CORDENONSI, A. Z. ; BERNARDI, Giliane ; DALLACOSTA, Adriana ; TAROUCO, Liane ; RIBAS, Daniela ; RAABE, André . O Papel do Docente como Moderador em Salas de Bate-Papo Educacionais. In: VI Simpósio Internacional de Informatica Educativa, 2004, Cáceres. Anais do VI Simpósio Internacional de Informatica Educativa, 2004.

O Papel do Docente como Moderador em Salas de Bate-Papo Educacionais

Adriana Dallacosta[1], Andre Raabe[1,2], Andre Zanki Cordenonsi[1,3], Daniela Rodrigues Ribas[1,4], Giliane Bernardi[1,3], Liane Tarouco[1]

[1]Pós-Graduação em Informática na Educação – (UFRGS) – Porto Alegre – RS – Brasil
adrianadalla@uol.com.br, liane@penta.ufrgs.br
[2]Ciência da Computação - CTTMar - Universidade do Vale do Itajaí - Itajaí - SC – Brasil
araabe@cttmar.univali.br
[3]Área de Ciências Naturais e Tecnológicas – UNIFRA – Santa Maria – RS – Brasil
{andrezc,giliane}@unifra.br
[4]Faculdade de Matemática – PUCRS – Porto Alegre – RS – Brasil
daniela@pucrs.br

Resumo. Este artigo propõe uma análise dos papéis que devem ser assumidos por um docente quando este, em suas atividades pedagógicas, utiliza, para promover a interação entre um grupo de estudantes, o serviço de bate-papo virtual. Este serviço é caracterizado por promover a comunicação síncrona entre os participantes, sendo que para o bom andamento das discussões, o docente precisa assumir o papel de moderador, que necessita o desenvolvimento de algumas habilidades que são discutidas neste trabalho.

1 Introdução

A utilização de computadores na educação vem provocando um repensar sobre os processos de ensino-aprendizagem. As novas possibilidades que se criam a partir da utilização das ferramentas computacionais são alvo de pesquisas com intuito de avaliar e selecionar estratégias que explorem adequadamente o potencial pedagógico inerente a estas. Nos ambientes computadorizados de aprendizagem, ao mesmo tempo em que se busca a ruptura do docente visto como o ponto central do processo de ensino, enfatiza-se a ação co-responsável do aluno com a sua aprendizagem, sendo que são necessárias novas formas de comunicação do docente com o aluno, bem como entre os próprios alunos [1]. Entre os serviços que promovem esta comunicação, destacam-se as salas de bate-papo (*chat*), nas quais o docente deve assumir um papel diferenciado para o sucesso desta atividade.

De qualquer maneira, independente de qual ferramenta de comunicação seja utilizada pelo professor, é importante que se tenha em foco à aquisição do conhecimento por parte dos estudantes, onde educadores e educandos devem estar engajados na realização das tarefas, visando à construção do conhecimento. No entanto, o docente tem papel fundamental na condução das tarefas, principalmente quando ocorrem interações síncronas que, por sua dinamicidade, exigem que sejam tomadas decisões em tempo real.

Sendo assim, este artigo propõe uma reflexão acerca do papel do docente como mediador em atividades de aprendizagem apoiadas pelo uso da ferramenta de bate-papo. Verificou-se que muitas das iniciativas de utilização de ambientes virtuais de aprendizagem via Internet, tanto no ensino a distância quanto no presencial, proporcionam aos participantes discussões síncronas através de salas de bate-papo sem, no entanto, explorar adequadamente o potencial pedagógico da ferramenta.

Os cursos de preparação docente, para atuar no ensino a distância (EaD), normalmente abordam superficialmente a questão, de forma que existe uma lacuna de informações para apoiar o professor na tarefa de mediar uma discussão através de salas de bate-papo com objetivos educacionais.

Na busca de um aprofundamento sobre esta questão, este artigo tem por objetivo identificar as habilidades necessárias para que o docente assuma determinados papéis re levantes a um mediador de uma conferência eletrônica, salientando sua importância e aplicabilidade em atividades de aprendizagem.

2. Salas de Bate-Papo como Suporte Educacional

As salas de bate-papo virtuais são caracterizadas como locais para discussão sobre assuntos específicos ou gerais entre participantes possivelmente geograficamente dispersos. Fora do contexto educacional as salas normalmente não possuem moderadores quando tratam de assuntos genéricos. Em alguns casos, quem cria a sala possui os direitos sobre a permanência ou não de indivíduos, condução dos trabalhos e outros aspectos gerenciais. Neste caso, o moderador está atuando apenas como gerenciador da sala. Em outros casos, como em salas públicas, não há nenhum tipo de controle. O papel do moderador não existe e qualquer pessoa pode falar sobre qualquer assunto. Em ambos os casos, como não há um objetivo específico a ser alcançado, não há necessidade de planejamento nem suporte intelectual a discussão. Deste modo, o papel do moderador restringe-se, quando este existe, a um papel

Quando usadas com intuito educacional, as salas de bate-papo podem ser importantes ferramentas na consolidação de uma comunidade de aprendizagem virtual, possibilitando a troca de experiências, discussão de temas em aberto e tomada de decisões, contribuindo para a efetivação das tarefas de uma comunidade de aprendizagem. Como principais vantagens da utilização de salas de bate-papo em um âmbito educacional, destacam-se:

- favorecer e desinibir a participação dos estudantes: estudantes que não podem estar presentes fisicamente podem participar ativamente das discussões sem perder contato com o grupo. Além disso, a presença não-física promove uma maior liberdade de expressão por parte dos participantes, principalmente nos mais tímidos que, em uma aula presencial, normalmente não se pronunciam;
- auxiliar na construção de um sentimento de comunidade: como os alunos já se encontram em um ambiente acadêmico e estão matriculados em uma disciplina ou curso, é mais fácil a construção de uma comunidade de aprendizagem;
- manter um registro das discussões do grupo, possibilitando uma futura filtragem das informações mais relevantes: caso um estudante perca uma sessão, ou parte dela, a mesma, usualmente, encontra-se armazenada para consulta. Esta memória pode ser

utilizada, futuramente, para a construção e representação dos conhecimentos obtidos acerca dos tópicos abordados;
- possibilitar uma maior filtragem das informações: normalmente, a comunicação baseada em texto permite que o aluno possa concentrar-se apenas nas mensagens relevantes ao tópico em discussão, fato que não é possível em reuniões face-a-face, onde todos os comentários são obrigatoriamente feitos a todos participantes;
- permitir o atendimento e suporte em tempo real: menor incidência de problemas técnicos, pois normalmente a instituição de ensino pode prover assessoria adequada;
- reduzir custos: possibilidade de realizar parte dos estudos à distância, diminuindo o deslocamento diário do grupo para os grandes centros educacionais diariamente.

Por outro lado, algumas desvantagens podem ser evidenciadas:
- falta de tempo para reflexão: o dinamismo de uma discussão síncrona, onde diversas informações transitam na tela, fazem com que o aluno não tenha tempo para refletir sobre todas as idéias apresentadas na sessão realizada;
- ausência de linearidade na discussão: criação de múltiplas linhas de discussão entre os participantes, que pode gerar confusão na hora de ler e enviar mensagens;
- dificuldade de expressão na forma escrita e *Netiqueta*: inibição dos participantes que se sentem menos confortáveis para se expressarem de forma escrita, diminuindo as contribuições. Além disso, o uso de *netetiquetas* pode não ser do conhecimento de todos os participantes, dificultando a compreensão dos diálogos;
- tendência ao desvirtuamento da proposta de discussão, que pode ocorrer devido a uma série de fatores, como a falta de maturidade dos alunos, não delimitação explicita do assunto a ser discutido e falta de regras claras para a condução da discussão.

Ainda em relação as desvantagens, ao planejar uma atividade através de uma sala de bate-papo, deve-se estar ciente de alguns problemas que comumente ocorrem:
- o ritmo da discussão é determinado pela quantidade de participações. Quanto mais participantes, mais mensagens serão inseridas e mais rápida ocorrerá a discussão. Além disso, as pessoas com maior intimidade com o uso do teclado, e conseqüente maior velocidade de digitação, podem acelerar o ritmo da discussão. A velocidade de conexão da máquina do usuário com o sistema servidor da sala também influencia no tempo de resposta;
- quando os participantes utilizam a Internet a partir de seus domicílios, podem ocorrer problemas como dificuldade de conexão, tempo de resposta muito longo ou queda de sessões durante a realização das discussões, em especial se forem realizadas em horários críticos de tráfego na Internet;
- ocorrem problemas relativos à falta de sincronia nas mensagens. Ao participar de uma discussão através de uma sala de bate-papo, normalmente realiza-se uma seqüência de passos: (i) leitura anterior do que está sendo discutido; (ii) construção mental de uma mensagem para a discussão; (iii) codificação da mensagem em texto por meio do teclado; (iv) envio da mensagem para o quadro da discussão acessado por todos. Cada pessoa executa estes passos em um ritmo próprio. Ocorre que, durante o tempo gasto para conceber e digitar uma mensagem, novas mensagens dos outros participantes são colocadas no quadro da discussão. Isto ocasiona problemas como mensagens fora de

contexto (pois o rumo da discussão já mudou), colocações repetitivas, sub-discussões entre pequenos grupos dentro de uma mesma sala, mais de um tema em discussão, respostas muito distantes das perguntas, etc;

- a pouca experiência dos participantes com a ferramenta também pode ocasionar problemas como mensagens onde não é possível identificar o destinatário de um comentário, mensagens de texto muito extensas, uso inadequado de convenções de linguagem (*hemópticos*, maiúsculas, etc.) e outros;

Para Morgado[2], o papel do docente é fundamental para que a comunidade, através das salas de bate-papo, atinja os seguintes objetivos: (1) promover o questionamento, o pensamento crítico, o sentido de autonomia, o dialogo, a negociação e a colaboração; (2) desenvolver as interações e relações interpessoais produtivas; e (3) criar condições necessárias para que o conhecimento circule, se multiplique, seja partilhado e (re) construído pelos estudantes.

Neste contexto, o papel do docente torna-se diferente do exercido em uma aula presencial. Pode-se considerar que na sala de bate-papo ele é um participante como todos os outros e tem as mesmas possibilidades destes. Com isso, o docente deve incorporar o papel do moderador, sendo fundamental para a formação de um sentimento de comunidade e a consolidação da abordagem construtivista, paradigma imprescindível em uma comunidade de aprendizagem. A forma de condução da discussão irá refletir as crenças pedagógicas do professor, porém as características da ferramenta de bate-papo impõem maiores dificuldades à adoção de uma postura controladora.

4. O Papel do Docente como Moderador

No processo educacional, o docente deve assumir o papel de moderador para a condução das discussões síncronas ou assíncronas, pois o objetivo das discussões é predefinido pelo próprio docente: a aquisição de alguma habilidade ou competência específica. Para Palloff e Prat, citados por [2], o sucesso de um grupo de discussão depende, sobretudo, da competência do professor enquanto facilitador, do seu conhecimento do contexto virtual, dos conteúdos e das técnicas e metodologias utilizadas.

Robin, citado por [3] sugere as seguintes hipóteses quanto à ação do moderador em um ambiente educacional: (i) quanto mais o moderador encoraja a participação nas discussões, mais contribuições são geradas; (ii) quanto mais o moderador desenvolve contatos interpessoais com os participantes, mais contribuições são geradas; (iii) na medida em que o moderador desenvolve um grupo nuclear de participantes, mais contribuições são geradas; e (iv) quanto mais o moderador contribui, mais contribuições são geradas pelos outros membros;

Já Palloff e Prat [4] aconselham aos moderadores que adotem as seguintes atitudes: negociem as regras do espaço; promovam as mensagens com apresentações pessoais, expectativas e impressões sobre o meio; encorajem ou escrevam comentários sobre as apresentações pessoais; dividam a responsabilidade pelas funções de manutenção do espaço; e promovam retorno aos membros.

Em relação à estabilidade dos membros em ambientes de aprendizado em comunidades virtuais Rojo [3] estabelece as seguintes hipóteses sobre o afastamento dos mesmos: (i) desapontamentos com o conteúdo veiculado na interação; (ii) desapontamentos na interação;

volume excessivo de mensagens; (iii) interferência de eventos externos (férias, trabalho, família); e (iv) mudanças no foco de trabalho do meio ou do usuário.

Por outro lado, os principais motivos que levam os membros a permanecer no ambiente são: (1) a qualidade das informações recebidas; (2) a possibilidade de encontrar pessoas interessantes nestes espaços; e (3) a qualidade das discussões. E os motivos que mais geram ambivalências em relação à permanência são: (1) dúvidas quanto aos benefícios; (2) reclamações quanto ao tempo investido; e (3) as características da interação *on-line*.

Como visto anteriormente, o papel do moderador em salas de bate-papo tradicionais restringe-se basicamente a aspectos gerenciais e motivacionais. No entanto, para que o docente possa utilizar este serviço como suporte à sua prática docente, é necessário que o mesmo assuma outras ações para manter os alunos engajados no propósito educacional, motivados na construção dos seus próprios conhecimentos. Deste modo, [5] propõe que o docente atue como moderador de uma sala de bate-papo assumindo quatro papéis principais:

- *pedagógico/intelectual*: engloba todos os aspectos envolvidos na aquisição de conhecimentos por parte do grupo envolvido;
- *social*: criação de um ambiente amigável e acolhedor para que a aprendizagem ocorra de forma cooperativa através de interações socais saudáveis;
- *organizacional/gerencial*: responsável pelo planejamento e gerenciamento das sessões realizadas;
- *técnico*: tornar a tecnologia utilizada transparente para os participantes, onde os mesmos precisem concentrar-se apenas nas tarefas acadêmicas.

4.1 Habilidades de um Moderador Docente

Considerando a classificação de Berge [5], propõe-se nas próximas seções um perfil de habilidades necessárias para que o docente possa conduzir de forma eficaz uma sessão de bate-papo.

4.1.1 Aspectos Organizacionais

Os aspectos organizacionais envolvem as habilidades necessárias, sob o ponto de vista organizacional, para que o docente possa conduzir eficazmente uma sessão de bate-papo:

- disponibilização prévia de um perfil de todos os participantes, enfocando as experiências nos assuntos a serem debatidos;
- definição de co-moderadores: o docente pode requisitar que um ou mais alunos assumam o papel de “assistente do moderador”, dividindo as tarefas sociais e organizacionais com este, fazendo com que o docente possa ter uma maior dedicação aos aspectos pedagógicos;

- definição e disponibilização de material educacional sobre o tópico que será discutido nas sessões: este material deve ser previamente fornecido aos alunos que, obrigatoriamente, devem estudá-lo para o bom rendimento da sessão;
- definição clara das regras para participação da sessão, incluindo tipos e formas de contribuição: também deve ser definido entre os participantes se haverá obrigatoriedade de contribuição;
- definição do tom e da etiqueta das contribuições: algumas regras sociais e de formalismo para as contribuições devem ser estabelecidas;
- criação de um espaço alternativo para mensagens fora de contexto: o docente pode disponibilizar um espaço alternativo para mensagens que estejam fora do tópico estabelecido. No entanto, devem ser definidas algumas regras para evitar que este espaço acabe por subjugar a discussão principal. Limites de mensagens e/ou horários podem ser estabelecidos;
- criação de uma avaliação por parte dos alunos em relação aos aspectos organizacionais ao final de uma sessão, de forma a reunir informações para possíveis melhorias em futuras sessões;
- gerenciar as interações: o docente deve ser responsável por iniciar a discussão sobre um novo tópico, bem como encerrar uma discussão que já teve seus objetivos alcançados, para que não surjam discussões infindáveis e repetitivas.

4.1.2 Aspectos Pedagógicos

Segundo Berge[5], os aspectos pedagógicos englobam todos aqueles aspectos que suportam o processo de aprendizagem, desde as técnicas de ensino direto às técnicas que se centram na facilitação da aprendizagem. Para que o docente possa conduzir eficazmente uma sessão de bate-papo, levando-se em conta o ponto de vista pedagógico, são necessárias as seguintes habilidades:

- docente deve trazer para o grupo perguntas instigantes e que levem à discussão do grupo, evitando trazer idéias prontas ou pré-concebidas;
- requisitar respostas para um aluno em particular, quando o mesmo não estiver participando da discussão. Para Winograd [6], esta pergunta deve ser realizada de acordo com o perfil previamente disponibilizado pelo aluno, para que o mesmo tenha maior facilidade para responder o questionamento e possa melhorar sua integração com o grupo;
- deve ser capaz de entender as idéias que estão sendo discutidas e construir as conexões e relacionamentos necessários;
- deve evitar mensagens ambíguas. Nestes casos, o docente deve solicitar maiores esclarecimentos ao estudante;
- deve atuar como provocador. O docente deve evitar que ocorra unanimidade sobre um determinado assunto precocemente. O mesmo deve atuar como provocador, mostrando aos demais outras linhas de raciocínio sobre o tópico considerado por eles concluído. No entanto, o docente deve tomar cuidado em não construir seus questionamentos e interrogações como se fossem afirmações, para evitar que o grupo forme uma nova unanimidade baseada na asserção de que o professor sempre tem a razão;

- deve manter uma certa flexibilidade intelectual. Devido à diversidade de estudantes envolvidos, mesmo idéias consideradas não produtivas podem gerar discussões benéficas e produzir resultados satisfatórios. Como uma sala de bate-papo pode ser considerada um *brainstorming* é aconselhável que o professor não elimine idéias prematuramente;
- professor deve ser paciente com relação ao resultado intelectual de uma sessão, pois a utilização de uma abordagem relativamente nova por parte dos alunos gera poucas discussões bem articuladas, o que deve ser considerado normal nas primeiras sessões;
- professor pode sugerir discussões mais particulares para pequenos grupos, quando estes estiverem seguindo um fio de conversa sobre o tópico em questão, mas à parte do grupo principal.

4.1.3 Aspectos Sociais

Para Collins e Berge [7], a interação pessoal é um fator muito importante na aprendizagem, apesar de alguns educadores ainda defenderem uma aprendizagem independente. No entanto, segundo Paulsen [8], é habilidade essencial de um moderador prover um ambiente social e amigável para a aprendizagem colaborativa. Deste modo, sob o ponto de vista social, propõe-se as seguintes habilidades necessárias para que o docente possa conduzir eficazmente uma sessão de bate-papo:

- docente deve iniciar a sessão com uma mensagem de boas vindas a todos os participantes: esta mensagem irá afetar todo o andamento da discussão, pois é nesta mensagem que o docente informa as características e expectativas para o andamento da discussão;
- agradecer aos estudantes que respondem efetivamente, valorizando as contribuições e a experiência pessoal de cada um;
- de acordo com as regras pré-estabelecidas, tentar manter o nível da discussão dentro das normas de etiqueta;
- ser gentil e atencioso com alunos que tem dificuldade de expressão, mesmo à distância.

4.1.4 Aspectos Técnicos

Sob o ponto de vista técnico, o docente deverá possuir as seguintes habilidades:

- docente deve saber resolver os principais problemas técnicos;
- a primeira sessão deve ter um período inicial para a familiarização dos estudantes com o ambiente que será utilizado nas discussões;
- docente deve ajudar os alunos a compreender e utilizar o sistema escolhido. Para tanto, o docente deve ter bastante familiaridade com o sistema.

5. Considerações Finais

O levantamento apresentado sobre as habilidades e ferramentas disponíveis aos docentes para atuarem como mediadores em salas de bate-papo educacionais buscou fornecer

indicadores que contribuam para o planejamento de atividades de aprendizagem que utilizem esta ferramenta. Certamente, este levantamento tende a ser refinado a partir da observação sistemática dos requisitos apresentados em situações reais de ensino-aprendizagem.

O conjunto de habilidades apresentado reforça os resultados de Lachi [9], que apontam para uma sobrecarga de trabalho para o docente na mediação e avaliação de atividades com a ferramenta de bate-papo. Considerando este aspecto, o presente levantamento pode auxiliar na identificação de tarefas críticas e orientar o desenvolvimento de ferramentas inteligentes que objetivem reduzir esta carga de trabalho.

Concluindo, considera-se que a apreensão de estratégias para um uso efetivo desta nova forma de tecnologia é um processo lento e gradual. Tanto professores quanto alunos devem desenvolver novas habilidades a fim de tirar proveito desta tecnologia para construção do conhecimento. É necessário que exista, entre todos os envolvidos, confiança mútua, interação, responsabilidades individuais, compartilhamento e socialização das informações.

6. Referências

1. Franciosi, B. et.al. "Experiência de Modelagem de Ambientes de Aprendizagem da PUCRS VIRTUAL" In: XIII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação (SBIE 2002), São Leopoldo, RS. (2002).
2. Morgado, Lina. "O papel do professor em contextos de ensino *online:* problemas e virtualidades", In: Dircursos , III série, n° especial. Universidade Aberta, p. 125-138. (2001).
3. Rojo, Alejandra. "Participation in Scholarly Electronic Forums". Tese de Doutorado pela University of Toronto, 1995. Disponível em http://www.oise.on.ca/~arojo/tabcont.html. Janeiro de 2000. (1995).
4. Palloff, R. e Pratt, K. "Building Learning Communities in Cyberspace". San Francisco: Jossey-Bass Publishers. (1999).
5. Berge, Zane L. "Facilitating computer conferencing: recommendations from the field", Education Technology, n° 35, v.1, p. 22-30. (1995).
6. Winograd, David. "Guidelines for moderating online educational computer conferences". http://www.emoderators.com/moderators/winograd.html, Junho. (2000).
7. Collins, M.P.; Berge, Zane L. "Guiding Design Principles for Interactive Teleconferencing", In: New Directions for Distance Education and Training Conference, September, University of Maine at Augusta. (1994).
8. Paulsen, Morten F. "Moderating Educational Computer Conferences". Computer-mediated Communications and the On-line Classroom in Distance Education. Berge, Z.L; Collings, M.P. (eds). NJ: Hampton Press. (1995).
9. Lachi, R; Otsuka, J; Rocha, H. O Uso de agentes de interface para auxiliar a avaliação formativa no ambiente Teleduc. In: XIII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação, São Leopoldo, RS. pp. 2-9. (2002)