



MOMENTO
DE REFLEXÃO

Diariamente, o professor mediador irá se deparar com situações que precisam ser orientadas, esclarecidas, contornadas e estimuladas. Você pode dizer: “Mas, isso acontece no presencial também”. De fato, acontece; entretanto, na presencialidade é um pouco mais fácil e muitas vezes mais rápido, pois a pessoa nota a sua expressão facial, seu tom de voz, e você pode repetir e responder com mais presteza e rapidez.

*Na Educação a Distância (EaD), a comunicação deve ser **adequada e eficaz**. Conseqüentemente, o professor mediador deve ter clareza sobre como se dão: a relação professor mediador x aluno, a mediação das atividades, o funcionamento das ferramentas (sejam elas síncronas ou assíncronas) do Ambiente Virtual, que permite a comunicação e um feedback adequado, de maneira que possibilite, sempre, a evolução e autonomia dos alunos.*

*Neste sentido, quais **ferramentas** podem auxiliá-lo a fazer uma melhor mediação das atividades a distância, a interagir com os alunos e qual o melhor modo de se dar retorno às atividades – os famosos feedbacks?*



PARA COMEÇAR
O ASSUNTO...

Max Weber, em Ensaio de Sociologia – A ciência como vocação, faz um depoimento que podemos inter-relacionar com o objetivo desta unidade.

“Lembrarei a imagem maravilhosa que existe no começo do livro VII da República de Platão: aqueles

homens da caverna, acorrentados, cujas faces estão voltadas para uma parede de pedra à sua frente. Atrás deles há uma fonte de luz que não podem ver. Ocupam-se apenas das imagens em sombras que essa luz lança sobre a parede e buscam estabelecer-lhes inter-relações. Finalmente, um deles consegue libertar-se dos grilhões, volta-se, vê o sol. Cego, tateia e gagueja uma descrição do que viu. Os outros dizem que delira. Gradualmente, porém, ele aprende a ver a luz, e então a sua tarefa é descer até os homens da caverna e leva-los para a luz. Ele é filósofo: o sol, porém é a verdade da ciência, a única que reflete não ilusões e sombras, mas o verdadeiro ser”.

Esse trecho ilustra muito bem o papel do professor mediador que, por vezes, deve auxiliar os alunos nesse processo de encontrar a luz e, conseqüentemente, estabelecer links entre a realidade conhecida e o novo que se apresenta, lançando mão das ferramentas tecnológicas disponíveis nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs).

Para desenvolver um bom trabalho como professor mediador são exigidos muitos conhecimentos e habilidades. O docente precisa organizar sua ação comunicativa, sabendo dominar formas de interação e mediação, interpessoal-grupal, nas diversas dimensões audiovisual-telemáticas e outras disponíveis no Ambiente Virtual.



O professor mediador deve criar um ambiente de aprendizagem em que se façam presentes as mediações, a **experiência cotidiana** dos alunos e sua **identidade cultural**, pois são esses os elementos que permitem ao estudante apropriar-se dos conteúdos estudados de forma significativa.

Deve também perceber as intenções dos alunos ao expor alguma reflexão sobre assuntos diversos, seus estilos de aprendizagem, suas formas de interação com o grupo e com o conhecimento para propiciar a interaprendizagem e a aprendizagem significativa.

A criação de uma cultura da **interaprendizagem** é ponto fundamental para a formação de uma comunidade de aprendizagem colaborativa da qual façam parte alunos e professores mediadores. Nela, o conhecimento é visto como uma construção social e o processo educativo é favorecido pelas mediações de aprendizagem realizadas. Portanto, a interaprendizagem é compreendida sob a premissa de que existe uma relação dialógica que favorece a autonomia e a responsabilidade dos participantes envolvidos.

Se a curiosidade e/ou necessidade de estudar não forem despertadas no aluno, sua participação pode se restringir a respostas monossilábicas ou até a sua completa ausência do Ambiente Virtual.

O professor mediador deve pensar nos motivos pelos quais esse aluno interage pouco. O Discente deve se sentir acolhido e é bom criar uma relação de confiança. De parceria e de interesse mútuo para que ambos aprendam em comunhão.

➤ MEDIAÇÃO DAS ATIVIDADES

A mediação atua como uma ponte entre o que o aluno já sabe e o que precisa ou quer conhecer. Como agente da mediação do processo de ensino-aprendizagem, o professor mediador deve estar atento ao perfil de seus alunos e conhecer bem a sua realidade para poder, partindo do contexto do aluno e de suas referências culturais, abrir caminho para o conhecimento novo.

O professor mediador, como mediador da aprendizagem do seu grupo de alunos, precisa demonstrar interesse pela melhoria do processo ensino-aprendizagem e incluir no seu planejamento atividades que incentivem o pensamento crítico e a colaboração.

Para realizar uma mediação pedagógica eficaz e propiciar a interação entre os alunos, é necessário conhecer o seu nível de conhecimento real e as relações que se estabelecem entre os participantes, para posteriormente criar situações de aprendizagem colaborativas.

Nesse sentido, a comunicação, seja oral ou escrita, é vista como a base do processo de aprendizagem a distância, valorizando a construção do conhecimento por meio de debates, tanto de ideias e/ou conceitos estudados, como também de ideias e experiências dos próprios cursistas.

Esse processo será reconhecido como **processo de mediação**.

O que significa mediar atividades dos alunos?

- Participar da construção do conhecimento da turma.
- Estar presente no olhar do aluno.
- Suscitar novos questionamentos.
- Apontar novos caminhos.
- Organizar situações de aprendizagem.
- Planejar e propor atividades.
- Disponibilizar materiais de apoio com o uso de múltiplas mídias e linguagens.
- Fornecer informações relevantes.
- Incentivar a busca de distintas fontes de informações e a realização de experimentações.
- Provocar a reflexão sobre processos e produtos.
- Favorecer a formalização de conceitos.
- Propiciar a interaprendizagem e a aprendizagem colaborativa.
- Fazer parte da torcida de seu sucesso profissional.

➤ FERRAMENTAS DISPONÍVEIS EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM (AVAs)

Existem diversas plataformas de aprendizagem – Moodle, Blackboard, Canvas e ambientes próprios – que possibilitam a comunicação remota e/ou em tempo real entre os participantes de um curso a distância.

Um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) só se torna uma verdadeira comunidade de aprendizagem, capaz de apoiar e promover novas formas de relações com o conhecimento, quando há **interação** entre os participantes.

Para cada perfil e para cada objetivo, os AVAs possuem ferramentas específicas, desenvolvidas para atender às necessidades de cada curso. Suas funções são distintas e devem ser observadas com cuidado, para que sua utilização seja eficaz e apoie a implementação pedagógica e metodológica demandada.

As ferramentas disponíveis no Ambiente de Aprendizagem podem ser classificadas em:

- ✓ Síncronas – quando os participantes estão conectados em tempo real. Exemplos: chat, videoconferência, encontros em mundos virtuais, games interativos, etc.

- ✓ Assíncronas: quando a interação ocorre sem dia e horário definidos. Exemplos: fórum, portfólio, bloco de notas, questionário, wiki, blog, envio de arquivos, webquest, correio eletrônicos, enquete, etc.

Ferramentas síncronas

Conectadas em tempo real, permitem uma interação normalmente rápida, clara e objetiva sobre um determinado tema previamente escolhido. Podem ser utilizadas também em reuniões informativas e/ou deliberativas, como também para sanar eventuais dúvidas.

Possibilitam comunicação entre todos os participantes, como também atendimento personalizado. Exigem rapidez de raciocínio para a interpretação das mensagens e habilidade de síntese para elaborar respostas e questionamentos.

Algumas ferramentas de **chat** possibilitam a divisão da turma em grupos para a realização de alguma atividade, com o retorno posterior dos alunos ao ambiente para expor e debater suas conclusões. Infelizmente algumas plataformas de aprendizagem oferecem o chat somente de texto, sendo necessário a utilização de ferramentas complementares (por exemplo, o Skype), de modo a otimizar o encontro virtual.

Ferramentas assíncronas

Já as ferramentas assíncronas contribuem para que a discussão ocorra em momentos distintos e possuem algumas vantagens:

- **Flexibilidade de horário:** o aluno pode dedicar-se ao curso no momento em que lhe for mais apropriado, incluindo na duração e frequência de suas sessões de estudo, além de ter acesso ao material, especialmente na internet, a qualquer hora, dia e lugar.
- **Flexibilidade de lugar:** o estudante pode dedicar-se ao curso no lugar onde lhe for conveniente, sem haver necessidade de local predefinido, necessário para um curso presencial.
- **Flexibilidade de ritmo:** o estudante pode evoluir nos estudos dos conteúdos didáticos segundo a sua velocidade de aprendizado pessoal. Assim, ele pode estudar uma determinada matéria em menos ou mais tempo que nas aulas de um curso interativo ou presencial.
- **Tempo para reflexão:** tanto o mediador quanto o aluno têm oportunidade e tempo para se esclarecerem quanto às ideias do conteúdo, e consultarem outras fontes a fim de enriquecer o conhecimento.
- **Aprendizado local:** como a tecnologia possibilita o acesso às informações de qualquer lugar e a qualquer hora, o estudante pode mais facilmente integrar os conteúdos do curso ao seu ambiente, seja em casa ou no trabalho, em qualquer dia e horário.

- **Custo razoável:** mecanismos de comunicação assíncrona exigem menos sofisticação por parte de tecnologias.

Como desvantagem, podemos citar que as ferramentas de natureza assíncrona deixam a desejar quanto à interação do aluno com os mediadores e com outros alunos, fazendo sentir-se uma possível sensação de isolamento.

Para esse momento assíncrono, é importante dar bastante atenção à comunicação, sobretudo, à contextualização. Valorize o contexto que visa explorar junto ao aluno e tenha atenção à redação da sua mensagem.

➤ **FEEDBACK**

O feedback, que pode ser traduzido como **retroalimentação** ou **devolutiva**, é o ato de retornar uma informação ao aluno durante ou após a conclusão de uma atividade. É essencial para uma aprendizagem eficaz.

O feedback deve estar voltado tanto para o **processo** quanto para os **resultados** da aprendizagem, e deve incluir ações de:

- Orientação ao aluno sobre as etapas do processo;
- Identificação de erros durante o processo, assim como das causas desses erros e possíveis correções de caminho;
- Fornecimento de critérios para a avaliação final da atividade.

De acordo com o tipo de atividade proposta, podemos observar vários tipos de feedbacks:

1. Indicação simples da resposta certa ou errada, sem nenhuma informação extra.
2. Indicação da resposta certa ou errada, com explicação do porquê.
3. Fornecimento de subsídios para que o próprio aluno possa determinar se a resposta está certa ou errada e o porquê.
4. Oferecimento de informação cumulativa sobre o **progresso do aluno** durante as fases de uma atividade.
5. Oferecimento de atividades extras para que o aluno possa aplicar o feedback recebido a novas situações e complementar o seu conhecimento.

Feedback nas ferramentas síncronas

O feedback, na verdade a própria participação/interação do professor mediador, deve ser rápido, claro, conciso, enriquecendo as discussões sobre o referencial teórico, de modo a favorecer a aprendizagem a distância.

Neste processo de comunicação na forma escrita, o uso de palavras abreviadas no meio virtual (o chamado "internetês") pode ser aceito na fala dos estudantes, até por causa da limitação de caracteres que algumas plataformas possuem. É o caso de se utilizar as grafias vc, pq, dp etc. Porém, ao professor mediador, convém evitar fazer uso do "internetês".

Feedback nas ferramentas assíncronas

Diferentemente do que ocorre na mediação das atividades nas ferramentas síncronas, no caso da mediação por ferramentas assíncronas deve-se salientar que o uso correto da língua portuguesa em sua norma culta é **fundamental**. Coesão e coerência também são fatores imprescindíveis para uma comunicação eficaz.

A mediação em **editores de texto** ocorre por meio do acompanhamento individualizado dos integrantes da comunidade virtual. É o momento em que o mediador deve aproveitar para conhecer melhor a “bagagem” que o aluno traz sobre o tema trabalhado para então interagir com ele de forma a solidificar e/ou construir novos conhecimentos.

A análise do conteúdo individualizado dos editores de texto fornece informações que permitem ao docente traçar o perfil do aluno em termos de interesses, de habilidades e capacidades, desenvolvidas e por desenvolver. Por sua vez, esse perfil constituirá a base para o planejamento de atividades, leituras complementares e tarefas individualizadas.

Ao mediar qualquer atividade elaborada em editores de texto, é fundamental que alguns elementos constem no feedback:

- Estabelecimento de um diálogo com o texto elaborado pelo aluno, para estimular, reforçar ou divergir das ideias e conceitos ali presentes, proporcionando reflexões sobre o tema.
- Diálogo com o texto de referência – este é um ótimo momento para explorar a leitura, indicar novas abordagens, problematizar, citar passagens, propor aprofundamentos etc.
- Motivação e estímulo para que o aluno continue realizando as atividades.

Analisando este feedback, temos:

1. O feedback foi iniciado com um **comentário positivo**:

“Fiquei satisfeito em receber a sua atividade antecipadamente. Perceba que com essa atitude você evita o acúmulo de tarefas, além de ter mais tempo para realizar possíveis correções após a minha análise.”

2. Houve uma orientação quanto as **incorrekções** e/ou **melhorias** solicitadas:

“1) A questão 1 foi respondida de forma correta. Isso é ótimo, mas que tal apresentar um exemplo prático?”

2) Na questão 2, parece-me que você esqueceu o que foi solicitado. Deveria ter relacionados os 3 componentes fundamentais [...] Como isso não foi feito, será que você conseguiu atingir os objetivos da questão? Acredito que não.”

➤ MEDIAÇÃO DE FÓRUM

A mediação no fórum visa ao fortalecimento da comunidade virtual e à construção do conhecimento pela troca de experiências coletivas.

Para que o fórum cumpra com este papel, é importante que tanto o aluno quanto o professor mediador conheçam e cumpram com critérios de participação e avaliação da atividade. É muito comum o aluno questionar sobre quantas vezes ele deverá participar do fórum e de que forma sua participação será avaliada para atribuição de uma nota ou menção. O professor mediador, ao avaliar os fóruns, deve considerar aspectos qualitativos e quantitativos da participação dos alunos.

Exemplos de critérios a serem considerados para avaliar a participação do aluno:

- A quantidade de participações, a qualidade e a coerência com o tema proposto são critérios a serem levados em consideração para a avaliação e/ou atribuição da nota/menção.
- Somente as mensagens postadas dentro do período de realização da atividade serão consideradas para fins de avaliação.
- Todas as participações devem ser justificadas por meio de argumentos coerentes e consistentes em relação ao tema do fórum.
- A pesquisa é importante para embasar a argumentação, mas o estudante sempre deve apresentar sua opinião sobre o assunto.
- Caso seja utilizado algum trecho de livros e/ou internet, o estudante deve citar a fonte.

Para trabalhar com um fórum virtual, o mediador precisa estar atento a três elementos chave: **abertura, condução e conclusão**.

Abertura

Deve ser adequada ao tema proposto para discussão, contemplando duas ações:

- **Contextualização:** orientação sobre o tema a ser debatido e explicitação da finalidade – do que se pretende com essa discussão.
- **Motivação:** elaboração de uma espécie de “convite para o evento”, tendo em vista a assincronicidade da ferramenta. Assim sendo, é preciso compreender a abertura do fórum como um momento relevante, em que a redação do texto também apresente algumas peculiaridades. Muito embora o texto ideal seja dirigido a todos os participantes, é indispensável que, ao mesmo tempo, seja também personalizado: o participante que se sente pessoalmente convidado a contribuir é mais ativo na discussão. Exemplos de frases direcionadas e motivadoras: “conto com sua participação”, “você tem muito a contribuir com nossa discussão” etc.

Condução

Um fórum devidamente aberto é importante, mas não garante o seu bom funcionamento. A boa condução de um fórum deve ser capaz de articular as contribuições dos participantes e deve contemplar as seguintes ações:

- Destacar **pontos relevantes** das considerações dos participantes, seja em um feedback coletivo ou individual.
- Propor questionamento buscando alcançar **outros pontos de vista**.
- Manter a discussão do tema em estudo. Ao perceber que algum participante se desviou do foco, o mediador deve **reconduzir a conversa** de forma a não constrangê-lo, fazendo os ajustes conceituais necessários para a retomada da discussão.

A má condução do fórum, por sua vez, ocorre quando:

- O mediador abre o fórum e o **abandona**, isto é, não comenta e nem contribui para a discussão.
- Atua de maneira **protocolar**, com postagens que não acrescentam nada ao que já está colocado.

Conclusão

Deve apresentar um apanhado geral das participações, destacando pontos importantes e refletindo se a discussão atingiu a finalidade de sua abertura.

O não cumprimento ou o cumprimento inadequado de um desses três passos do fórum – **abertura, condução e conclusão** – pode comprometer negativamente a construção de uma experiência

coletiva enriquecedora de aprendizagem para a comunidade virtual, além de desperdiçar o potencial da ferramenta em questão.



A importância do feedback como ferramenta pedagógica na educação a distância.

Algumas sugestões práticas para o professor na adoção de mecanismos de feedback são:

- Forneça o feedback com a maior rapidez possível ou dentro do prazo estipulado pela instituição de ensino.
- Sempre abra espaço para que os alunos possam questionar, fazer sugestões e criticar tanto a ação pedagógica, como a avaliação promovida pelo professor.
- Procure diversificar as formas de fornecer o retorno aos alunos.
- Após prover o feedback aguarde um tempo suficiente para que o aluno possa processar o que lhe foi passado, reformular sua resposta e produzi um resultado mais coerente e acertado.
- Utilize um modelo de avaliação que seja honesto ao corrigir as falhas e equívocos apresentados pelos alunos, mas que seja, acima de tudo, uma ferramenta que valorize os aspectos positivos observados durante a realização da tarefa.

Texto adaptado de FLUMINHAN, C; ARANA A; FLUMINHAN, A. **A importância do feedback como ferramenta pedagógica na educação a distância.**

Pior do que receber um feedback inadequado, é não receber feedback algum. Toda e qualquer postagem do aluno deve ser comentada pelo mediador de aprendizagem.



Sabemos que o ensino é baseado, entre outras coisas importantes, no diálogo e nas relações positivas que são construídas entre professores x alunos x comunidade escolar. Um diálogo bem feito pode evitar ruídos desnecessários na comunicação bem como contribuir para um bom clima para o ensino e para a aprendizagem.

Na educação a distância, o diálogo, seja síncrono ou assíncrono, é bastante valorizado. Um momento assíncrono em que o diálogo pode ser exercitado é durante os debates no Fórum. Outro momento é o *feedback*, que é traduzido como retroalimentação ou devolutiva e pode ser síncrono ou assíncrono. *Feedback* é o ato de retornar uma informação ao aluno durante ou após a conclusão de uma atividade.

Enfim, exercitar o diálogo é sempre muito importante.



No seu **portfólio**, transcreva dois exemplos de atividades realizadas pelos seus alunos no Bloco de Notas e os respectivos comentários feitos por você.

Inclua também, uma autoavaliação do seu desempenho como Professor Mediador de Aprendizagem, considerando as atividades de mediação das atividades a distância de seus alunos.



ABREU-E-LIMA, Denise Martins de; ALVES, Mario Nunes. **O *feedback* e sua importância no processo de tutoria a distância.** Pro-Posições, Campinas, v. 22, n. 2, ano 65, p. 189-205, maio/ago. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pp/v22n2/v22n2a13.pdf>

FLUMINHAN, C; ARANA A; FLUMINHAN, A. **A importância do feedback como ferramenta pedagógica na educação a distância.** Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/273711060_A_importancia_do_feedback_como_ferramenta_pedagogica_na_educacao_a_distancia.

HATTGE, A. A. G.; RIBAS, C.C.C.; PAULO, A.B.D. **A importância do feedback do tutor on-line no ensino a distância.** Revista Eletrônica do Curso de Pedagogia das Faculdades OPET ISSN 2175-1773 – Dezembro de 2014. Disponível em: <http://www.opet.com.br/faculdade/revista-pedagogia/pdf/n8/artigo-2.pdf>.

SILVA, Liliam. **Feedback ao aluno EAD. Como dar?** Disponível em: <http://www.educacao-a-distancia.com/feedback-ao-aluno-de-ead/>.