagógica, uma vez que a relação, por ela mesma, provoca reação no outro. Esse movimento não tem sentido único, é uma troca na qual os membros não podem sair intactos, podendo-se dar de forma negativa ou positiva (Vieira, Cunha, Martinez, 2012).

Neste processo, implicação do tutor e profissional em formação é importante, mas a responsabilidade de acompanhar como esta relação se dá no AVA e edificá-la de maneira a chegar ao objetivo proposto é do tutor. Em meio à tamanha complexidade que é a atividade de trabalho do tutor, podemos dizer que compreendemos os usos que o tutor faz de si ou o uso de si por si e pelo outro?

Este artigo apresenta extratos de uma pesquisa maior (Vieira, 2014), cuja metodologia constava das seguintes etapas: a) revisão bibliográfica; b) análise documental categorizando o trabalho prescrito pela instituição ao tutor; c) análise de conteúdo de treze fóruns de discussão online dos treze tutores da primeira unidade do curso; d)

entrevistas de explicitação com 5 tutores; e) análise interlocutiva do discurso.

Dentre os treze tutores da primeira unidade do curso, cinco foram selecionados para serem entrevistados. Os critérios de inclusão dos cinco tutores foram: a) profissão de base do tutor (no mínimo um profissional de cada área presente no quadro funcional); b) experiência ou não com ensino e c) intensidade de participação dos tutores no fórum.

Entendendo que esta amostra utilizada neste artigo tem como base o critério de saturação, a partir da pesquisa inicial foram selecionados alguns dados, passagens da entrevista e de três fóruns dos cinco tutores, que melhor caracterizavam os “usos de si” (Schwartz e Durrive, 2003) que os tutores fazem durante sua atividade de trabalho. Para realizar a análise dos dados a ênfase foi dada na análise temático-semântica - de que falamos -, das operações discursivas - como falamos- e a pragmática, da relação interlocutiva - quem fala a quem, porque e como - (Benveniste, 1995, 1989). Os dados coletados foram discutidos tendo como pano de fundo a ergologia (Schwartz e Durrive, 2003) e a mediação (Vygotsky, 1991).

O projeto de pesquisa foi submetido ao comitê de ética da UFMG e aprovado no dia 22/05/2012, n° 247/09. Segundo as normas brasileiras de pesquisa, para preservar a identidade dos participantes usamos pseudônimos para tutores (cores), profissionais em formação (números) e procuramos retirar do texto elementos que pudessem identificar os sujeitos da pesquisa.

1. De que falamos, como falamos?

A linguagem pode ser abordada segundo a base epistemológica e o olhar que cada de cada área do conhecimento. Neste texto ela aparece como elemento mediador do processo de aprendizagem online (Vygotsky, 1985). Para Vygotsky, sendo social, a linguagem é o instrumento que permite aos seres humanos se colocarem em relação. Como instrumento de mediação, a linguagem é meio de intervir na relação de aprendizagem. Quer dizer que aprendizagem não ocorre diretamente, mas mediada. É pela mediação

que funções psicológicas superiores se desenvolvem no homem (Vygotsky, 1991). É a capacidade de reflexão cognitiva humana que permite manipular símbolos, ritos, signos, por consequência, arquétipos ligados à experiência humana.

Para Benveniste, a linguagem é uma ponte e ao se “reportar a”, “se relaciona com” e possibilita “tornar-se”, ato pelo qual o indivíduo se constitui como sujeito. A linguagem está presente na atividade humana, contém a sociedade e permite sua interpretação. Dito de outra forma, a linguagem coexiste com a sociedade e representa sua cultura, sua organização política, seus modos de produção em dado momento histórico (Benveniste, 1989).

Para Nouroudine (2002) a relação linguagem/trabalho pode ser vista como linguagem no trabalho, linguagem como trabalho e linguagem sobre o trabalho. Sendo as três fabricadas por um ou muitos interlocutores, são interdependentes e compostas por valores, saberes e da atividade ela mesma, são inerentes à atividade. Na produção do conhecimento a partir da linguagem sobre o trabalho, tanto a linguagem como trabalho quanto a linguagem no trabalho são abordadas, uma vez que são constitutivas da situação de trabalho.

A linguagem introduz o instrumento simbólico, terceiro elemento na relação uma vez que é impregnada de sentidos. Assim, o tutor irá mediar a discussão com um terceiro elemento (Dahan-Gaida, 2007) que se interpõe entre o conteúdo (saber) proposto pelo curso e o profissional em formação. Estes elementos são códigos, objetos, ferramentas selecionadas no curso da atividade e que permitem a estruturação do discurso, do diálogo e estabelecem uma relação intencionalmente mediada.

É no contato com o mundo que o ser humano aprende, cria um sistema de signos e faz uso de instrumentos mediadores homem-mundo. Signos se articulam e influenciam a sociedade, modos de vida, cultura e por consequência processos cognitivos (Vygotsky, 1991). Todo processo educativo se dá no encontro, mediação e comunicação. A linguagem é intencionalmente utilizada na mediação. Ela é signo que fundamenta, sustenta a aprendizagem, um terceiro elemento intencional no dispositivo de mediação, com o propósito de acessar o processo cognitivo do profissional em formação.

Sendo assim, mesmo que estejamos diante da máquina, que falemos de virtualidade, ao mediar um processo de ensino e aprendizagem, não importa qual seja a ênfase dada aos elementos do triângulo didático pedagógico, estaremos diante de um processo relacional complexo. Teremos uma microatividade desenvolvida nos ambientes virtuais, sustentada por tecnologias e entrelaçada à macroestrutura: tutor, profissional em formação, conteúdo, linguagem, AVA, instituição e sociedade. Perceberemos, na maioria dos relatos dos tutores do curso, que a mediação se dá a partir da triangulação entre o objetivo da aprendizagem (saber), o saber do profissional em formação (estudante) em um discurso significativo (mediador).

Eu gosto, mesmo em sala de aula presencial, eu não gosto de chegar e dar uma resposta pronta. Então essa mediação eu faço com muitos questionamentos, inclusive no fórum [...] ou quando o assunto [...] vai se esgotando. Certo? então [...] eu entro num questionamento em cima do que já foi falado e direcionando. [...] eu chego mostro os pontos positivos e peço releia, reveja tal tópico, o que você pensa a respeito disso? Reveja o que você falou aqui, será que é exatamente assim? É dessa forma que o autor nos mostra? Então eu prefiro levar o aluno a descobrir os seus próprios erros (tutor Verde).

Neste caso o tutor parte das postagens feitas pelo profissional em formação para elaborar sua intervenção. Sua problematização é elaborada tendo como base o conteúdo programático do curso. O tutor domina o conteúdo, porém ele não tem a vivência de campo no sistema de saúde. Neste caso, conteúdo prescrito, sua formação e vivência pedagógica são as bases da intervenção e mediação. Ele faz a intervenção com base em estratégias pedagógicas, para isso problematiza a atividade até que o profissional em formação adeque seu exercício ao conteúdo proposto.

Há o tutor que prefira mediar a partir da realidade vivenciada pelo profissional em formação e seu conhecimento de campo. Assim nessa triangulação profissional em formação/saber, fala-se do saber real da atividade; o tutor tem domínio do conteúdo e da realidade do profissional em formação. A linguagem empregada é a do profissional em formação, havendo transposição do conteúdo, feita sem perder de vista os objetivos da instituição, aproximando-se do terreno de intervenção do profissional.

[...]você consegue ver a importância do aprendizado que ele está tendo, a reflexão que ele está fazendo sobre o processo de trabalho dele, sobre os problemas discutidos, as questões dos fóruns que foram colocadas. Então o perfil do aluno; a gente sente se realmente o curso está fazendo diferença ou não, se é uma especialização pra título ou se realmente é um processo de educação permanente (risos).

[...] eu estar inserida na realidade que está sendo discutida no curso me facilita compreender as dificuldades, os problemas, os erros, as experiências exitosas dos alunos. Por estar inserida no contexto, estar passando por dificuldades semelhantes, programas semelhantes, isso acaba facilitando a compreensão do processo e me faz aprender bastante também (tutor Magenta).

Esse tutor relata como se dá seu processo de formação no curso da atividade. Expõe suas dramáticas ao confrontar necessidades de sua atividade profissional no sistema de saúde e a vivência da tutoria, coletivo com o qual identifica-se.

Porque antes eu não me colocava, eu deixava muitos alunos, assim, sem uma mediação real de fato, mais eu me cobrava a necessidade de mediar e foi justamente na prática de ter que me colocar, dos cursos que a gente fazia, da minha postura, da minha posição e da minha responsabilidade com. [...] eu fui comparando os processos também, tudo é uma análise. [...] por exemplo, das turmas anteriores em relação ao envolvimento da turma e da minha colaboração. A sensibilidade de observar o caminhar da turma, sabe como? Com relação a minha mediação, com mediação e sem mediação. Nas primeiras eu sinto que faltou, então eu poderia ter colaborado mais nesse sentido para o aprendizado deles e nas outras que a gente já começou a mediar muito mais, eu já consegui perceber como que foi importante isso pra turma. E aí acabou que isso foi acontecendo naturalmente, não deixando de acontecer (tutor Magenta).

A capacidade reflexiva do ser humano permite desenvolver estratégias, maneiras de intervir no mundo, produz evolução constante da atividade laboriosa e sua hominização (Trinquet, 2012, p. 11). Vemos que é através da linguagem, mediação estabelecida no fórum, que esse tutor desenvolve experiência profissional, coloca em prática e analisa resultados, faz ponderações. No processo de aprendizagem a distância, o tutor adaptou mecanismos utilizados no presencial e recriou formas de perceber o outro, para além do presencial.

Eu acho assim, por que a gente é tudo virtual, né? Então o contato tutor-aluno é um encontro presencial mesmo. Então nas falas do fórum, nas trocas de recado, nas trocas de mensagens, às vezes a gente percebe até o tom: Ah, você não corrigiu a minha atividade. Ele está bravo comigo, ou então: Eu achei muito ele legal, ele está mais... Você tem que ter uma percepção. Eu acho isso difícil, você saber o que ele está querendo dizer. Na sala de aula, cara-a-cara, no dia-a-dia, você percebe mais os que as pessoas estão querendo te dizer, estão querendo fazer. A dificuldade que eu vejo: que é mais difícil do que a docência na sala de aula, corpo a corpo. É isso, você ter essa sensibilidade, ter que perceber, ter que compreender, entender...

Isso eu estou falando: relação professor/aluno. Por que o conhecimento, a busca pelo conhecimento, ela está muito ligada também a troca de experiência, aquilo que eles falam e você conhece a prática, se eles falam algo da prática que é longe da sua realidade, você tem que buscar, porque como é uma educação para o serviço, se você está inserido em algum serviço você tem condições de saber o que eles estão falando. Claro que tem realidades diferentes, mas você tem conhecimento. [...] Por exemplo aqui eu tenho dificuldade com preventivo, lá eles tem dificuldade com pré-natal. [...] Porém, quando eu digo que você tem que buscar mais, é quando aquilo que está além do módulo, por que aquilo que está no módulo, a gente que é tutora, a gente tem o apoio do NAIPE, a gente tem o apoio da coordenação. [...] Às vezes eles antecipam as coisas que vem do Ministério, que vem do Estado. Então você tem que estar mais atendida, estar mais atendida. O mundo virtual, ele tem uma, uma amplitude muito grande, por que tudo que eu tenho acesso o aluno tem também (tutor Laranja).

Observamos a importância da linguagem para entender como realizar a mediação online. Esse tutor apresenta alguns elementos que são essenciais para que possa realizar a mediação: conhecer conteúdo e realidade, ter habilidade de pesquisa, estar atento às novidades e fazer uso dos aparatos institucionais que amparam a atividade de trabalho. Ele também fala acerca da reciprocidade (Vieira, Cunha, Martinez, 2012) e de como ela pode aparecer de maneira negativa ou positiva. Assim, cabe ao tutor perceber e mediar esses momentos.

Podemos notar que essa não é uma prática fácil, o número de variáveis que permeiam a realidade na qual o tutor deve intervir é bem diversa. A interpretação da “fala” no AVA pode ser feita de muitas

maneiras, normalmente estamos habituados ao gestual e oral, a escrita se apresenta aqui sempre como um desafio. Principalmente no primeiro momento, quando o tutor ainda não tem elementos suficientes para traçar o perfil virtual do profissional.

Então, acho que assim, um dos primeiros entraves era esse, a escrita como praticamente a única forma, durante um mês inteiro, até que você tenha o presencial, como a forma quase exclusiva de comunicar. Depois que começa então a ter uma melhor utilização desse instrumento que é a comunicação escrita ai já vai melhorando (tutor Verde).

Schwartz (2003) chama atenção para a importância de compreender normas e prescrição, para gerenciar o uso de si e suas dramáticas, uma vez que deter normas faz parte da chave que permite perceber o que se passou e o que pode vir. No entanto, quando a norma se torna cristalizada, ela reduz o real e nega contexto e sujeitos. Não é possível ter a norma como verdade absoluta, *ipsis litteris*, pressupor que não haverá mudanças no contexto, reduzir a atividade a um ato mecânico, esvaziado de sentido ou elaboração. As normas, sejam antecedentes, prescritas, mesmo que fundamentadas em saberes constituídos, predizem uma possibilidade, apoiando-se sobre um modelo elaborado a partir da análise da prática, mesmo assim são possibilidades que viabilizam o fazer.

Com o debate de normas, abre-se a possibilidade de transformar a atividade humana, ou renormalizá-la (Schwartz, 2011), pois, uma vez que a atividade é organizada sob o veio das normas, em um meio que é sempre infiel (Caguilhem 1999), as normas devem ser adaptadas e o homem renormaliza, cada vez que opera novamente sua atividade de trabalho. Como a maneira pela qual sociedade se organiza se dá através de relações de força e direito, construídas e reconstruídas socialmente no curso da história e em história, do micro ao macroestrutural, as transformações se dão a partir dos debates e das possibilidades que a sucessão de acontecimentos geram. Portanto para estruturar suas bases, a norma necessita da atividade de trabalho produzida, que deverá ser decifrada para ser transposta para atividade real, sempre havendo dupla antecipação em uma espiral permanente.

As vezes você precisa responder a essa pessoa, [...] as vezes ela levanta questões que você acha assim: nossa, bacana demais! Teve um lá que falou assim: ah, o conselho local de saúde, eu fui pro conselho local de saúde, atuei lá com minha esposa. Uma outra falou: ah! Tem uma rádio comunitária que eu já fui lá e conversei. Eu falei olha que legal, olha fulano que bacana, rádio comunitária é uma questão que a gente as vezes não vê os outros colegas falando. Vamos turma conversar todo mundo sobre isso, vocês já descobriram quem é que tem mais rádio comunitária por aí? Então você dá um incentivo a uma pessoa.

[...] Então a gente pega a teoria e vai vendo e sentindo na prática a essência do tutor. Para mim hoje é ser mediador, mais mediador de que? Mediador de... aonde está o conhecimento, estimular os alunos a chegarem nesse conhecimento, chegarem aonde buscar, como utilizar o material didático, como estimulá-los a procurarem mais, é você mediar eles nesse caminho da plataforma, mediá-los para buscarem conhecimento, ir atrás, no serviço para trazer a experiência deles para ser colocada no curso. Então a gente está sempre no meio, está sempre no meio entre aluno e entre o material, o conhecimento, o material didático, os conteúdos e entre o conhecer, o que que eles tão fazendo na prática [...], para fazer a conexão com o conteúdo (tutor Oliva).

Se retomarmos o triângulo pedagógico (Houssaye, 1997), vemos que para este tutor a mediação se dá no eixo tutor-saber, mas o saber contextualizado, o que o coloca também no eixo tutor-profissional em formação. Desse modo, se nos ativermos à atividade do tutor como um trabalho prescrito temporizado, planejado por regras burocráticas e mecanismos de avaliação, veremos apenas um trabalho normativo, codificado, que faz girar uma máquina, a engrenagem organizacional (Tardif e Lessard, 2004). Contudo, fica clara a intenção de ultrapassar esta visão mecanicista, uma vez que fixar-se apenas na norma é algo impossível, é negligenciar os vazios de normas, a subjetividade dos sujeitos e nossa proposta é entender o uso de si em atividade. É importante conhecer o conteúdo, as normas antecedentes e o trabalho prescrito, pois há necessidade de criar parâmetros para analisar os momentos em que existem questões a serem reinterpretadas e trabalhadas. Tendo a prática da sala de aula e o conhecimento do conteúdo, este tutor opta por trabalhar estes elementos junto à prática relatada pelo profissional em formação.

[...] ele fala assim: eu não estou entendendo o que é para fazer nessa atividade. Então eu vou tentar, com ele, explicar, no meu esclarecimento, o que é fazer a atividade e quando ele posta a atividade também. Eu vejo que ali é o momento de trabalhar com ele essa questão, de como ele está fazendo uso desse material didático que está com ele para atender esses objetivos [...] é o momento que eu tenho de discutir com ele o que ele está fazendo. E que caminho que preciso estar sinalizando para ele, se ele entendeu aquele conteúdo, atendeu aos objetivos daquela atividade.

Fórum não é lugar de postar atividade, o fórum é lugar de discutirmos uma temática central, uma questão norteadora que vai alimentar nossa discussão ali. Então eu evito que isso aconteça, eu fico atenta a essas questões para puxar deles o que que eles pensam. Para a gente aprofundar um pouco mais o conhecimento deles a respeito daquele assunto proposto (tutor Vermelho).

Estas interações permitem reinterpretação do mundo através da atividade desenvolvida no espaço virtual. Nesse espaço há características cognitivas, ali se produzem representações do mundo, possibilidades, estímulos e trocas. Esta linguagem utilizada na plataforma é composta de signos e significados, podendo ser chamada de mediação semiótica (Oliveira, 1993), uma vez que os dispositivos utilizados são ferramentas pedagógicas (Albero, 2004) adaptadas ao ambiente virtual de aprendizagem.

Neste curso a linguagem escrita é a base de todo processo, mesmo com encontros presenciais. É pela interpretação das interações linguísticas que se jogam conjuntamente co-construção dos saberes, papéis recíprocos e definição de identidades. É o tutor, por intermédio dos dispositivos comunicacionais mediatizados, que facilitará o processo de aprendizagem do profissional em formação. É, então, no AVA, apoiando-se em um quadro semiológico, em uma mediação escrita conectada ao conteúdo e à prática e dominando as instruções das atividades, que ele sustentará sua interação com profissional em formação.

2. Quem fala a quem, por que e como?

Como dito anteriormente, o desafio inicial do tutor é intervir quando o perfil virtual do estudante ainda não foi desenhado. Fórum, espaço estrategicamente elaborado, com precisão necessária para aproximar tutor e profissional em formação, é lugar onde questionamentos, posições são expostas, diferenças e semelhanças aparecem. Nesse espaço pretende-se que a aprendizagem transcorra de forma colaborativa e significativa, pois a realidade pode ser contextualizada e problematizada, convidando o profissional à reflexão (Simonian, 2011).

Em uma primeira análise, é possível ver que os tutores seguiram a prescrição das tarefas propostas pelo curso, mas houve diferenças significativas, e importantes, na maneira pela qual os fóruns foram conduzidos, uma vez que o fórum é considerado uma atividade padrão para que o tutor possa desenvolver aprendizagem virtual sócio-construtivista. No entanto, é necessário precisar a qual tipo de fórum fazemos referencia neste estudo. Falamos do fórum enquanto atividade assíncrona, desenvolvida via diálogo, em formação híbrida (CEABSF, 2008), mediado pelo tutor no AVA. Trata-se de atividade avaliativa e formativa, com objetivos claros, questões-chave, elaboradas para facilitar a compreensão dos temas abordados, uma vez que é formulado a partir da exposição de realidades diferentes, posições políticas distintas. As discussões são acompanhadas pelo tutor não só para evitar mal entendidos, desvios do tema, mas também focalizar reflexões sobre questões essenciais e respeitar objetivos comuns. É espaço colaborativo, de socialização de ideias, onde digressões aparecem. Sendo do tutor, e do grupo, a tarefa de animar o fórum com o objetivo final de adquirir ou sedimentar conhecimentos sobre tema proposto (Torres, 2007).

Sugiro uma reunião com toda a equipe, onde é colocada essa situação hipotética exposta na atividade e pedidas sugestões de como proceder. Ou seja, a população não aderiu ao projeto e agora? Anote as sugestões e poste nesse espaço, nessa sexta feira para debatermos a partir das reflexões e conceitos lidos nas seções 1 e 2 do módulo de Planejamento (fórum do tutor Verde).

Podemos ver que o tutor intervém problematizando o conteúdo, ele argumenta e cria situações que possam apoiar a compreensão do processo de trabalho, estimular a integração com os demais participantes de sua equipe, que não necessariamente estão no curso. Explicações são tecidas visando à valorização das postagens dos profissionais, problematizando os posicionamentos, procurando estabelecer um diálogo na dialética das proposições ou simplesmente argumentando, destacando algum ponto da fala. Esta ação reforça a atividade do profissional e permite a reflexão sobre as considerações feitas. Por exemplo, quando o tutor, a partir de uma postagem de um estudante, reforça a importância de um conceito chave:

Boa noite Magenta e colegas de lida, Acredito que essa equipe errou ao tentar elaborar um projeto sem a participação de todos os atores, principalmente dos usuários, levando em consideração apenas o que foi levantado pela equipe. Esse levantamento tem grande importância para o planejamento, mas são os usuários os maiores beneficiados com os projetos, daí a necessidade da participação ativa da comunidade.

Bacana sua colocação Estudante 129! [...] Este conceito precisa ficar claro devido a sua importância para o planejamento do nosso processo de trabalho e na construção significativa do nosso Diagnóstico Situacional! Peço a todos que reflitam sobre este conceito! (Fórum do tutor Magenta – Estudante 129).

Quanto à população, podemos instigar o seu papel de ator social mostrando os seus direitos e deveres, inclusive de participarem destas reuniões dos conselhos, já que muitos desconhecem. Abraços, Magenta TAD¹ (Fórum do tutor Magenta – Estudante 121).

Elementos descritivos aparecem no discurso e por vezes são frequentes, sendo a narrativa mais incomum, aparecendo nas sínteses finais. Algumas vezes a exposição é explicativa e conceitos são introduzidos a partir da demanda expressa no fórum. Também foi recorrente o tutor instigar a passagem ao ato, do conceito à realidade, como no parágrafo 293, quando o estudante 100 fala:

Em primeiro lugar, acredito que a equipe deva buscar informações dentro dela própria. Consultar os ACS² é sempre importante quando surge um conflito de interesses entre equipe e

¹ TAD – Tutor a distância

² ACS – Agente comunitária de saúde

população atendida. Os ACS têm o conhecimento necessário e facilidade de acesso tanto à população quanto à equipe, fazendo a ponte entre ambos. A segunda parte é tentar fazer a população olhar as coisas pelo seu ponto de vista, passando informações úteis, tentando passar a ideia de que as doenças cardiovasculares não só matam mais que os problemas sociais, como são solucionadas de maneira mais simples, por dependerem do elo entre população e equipe de saúde e de um compromisso do doente com ele próprio [...] (Fórum do tutor Oliva).

Tutor Oliva responde:

Bom dia Estudante 100, Realmente suas considerações são muito pertinentes e ajudam os colegas a se envolverem na discussão. No sentido de ampliar o debate, que tal chamar para olhar essa realidade a instância gestora e promover uma proposta de aproximação também com estes atores? Quais estratégias e eles poderíamos lançar mão?

As considerações estimulam a participação nas discussões. Fazendo isso, o tutor expande o debate e mostra diferentes olhares. Outra observação importante é o convite à participação na forma de questionamentos. Na maioria das vezes, os participantes saúdam-se e dirigem-se aos companheiros pelo nome. Com algumas exceções, foi possível observar que os fóruns estão em um quadro ritualizado e guardam alguma semelhança aos de uma sala de aula. Por exemplo, inicia-se por uma fórmula de cumprimento, depois o conteúdo propriamente dito e conclui com uma saudação e agradecimento. Mantem-se na entrada e saída rituais convencionais de uma relação amigável. Alguns tutores se dirigem aos profissionais na segunda pessoa do singular, outros ao grupo, na primeira pessoa do plural. Em um jogo de palavras, eu, tu (você) e eles, um discurso algumas vezes articulado com a fala do profissional, outras de maneira formal ou informal, o tutor forja sua interação discursiva e dialética e gera uma resposta que se diferencia em conformidade com seu estilo e o estilo do grupo.

É pela linguagem que aprendemos a pensar! A linguagem é antes de tudo social. Por consequência, sua função inicial é a comunicação, expressão e compreensão. Assim, a maneira como a comunicação é instaurada faz diferença na mediação. Aprendizagem não se faz diretamente, mas mediatizada; graças à mediação, as

funções psicológicas superiores se desenvolvem no ser humano (Vygotsky, 1991).

A capacidade do tutor de transpor o conteúdo e abordar o processo de aprendizagem do profissional em formação em linguagem apropriada, abordar o cotidiano e a realidade, permite estabelecer uma reciprocidade durante este diálogo. A linguagem escrita é ferramenta para mediação do tutor, então o que é da ordem do gesto, olhar, tom de voz não estão presentes. É um desafio de grande porte quando falamos de mediação em um processo de aprendizagem. Maneira pela qual o tutor usa linguagem no AVA vai ganhar forma e sentido quando ele interage, quando está “em relação”, influenciado pela demanda e momento, *ego, hic et nunc* (Fiorin, 2006). Pressupõe-se que tutor fará gestão de escolhas, tendo como objetivo responder com eficiência e eficácia ao objetivo proposto pela instituição.

No entanto, o objeto linguagem não é intermediário por ele mesmo. É o sujeito implicado nesse processo que constrói sentido ao objeto como intermediário. O objeto mediador, ou terceiro elemento, intermediário na relação é ligação e separação entre dois outros elementos e possui função de articulação desses polos. Este terceiro elemento, no sentido proposto por Guy Gimenez (2002), enquanto objeto de relação, traz uma experiência sensorial pessoal para cada um, portanto, cada um tem releituras e maneiras de relacionar com este terceiro elemento que é portador de uma história que ganha sentido no momento desse reencontro.

Essas associações passam pelo objeto cultural, mito que possui potencial de associação enquanto terceiro elemento. Patrimônio dessas trocas mediatizadas, o sentido da linguagem se encontra justamente nestas características, pois o objeto permite externalização do pensamento, diálogo, análise, problematização, momento do encontro e co-construção, no qual cada um tem seu lugar. Como um articulador, o objeto de relação abre o jogo entre dois ou mais interlocutores e possibilita externalização e internalização entre si mesmo e o outro (Gimenez, 2002, p. 96). Na realidade, o objeto exerce influência nos dois sujeitos a partir da significação que provoca e necessita ser trabalhado e elaborado de maneira que dê contorno à relação, uma vez que o objeto não possui sentido por ele mesmo (Duval-Heraudet, 2005).

No ensino, interatividade é meio que permite ao tutor acolher objetivos prefixados. Observamos que a atividade se situa na interseção entre o trajeto realizado pelo trabalhador, o trabalho prescrito e o trabalho real. Ensinar é um trabalho que se situa nesse carrossel. Por consequência, a atividade de trabalho do tutor não foge à dinâmica da renormalização, inerente a qualquer atividade, mesmo que esta seja parcial e se dê pela imprevisibilidade. Quando a atividade está em curso é que ela passa a ser munida de sentido próprio. O tutor deverá julgar qual a melhor intervenção, naquele contexto e naquele momento que se move no curso da história (Telles e Alvarez, 2004).

Este trabalhador que possui uma história singular, suas próprias características biopsíquicas, sociais faz uso de seu corpo, o corpo si em atividade. Como vimos até aqui, esta dicotomização é apenas didática, pois na realidade não podemos separar esses elementos do sujeito da atividade, o sujeito em atividade com todas as suas competências, valores, dificuldades, sucessos e suas dramáticas, inerentes ao uso de si por si e pelo outro (Schwartz e Durrive, 2003).

Considerações

Na ótica proposta por esse curso, o objetivo do tutor é de alargar o olhar do profissional em formação sobre o mundo, de maneira a desenvolver um olhar crítico sobre seu próprio processo de trabalho para melhorar o sistema de saúde pública brasileira. Como em qualquer trabalho, a atividade cognitiva se debruça sobre a decodificação e codificação de símbolos e tratamento de informações geradas. No decorrer da pesquisa, ficou claro que a interação e a reciprocidade são fatores preponderantes da atividade de trabalho do tutor. Isto adquire muita importância na tutoria, pois tudo se passa pela linguagem escrita. Para se comunicar, o ser humano vive de deduções e inferências feitas a partir do perfil dos sujeitos, valores, contexto etc. Esta leitura do outro e do mundo está conectada à quantidade e qualidade da informação que se pode perceber na hora da comunicação e de informações precedentes.

A transferência de tecnologia, atividade que não é neutra, mas reflexo de escolhas políticas, aparece muitas vezes como um modelo

prêt-à-porter a ser questionado, pois como demonstrado pelos tutores, por mais que o curso seja bem elaborado e planejado, sempre haverá adaptações, subjetividades, realidades diferenciadas. A governança do trabalho varia da micro à macroestrutura que depende de tomada de decisões, planificações e organização, modalidades que por sua vez são baseadas em aspectos técnicos, econômicos, jurídicos, mas também em valores, ética e cultura. Por isso falamos de dialética entre as decisões empresa/trabalhador em termos de competência e gestão. São diferentes dimensões do trabalho que devem ser levadas em consideração para realizar a atividade. As escolhas dos tutores também não são neutras e nem podem ser. Também foi possível observar que um tutor que não tenha a prática no campo de formação pode mediar o processo de aprendizagem, desde que tenha domínio de técnicas de mediação. A escolha do terceiro objeto que permitirá estabelecer a mediação é baseada na experiência do tutor, contexto, momento, normas e também na percepção que ele tem do profissional em formação.

Existe uma variedade de critérios que devem ser levados em conta para a análise da atividade. Simplificar o trabalho do tutor sem conhecer as interfaces de sua atividade é a negação da complexidade dessa atividade. Compreender e dimensionar a amplitude da atividade do tutor, as especificidades da atividade, os usos que ele faz de si, por si e pelo outro, para avaliar qual a melhor estratégia para mediar em um dado momento, é parte necessária para a valorização do seu trabalho. Pois é essa percepção da dialética que atravessa a atividade, expressa em palavras, que permitirá ao tutor escolher o melhor caminho, o que requer perspicácia. Assim, o terceiro elemento não é escolhido ao acaso, é a partir da análise dos pactos estabelecidos, como dito, expresso em palavras, muitas vezes de maneira subliminar, que o tutor poderá inferir quais escolhas necessitam ser tecidas naquele contexto. Os objetivos são propostos, os agentes se encontram no contexto, o ambiente oferece os meios, mas para se chegar ao produto de maneira eficaz é necessária uma análise de contingente. Ou seja, a efetividade da atividade do tutor, mesmo com todos os meios disponíveis, depende do meio, dele como um todo e sobretudo de sua capacidade intelectual de análise da situação, da evocação de suas competências, do uso que ele faz de si e na forma como a dialética será estruturada.

Referências

- ALBERO, B. (2004). Technologies et formation : travaux, interrogations et pistes de réflexion dans un champ de recherche éclaté. *Savoirs*, 5(2), 9-69. Acessado em: 19 outubro de 2012. Disponível em : <http://www.cairn.info/revue-savoirs-2004-2-page-9.htm>.
- BENVENISTE, É. (1995). *Problemas de lingüística geral: Vol. 1*. São Paulo: Pontes Editores.
- BENVENISTE, É. (1989). *Problemas de lingüística geral: Vol. 2*. Campinas: Pontes Editores.
- BRASIL. Senado Federal (2011). Projeto de lei. *Dispõe sobre a regulamentação do exercício da atividade de Tutoria em Educação a Distância: nº PL 2435*.
- CANGUILHEM, G. (1999). *O normal e o patológico*. 6a. Ed., 2a reimpressão. Brasil, Rio de Janeiro : Forense Universitária.
- CEABSF (2008). *Guia do tutor: Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família*. Belo Horizonte, Brasil, Coopmed.
- DAHAN-GAIDA, L. (2007). *Logiques du tiers: Littérature, culture, société*. Besançon, France: Presses Universitaires de Franche-Comté.
- DUVAL HÉRAUDET, J. (2005). L'objet transitionnel et l'objet de relation. Acessado em: 5 jan 2012. Disponível em: http://www.jdheraudet.com/textes/2005-03_Mediation_objet_transitionnel_objet_de_relation.pdf
- FIORIN, J-L. (2006). Enunciação e semiótica. *Revista do Programa de Pós Graduação em Letras - PPGL/UFSM*. Centro de Artes e Letras. (33), pp. 69-97.
- GIMENEZ, G. (2002). Les objets de relation. In BERNARD C. (Ed.). *Les processus psychiques de la médiation* (pp. 81-102). Paris, France: Dunod.
- HOUSSAYE, J. (1997). Freinet et le triangle pédagogique. supplément à « chantiers 44 » n° cppap 56211, novembre 1997 *salon des apprentissages individualises et personnalisés*.

- HOUSSAYE, J. (1988). *Le triangle pédagogique, théorie et pratiques de l'éducation scolaire*. Préface de Daniel HAMELINE, Berne, éditions Peter Lang.
- NOUROUDINE, A. (2002). A linguagem: Dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÍTA, D. (Eds.). *Linguagem e trabalho: Construção de objetos de análise no Brasil e na França* (pp.17-30). São Paulo, Brasil: Cortez.
- OLIVEIRA, M.K. (1993). *Vygotsky: aprendizado e desenvolvimento: um processo sócio histórico*. São Paulo : Scipione.
- SCHWARTZ, Y. (2003). Trabalho e saber. *Trabalho e Educação*, Belo Horizonte (12),1, pp.21-49.
- SCHWARTZ, Y. (2004). Trabalho e gestão: níveis, critérios, instâncias. In : FIGUEIREDO, M. *et all. Labirintos do Trabalho*. Rio de Janeiro: DP&A.
- SCHWARTZ, Y. (2009). Produire des savoirs entre adhérence et désadhérence , in Béguin, P. et Cerf, M. (s/d), *Dynamique des savoirs, dynamique des changements*, Toulouse, Octarès Editions, 2009, pp. 15-28.
- SCHWARTZ, Y. (2010). A experiência é formadora? *Educação & Realidade*, Porto Alegre, v.35, n. 1, pp. 35-48, jan./abr.
- SCHWARTZ, Y. (2011). Manifesto por um ergoengajamento. In : Bendassolli P.F; Sboll L, A. P. *Clínicas do trabalho : novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade*. São Paulo : Editora Atlas S.A.
- SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (2003). *Travail et ergologie. Entretiens sur l'activité humaine*. Toulouse: Octarès.
- SIMONIAN, S. (2011). Former et enseigner à distance. *Recherche et Formation*, n° 68, 9-13
- TARDIF, M.; LESSARD, C. (2004). *La profession d'enseignant aujourd'hui*. Évolutions, perspectives et enjeux internationaux. Québec/Belgique: Presses de l'Université Laval/de Boeck.
- TELLES, A-L.Queiroz; ALVAREZ, D. (2004). *Interfaces ergonomia-ergologia : uma discussao sobre trabalho prescrito e normas*

anteriores. In : FIGUEIREDO, M *et al.* *Labirintos do Trabalho*. Rio de Janeiro: DP&A.

TORRES, P. Lupion (2007). Laboratório on-line de aprendizagem: uma experiência de aprendizagem colaborativa por meio do ambiente virtual de aprendizagem Eureka@Kids. *Cadernos CEDES*, 27(73), 335-352.

TRINQUET, P. (2012). Qu'est-ce que le travail? *Revista MOARA* n.38, pp. 5-20, jul./dez., 2012, Estudos Linguísticos.

VIEIRA, E.A. Oliveira (2014). *De la construction identitaire du tuteur comme co-construction ; analyse de l'activité professionnelle à partir de la plateforme en ligne* (thèse de doctorat non publiée). En cotutelle, sous la direction de MARTINEZ, Marie-Louise; MALLET, Jeanne (France) et CUNHA, Daisy Moreira (Brésil). Université Aix-Marseille / Universidade Federal de Minas Gerais - France/Brésil.

VIEIRA, E.A. Oliveira; CUNHA, D. Moreira; MARTINEZ, M-L. (2012). La place de la réciprocité éducative dans le tutorat en formation ouverte et à distance. *Communication* n° 221. *La Biennale de l'Education et de la Formation au CNAM. Transmettre ? Paris, Cnam*.

VYGOTSKY, L. S. (1985). Le problème des fonctions intellectuelles supérieures dans le système des recherches psychotechniques. *Anuário de Psicologia*. - Vol. 33, n° 2 (1985), pp. 7-16.

VYGOTSKY, L. S. (1991). *Pensamento e linguagem*. São Paulo, Brasil: Martins Fontes.