

# Chat educacional em enfermagem: possibilidades de interação no meio virtual\*

EDUCATIONAL CHAT IN NURSING: POSSIBILITIES OF INTERACTION IN THE VIRTUAL ENVIRONMENT

CHAT EDUCATIVO EN ENFERMERÍA: POSIBILIDAD DE INTERACCIÓN EN EL MEDIO VIRTUAL

Ana Paula Scheffer Schell da Silva<sup>1</sup>, Eva Néri Rubim Pedro<sup>2</sup>, Ana Luísa Petersen Cogo<sup>3</sup>

## RESUMO

Pesquisa documental com abordagem qualitativa do tipo estudo de caso, que analisou os diálogos produzidos por alunos de Enfermagem em um contexto mediado por *chat* educacional em Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Os dados constituíram-se de oito discussões promovidas por alunos, professores e monitores da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul no *chat* do AVA TelEduc<sup>®</sup> sobre a atividade denominada *Cliente Virtual*. Para a categorização dos dados, utilizou-se o software NVivo<sup>®</sup>; e para a análise das informações, a técnica de Análise de Conteúdo. Os resultados revelaram sentimentos como ansiedade, medo e motivação perante a prática hospitalar, bem como o posicionamento dicotômico dos alunos frente à atividade proposta: alguns gostaram das discussões virtuais, enquanto outros preferiram as presenciais. O artigo apresenta recomendações para o uso de *chat* educacional no ensino de Enfermagem.

## DESCRIPTORIOS

Educação em enfermagem  
Educação a distância  
Tecnologia educacional  
Internet

## ABSTRACT

This documental case study was performed using a qualitative approach, and analyzed the dialogues of Nursing students in a context mediated by an educational chat in a Virtual Learning Environment (VLE). The data consisted of eight discussions among students, professors and monitors of the Rio Grande do Sul Federal University College of Nursing on the TelEduc<sup>®</sup> VLE chat on the activity called *Virtual Client*. The data were categorized using NVivo<sup>®</sup> software; and the information was analyzed using the Content Analysis technique. The results revealed feelings such as anxiety, fear and motivation towards hospital practice, as well as the dichotomous position of students regarding the proposed activity: some enjoyed the virtual discussions, while others preferred having discussions in person. This article presents recommendations for using educational chats in Nursing education.

## DESCRIPTORS

Education, nursing  
Education, distance  
Educational technology  
Internet

## RESUMEN

Investigación documental de abordaje cualitativo del tipo estudio de caso, que analizó los diálogos mantenidos por alumnos de Enfermería en un marco contextual de *chat* educativo en Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA). Los datos se constituyeron a partir de ocho discusiones promovidas por alumnos, profesores y monitores de la Escuela de Enfermería de la Universidad Federal de Río Grande do Sul, en el *chat* del AVA TelEduc<sup>®</sup> sobre la actividad denominada *Cliente Virtual*. Para la categorización de datos, se utilizó el software NVivo<sup>®</sup>; y para analizar las informaciones, la técnica de Análisis de Contenido. Los resultados revelaron sentimientos como ansiedad, miedo y motivación delante de la práctica hospitalaria, así como el posicionamiento dicotómico de los alumnos frente a la actividad propuesta: algunos gustaron de las discusiones virtuales, mientras que otros prefirieron las presenciales. El artículo presenta recomendaciones para el uso de *chat* educativo en enseñanza de Enfermería.

## DESCRIPTORES

Educación en enfermería  
Educación a distancia  
Tecnología educacional  
Internet

\* Extraída da dissertação "Autonomia no processo de construção do conhecimento de alunos de enfermagem: o *chat* educacional como ferramenta de ensino", Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009. <sup>1</sup> Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Professora Assistente do Curso de Enfermagem da Universidade Federal do Pampa. Porto Alegre, RS, Brasil. anaschell@gmail.com <sup>2</sup> Enfermeira. Doutora em Educação. Professora Associada da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS, Brasil. evapedro@enf.ufrgs.br <sup>3</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Adjunta da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS, Brasil. analuisa@enf.ufrgs.br

## INTRODUÇÃO

O incremento na utilização dos recursos tecnológicos no ensino de Enfermagem no Brasil é justificado pelas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Enfermagem, que refere o domínio e uso adequado das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) como uma das competências do enfermeiro<sup>(1)</sup>, e, também, pela Portaria nº 4059 do Ministério da Educação que prevê que as instituições de ensino superior *poderão introduzir, na organização pedagógica e curricular de seus cursos superiores reconhecidos, a oferta de disciplinas integrantes do currículo que utilizem modalidade semipresencial* totalizando, no máximo, 20% da carga horária total do curso, sendo as avaliações sempre presenciais. A modalidade semipresencial é caracterizada como qualquer atividade didática, módulo ou unidade de ensino centrados na autoaprendizagem que seja mediada por recursos didáticos organizados em diferentes suportes de informação, inclusive tecnologias de comunicação remota<sup>(2)</sup>.

O significativo aumento da utilização das ferramentas computacionais e da internet no ensino de Enfermagem aponta a necessidade de estudos sobre a interação e a relação estabelecida entre alunos e professores nos diversos meios virtuais, sendo necessário buscar subsídios na Linguística para o estudo da comunicação neste contexto que, apesar de escrito, demonstra certa informalidade e oralidade em sua expressão.

Os gêneros textuais (como telefonemas, artigos, telegramas, reportagens ao vivo) são fenômenos históricos que se compõem a partir das comunicações cotidianas e suas necessidades. No contexto da tecnologia digital, os gêneros *e-mail* (ou correio eletrônico), *chat* aberto, *chat* educacional (ou aula *chat* ou bate-papo virtual), videoconferência, lista de discussão, *weblog* (ou *blog*) têm se destacado. Estes se caracterizam pela produção de frases mais curtas, abreviações de palavras, uso de *emoticons* (combinação de caracteres que denotam sentimentos), repetição de letras e sinais de pontuação<sup>(3-4)</sup>.

Particularmente o *chat* educacional, integrado ou não a Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), é uma ferramenta de comunicação digital útil no ensino, que tem como objetivo discutir determinado conteúdo, dirimir dúvidas e servir como local de encontro entre grupos de alunos para realização de trabalhos. Processa-se de forma que os estudantes, os monitores, os tutores e os professores estejam conectados ao mesmo tempo<sup>(5)</sup>, caracterizando uma comunicação síncrona. O *chat* educacional difere do aberto, pois sua característica básica consiste no fato dos participantes já se conhecerem, se identificam por seus nomes (e não por apelidos, como ocorre no *chat* aberto) e a entrada ser limitada aos integrantes da disciplina ou curso<sup>(3-4,6)</sup>.

Uma especificidade dos *chats* é a construção do texto *falado* por escrito em função do meio eletrônico utilizado. Nele, os participantes sentem-se como se estivessem conversando face a face. A escrita proveniente das produções da conversação na internet confere características muito próprias ao meio; por isso, as interações no bate-papo virtual são concebidas como *fala* porque são essencialmente dialogais. A natureza processual e dinâmica é o que aproxima a conversação na internet da conversação face a face e isso se manifesta nas estratégias de construção dos enunciados nos *chats*, que não devem ser confundidos com um texto falado típico porque não há realização fônica<sup>(7)</sup>.

No *chat*, cada intervenção é denominada turno de fala, conceito originário da Análise da Conversação. Seu sentido depende da relação e da alternância com os turnos anteriores e posteriores e caracterizam-se quando vistos no contexto em que ocorrem<sup>(4,7)</sup>. O participante do bate-papo virtual deve estar atento à discussão que está ocorrendo para que consiga identificar a relação entre os turnos de fala. O fenômeno que ocorre durante um *chat* quando o usuário não consegue identificar qual turno de fala anterior está sendo referenciado no atual foi denominado *perda de co-texto*<sup>(8)</sup>.

Ao utilizar as TIC no ensino, o saber não está mais centralizado no professor e ele não é mais observado pelos estudantes e, sim, passa a observá-los no intuito de caracterizar as diferenças e potencialidades individuais. O aluno, no *chat* educacional, não precisa pedir autorização para falar, tampouco a sala de bate-papo virtual precisa fazer silêncio para que o mediador ou algum colega fale. Os participantes podem expor suas ideias e debater o conteúdo com liberdade e por esse motivo se faz importante a mediação do professor no sentido de manter a organização no meio virtual<sup>(6)</sup>.

...o chat educacional, integrado ou não a Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), é uma ferramenta de comunicação digital útil no ensino, que tem como objetivo discutir determinado conteúdo, dirimir dúvidas e servir como local de encontro entre grupos de alunos para realização de trabalhos.

### Atividade Cliente Virtual

A disciplina de Fundamentos do Cuidado Humano III (ENF02001) da 4ª etapa da graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) desenvolveu nos semestres 2005/1, 2005/2, 2006/1 e 2006/2 uma atividade no AVA TelEduc® denominada *Cliente Virtual*<sup>(9)</sup>.

Nesse projeto, os alunos, reunidos em grupos de quatro a seis integrantes, desenvolviam a Anamnese e Exame Físico de Enfermagem de um paciente hipotético, construídos a partir de, no mínimo, seis imagens fornecidas pelos professores da disciplina (fotos de segmentos corporais). Partindo dessas imagens, os estudantes constituíam um indivíduo fictício criando uma identificação, uma anamnese e um exame físico, descrevendo como observavam esses sinais e quais as técnicas propedêuticas que utilizariam para

identificá-los. Para a realização da atividade, os professores forneciam material bibliográfico e sugestões de leituras que poderiam ser encontrados na biblioteca da Escola de Enfermagem da UFRGS (EEnf UFRGS). Os alunos acessaram o AVA de computadores em suas casas, de seus locais de trabalho ou do laboratório de informática da EEnf UFRGS.

A atividade se desenvolvia da seguinte forma: primeiramente, os professores apresentavam o AVA TelEduc® aos alunos, a atividade a ser executada, os recursos a serem utilizados (*softwares* para estruturação dos trabalhos como o *Microsoft® PowerPoint* e *Word*) e ocorria a divisão dos grupos de trabalho. Quando concluída, os estudantes deveriam publicar, no portfólio do grupo no AVA, a anamnese e o exame físico com as imagens selecionadas pelo grupo, de forma que todos os professores da disciplina e os alunos tivessem acesso, inclusive com a disponibilidade de fazerem comentários sobre o material produzido pelos colegas.

A atividade, que transcorria em três dias, era finalizada com a realização de um *chat* educacional no AVA TelEduc® com duração de duas horas e era coordenada por um ou dois professores e com o apoio de um monitor. No bate-papo, os alunos discutiam os trabalhos, traziam as dúvidas e o relato de como foi a realização da tarefa. A avaliação era realizada pelos professores, por meio de comentários publicados no portfólio do grupo. Os aspectos observados foram em relação à coerência entre as imagens, a anamnese e o exame físico do paciente virtual e a participação no *chat*.

O *chat* educacional, desenvolvido ao final da atividade *Cliente Virtual*, oportunizou um espaço para que os alunos expusessem suas dúvidas e ansiedades em relação ao uso de ferramentas tecnológicas no ensino de Enfermagem e, também, a sua primeira experiência com a assistência de pacientes em campo hospitalar – que estava por acontecer na sequência à referida atividade. Dessa forma, as pesquisadoras perceberam a necessidade de elencar e analisar as convergências e divergências nos diálogos produzidos pelos participantes durante a realização dos *chats*.

## OBJETIVO

Analisar os diálogos produzidos por alunos de Enfermagem em um contexto mediado por *chat* educacional em Ambiente Virtual de Aprendizagem, após a realização da atividade *Cliente Virtual*.

## MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa documental retrospectiva com abordagem qualitativa do tipo estudo de caso<sup>(10)</sup>.

A pesquisa foi desenvolvida na disciplina de Fundamentos do Cuidado Humano III (ENF02001) do curso de graduação da Escola de Enfermagem da UFRGS com os registros (diálogos) de oito *chats* educacionais produzidos

no AVA TelEduc® por estudantes, professores e monitores no período de 2005/1 a 2006/2, totalizando 16 horas e 44 minutos de conversação.

O número de participantes foi de 190 sujeitos, sendo que 185 eram alunos (160 do sexo feminino e 25 do sexo masculino), três professores (duas do sexo feminino) e duas monitoras. Para preservar a identidade dos participantes, foi adotada a denominação *A* para *Aluno*, *G* para *Grupos de Alunos*, *P* para *Professor* e *M* para *Monitor*.

As informações foram organizadas no *software* NVivo® versão 7.0 e analisadas com o auxílio da Análise de Conteúdo<sup>(11)</sup>, seguindo as etapas de pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados, inferência e interpretação. As conversações nas sessões de *chat* foram agrupadas, lidas e reorganizadas, dando origem a categorias nomeadas conforme os dados emergidos da leitura do material, por semelhanças ou mesmo por diferenças. Cabe salientar que foram observadas as características do gênero digital *chat* educacional durante a organização e análise das informações.

O projeto de pesquisa foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UFRGS, obtendo parecer favorável para a sua execução (número 2007825). Foi utilizado um Termo de Compromisso de Utilização de Dados, conforme orientação deste CEP, que foi assinado pelas pesquisadoras, no qual constou o compromisso com a privacidade e a confidencialidade dos dados utilizados, preservando integralmente o anonimato dos sujeitos<sup>(12)</sup>.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante a análise das informações, emergiram as seguintes categorias: *Alunos de Enfermagem frente a primeira experiência em prática hospitalar* e *Avaliação do chat pelos alunos*.

### ***Alunos de Enfermagem frente a primeira experiência em prática hospitalar***

Essa categoria de análise foi subdividida em duas subcategorias: *Expectativas com a prática do cuidado* e *Opiniões sobre a atividade Cliente Virtual*.

#### *Expectativas com a prática do cuidado*

Este tema é considerado, no contexto deste estudo, como manifestações de sentimentos como ansiedade, medo e incerteza frente à prática em ambiente hospitalar que estava por vir. Esses sentimentos se justificam, pois é a primeira experiência dos alunos da quarta etapa da graduação da EEnf UFRGS com o hospital, o que para a grande maioria é novidade, salvo os que já possuem formação técnica na área.

Os sentimentos são a forma como indivíduo se percebe e compreendê-los faz com que entenda a sua reação

frente ao mundo que o circunda. O sujeito torna-se aberto e livre, ou seja, é ele mesmo quando está em contato com seus sentimentos. A ansiedade pode ser conceituada como o medo de ser magoado ou de perder alguma coisa e passa pelos sentimentos de estar amedrontado, assustado, nervoso, preocupado, inquieto, inseguro<sup>(13)</sup>.

O estudo realizado com alunos do segundo ano de um curso de Enfermagem, que levantou as expectativas dos mesmos em relação ao início do estágio supervisionado, demonstrou que eles apresentavam ansiedade em relação aos procedimentos, principalmente frente à realização de técnicas, pois tinham medo de causar prejuízos ao paciente como, por exemplo, a dor. Demonstravam, também, ansiedade em relação ao contato e à comunicação com o paciente, com a avaliação do professor quanto aos objetivos a serem alcançados durante o estágio e com a própria reação frente a situações diversas como, por exemplo, o cuidado ao paciente terminal<sup>(14)</sup>. Esses mesmos sentimentos e apreensões foram observadas nos diálogos como mostra o trecho a seguir :

(10:05:16) P1 fala para Todos: Como vcs estão percebendo a ida a campo no hospital?

(10:06:27) G16 fala para P1: Estamos eufóricas e loucas para começar, mas com um pouco de medo.

(10:07:51) A70 fala para Todos: Bah, quero muito começar o estágio!!

(10:07:58) G15 fala para P1: estamos ansiosas para começar o estágio. Colocar em prática todos os conhecimentos adquiridos até aqui

(10:12:00) G13 fala para P1: Agora no começo do estágio é um pouco ruim porque dá uma certa insegurança, mas depois com a prática acho que isso melhora, é o que todo mundo diz.

(10:21:36) A67 fala para Todos: acho que a questão é justamente essa de aprender a lidar e a controlar nossos medos e inseguranças, afinal sempre surgirá uma situação nova, inesperada.

(10:23:48) G13 fala para Todos: Eu tenho medo de não conseguir fazer os procedimentos certos e assim machucar o paciente.

(10:24:28) G14 fala para Todos: temos medo pq trememos muito!!!!!!

(10:24:57) A66 fala para Todos: Eu concordo com o G13 um erro na profissão de enfermagem pode machucar alguém e causar consequências mais sérias. Isso preocupa, não será um simples erro.

O excerto demonstra a ansiedade que as alunas sentem quando a prática no ambiente hospitalar está se aproximando. Isso ocorre em função do receio frente ao desconhecido, da vontade de praticar os conhecimentos adquiridos até o momento no curso e do medo de causar algum dano ao paciente em função de não ter, ainda,

as habilidades técnicas necessárias para realizar os procedimentos. Mas, apesar da insegurança, a prática é esperada com motivação e as alunas procuram se informar com colegas que estão em etapas mais adiantadas como foi a experiência no primeiro estágio prático. Observa-se que as estudantes veem o estágio como um momento de aprender a lidar com o medo e a insegurança, e que o profissional enfermeiro tem de estar preparado para o inesperado, pois tem consciência que é assim que ocorre na rotina hospitalar. Demonstrem, também, preocupação com o possível erro, pois sabem que estão trabalhando com vidas e isso denota um sentimento nascente de responsabilidade com o paciente.

Nesse trecho, é possível observar algumas características da conversação em *chat*, como, por exemplo, as abreviações *vcs* (vocês) e *pq* (porque), a repetição de sinais de pontuação para enfatizar uma colocação como em *temos medo pq trememos muito!!!!!!* e ainda uma gíria comumente utilizada na região Sul do país, o *Bah* (Bá), que recebeu a letra *h* para marcar o acento agudo no meio virtual. A escrita em meio digital adquire características peculiares, pois se tem a necessidade de aproximar a escrita da fala, ou seja, a entonação fônica, e, também, agilizar a comunicação síncrona enquanto os interlocutores *falam-escrevem* porque o meio demanda rapidez na comunicação<sup>(4,7)</sup>.

#### Opiniões sobre a atividade Cliente Virtual

Esta subcategoria de análise surgiu ao observar-se que os mediadores costumavam perguntar aos alunos, no início do *chat*, como tinha sido a experiência de realizar a atividade *Cliente Virtual*, quais as dificuldades e facilidades encontradas e como avaliavam a atividade, se havia sido proveitosa ou não para o aprendizado da fase investigativa do Processo de Enfermagem (PE). O trecho a seguir exemplifica essa análise:

(09:48:14) P1 e P2 fala para Todos: 1ª pergunta: como foi fazer este trabalho?

(09:49:09) A88 fala para Todos: Eu achei bem interessante e surpreendente, no começo achei que fosse barbada, mas vi que é super complicado sem ter o paciente, imagina tendo um.

(09:49:38) A73 fala para Todos: achei legal e interessante, mas não é tão fácil descrever o q vemos.

(09:51:05) A90 fala para Todos: Não achei fácil o trabalho mas foi interessante, pesquisamos muita coisa que não sabíamos.

(10:08:02) A87 fala para P1 e P2: Prof, vocês acham que um trabalho como esse nos ajuda bastante?? Porque eu achei pouco pra ter uma base...

(10:08:59) G20 fala para A87: acho q esse trabalho nos ajudou um pouco, mas só na prática para nos sentirmos mais seguros...

A observação das imagens de partes do corpo para a criação do *Cliente Virtual* proporcionou um estímulo à capacidade perceptiva dos alunos, o que os leva a descrever em detalhes os sinais observados e, ainda, relacionar essas informações com a história construída por eles para esse paciente. A atividade promoveu a troca de informações e conhecimentos entre os grupos, fazendo com que cada estudante se envolvesse com a confecção do trabalho<sup>(9)</sup>.

Infere-se, pela leitura do trecho anterior, que os alunos gostaram da atividade, apesar dela ter demandado esforços no sentido de buscar informações na bibliografia para descrever o que era visto nas imagens. Uma aluna opinou que a realização da atividade não foi suficientemente preparatória para a realização do Histórico de Enfermagem com um paciente real e outra estudante diz que foi proveitosa, mas que somente a prática as fará ter domínio na realização da anamnese e do exame físico de Enfermagem.

Acredita-se que a construção de um *Cliente Virtual* antecipa a realidade que será encontrada no ambiente hospitalar, o que pode amenizar o medo e a angústia que esta experiência gera no aluno de Enfermagem. Durante a atividade é possível que o estudante erre e acerte, relacione o que cria com a teoria, desenvolva a criatividade e perceba a integração com as disciplinas já cursadas, gerando um sentimento de segurança no estudante<sup>(9,15)</sup>.

Além disso, observou-se a tomada de consciência dos alunos perante sua própria aprendizagem individual e a construída com o grupo de trabalho:

(11:25:40) A114 fala para Todos: Quero destacar a importância do trabalho em grupo. Muitas vezes se divide o trabalho, cada um faz uma parte, e fica tudo fragmentado. Nesse trabalho construímos tudo coletivamente. A troca de experiências é muito válida. Sempre que um não sabia uma coisa, o outro ajudava e assim ia....foi bem interessante!

(11:26:58) A119 fala para Todos: é! concordo contigo A114, foi o trabalho mais interessante que fiz, pois participei da construção do todo do trabalho!

(11:28:35) A123 fala para Todos: tipo, quando a gente conversar, entrevistar, examinar...enfim, um paciente não vai ser de maneira fragmentada (cada um fazendo uma parte). Então, creio que o trabalho em equipe comece desde a nossa formação em enfermagem.

(11:29:38) A122 fala para Todos: tb concordo... acho que foram muitos trabalhos fragmentados até aqui, falta de tempo, enfim... foi bom fazermos juntos.

(11:29:54) A121 fala para Todos: as vezes, o q nos falta são trabalhos q nos façam PENSAR!

(11:30:13) A122 fala para Todos: tem muitos trabalhos em grupo, mas nem sempre fazemos eles em grupo.

(11:30:57) A123 fala para Todos: falta um pouco de ousadia as vezes... fica aquela mesmice!!!

O trecho anterior demonstra que os alunos valorizaram a realização do trabalho em grupo, pois o construíram coletivamente, trocaram experiências e se auxiliaram nas dúvidas que surgiram. Os estudantes também perceberam que não vêm realizando trabalhos em grupo durante o curso, pois as tarefas são fragmentadas entre eles e cada um fica responsável pela confecção de uma parte do trabalho. Os alunos salientam que faltam trabalhos que os façam pensar e que os façam ter ousadia. Dessa forma, também se questiona até que ponto o professor consegue dar-se conta que os alunos encontram-se acomodados no processo de aprendizagem e o quanto ele instiga a ousadia nos alunos de Enfermagem.

Outra visível tomada de consciência, por parte dos alunos, foi a de que quando estiverem avaliando um paciente não o farão por partes, mas precisarão vê-lo como um todo e também que o trabalho em equipe deve começar a ser fomentado durante a graduação. A aprendizagem que ocorre com a interação grupal torna-se mais significativa quando combinada com a aprendizagem pessoal, onde o estudante tem tempo para refletir, sintetizar, aprofundar, consolidar o que é percebido, sentido e compreendido. Além disso, o conhecimento profissional é intensificado por um processo de aprendizagem ativo que inclui a colaboração efetiva entre os pares, com a contextualização de problemas reais do cotidiano da Enfermagem<sup>(16-17)</sup>.

### **Avaliação do chat pelos alunos**

Esta categoria foi subdividida em *Opiniões sobre o chat* e *Utilização da ferramenta chat*.

#### **Opiniões sobre o chat**

Esta subcategoria foi revelada, durante a análise, quando se percebeu que os mediadores procuravam saber dos alunos como havia sido a experiência de se utilizar o *chat* educacional como apoio às discussões. Diversificadas opiniões surgiram. A seguir segue uma manifestação espontânea das alunas em relação à ferramenta:

(10:48:53) A30 fala para Todos: ADOREI. ESSE CHAT.

(10:49:47) A35 fala para Todos: eu tb adorei esse chat, só de pensar que não preciso sair de casa com esse tempo.

(10:53:15) A30 fala para Todos: ACHEI QUE IA SER UM SACO!!!

(10:53:19) A42 fala para Todos: Também gostei muito!

(10:53:31) A35 fala para Todos: Eu tô adorando, podíamos ter algumas aulas virtuais.

(10:53:43) P1 e P2 fala para Todos: Vcs teriam sugestões a dar?

(10:54:20) A39 fala para Todos: achei ótima a inovação, pois ir pra aula, sentar em círculo é rotina e às vezes ficamos desanimados. Dessa forma ate por ser uma forma diferente de discussão, interessa mais.

(10:54:40) A30 fala para Todos: Poderíamos consultar prontuários no Clinicas durante o estágio e trazer as dificuldades para discutirmos aqui. que tal?

(10:55:22) A42 fala para Todos: é interessante esse modo de conversarmos..mas não descarto a roda em sala de aula...q tb é muito rica.

(10:55:29) G11 fala para P1 e P2: Gostamos da experiência de hoje, mas preferimos o contato humano. Apesar de assim todos se comunicarem bem ao mesmo tempo.

(10:59:17) A30 fala para Todos: Acho também gurias, muito bom o contato humano, vou sentir saudades.....mas acho que aqui talvez seja um pouco mais fácil de se falar.

(10:59:43) G11 fala para P1 e P2: Concordamos pois aqui a timidez desaparece, e todos podem ser ouvidos.

(11:00:31) A45 fala para Todos: Com certeza, para mim, por exemplo, é muito mais fácil falar aqui.

(11:01:55) G12 fala para Todos: É muito interessante Profs, mas acho que fica muito bate-papo entre pessoas em pequenos grupos e muito pouco em grande grupo, ainda se precisa civilizar....Não é que não possa, mas fica dispersivo, as vezes!!

Um estudo demonstrou que estudantes de pós-graduação em Enfermagem estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com a experiência *online* devido à flexibilidade em organizar seu tempo de estudo<sup>(18)</sup>. Outra pesquisa realizada junto a alunos de graduação em Enfermagem comparou discussões *online* síncronas (*chats*) e assíncronas (*fóruns*) com presenciais, demonstrando que não houve diferenças significativas entre o grupo controle (discussões presenciais) e o grupo experimental (discussões a distância). A maioria dos estudantes em ambos os grupos considerou as discussões produtivas e motivadoras, sendo que eles puderam expressar seus sentimentos, experiências, pensamentos e ideias durante as discussões. Alguns alunos do grupo experimental mencionaram que a utilização de AVA para as atividades de ensino resultou em menor contato com outros estudantes, sentindo-se isolados e como se não fizessem parte de um grupo<sup>(19)</sup>.

O excerto apresentado demonstra que alguns alunos gostaram e acharam interessante a experiência de se utilizar o *chat* para a discussão dos conteúdos. Uma aluna chama a atenção para a possibilidade que a Educação a Distância (EAD) traz aos estudantes: em função do tempo chuvoso que fazia no dia da realização do *chat* em questão, ela não precisou se deslocar até a universidade para *comparecer* à aula. Outra estudante tinha uma ideia pré-concebida em relação à experiência, pensando que a atividade não seria proveitosa, ou seja, que seria desmotivante ou improdutivo, mas constatou exatamente o contrário.

As mediadoras, percebendo o interesse das alunas na modalidade de ensino, questionaram se elas teriam sugestões para que a ferramenta continuasse sendo utilizada e uma delas levantou a possibilidade de discutir as dificuldades quanto ao entendimento de termos técnicos que pudessem ser encontradas nos prontuários do hos-

pital-escola da EEnf UFRGS. Outras, ainda, manifestaram sua preferência em relação às discussões presenciais e ao contato humano, mas salientaram que gostaram da atividade em *chat* educacional, pois essa permitiu a perda da timidez e a possibilidade de que todos pudessem se expressar e serem *ouvidos*. Outros alunos ainda chamaram a atenção para a organização do *chat*, salientando que as conversas paralelas entre participantes prejudica o entendimento da discussão no grande grupo.

#### Utilização da ferramenta chat

Esta subcategoria de análise emergiu em função da dificuldade que alguns alunos encontraram na utilização do AVA e do *chat*. A multiplicidade de indivíduos conversando ao mesmo tempo no bate-papo virtual pode acarretar muitas confusões, porque os turnos de fala não se apresentam necessariamente numa sequência encadeada porque as respostas não são imediatas e pode ocorrer demora na transmissão de dados, ou seja, não há uma linearidade na conversação<sup>(4,8)</sup>. O trecho abaixo exemplifica a ocorrência destas confusões:

(10:21:45) A81 fala para Todos: eu to completamente perdida

(10:22:02) G21 fala para Todos: Tá bem complicado de se entender, cada um falando coisas diferentes. Q bagunça.

(10:22:07) A87 fala para A81: ta todo mundo perdido A81.. tenta te achar como dah.. ou fala comigo,hehe.

(10:22:31) M2 fala para Todos: Vamos nos organizar...uma pergunta foi feita...todos devem responder...para todos

(10:22:47) A87 fala para Todos: Eu acho que é muita gente falando junto... não devemos misturar os assuntos, senão vira bagunça....

(10:22:47) A88 fala para Todos: Não to mais entendendo nada, quando eu vejo uma colocação aparece mais 10, nem sei o que responder primeiro e acabo esquecendo das outras.

Nesse trecho observa-se que muitas alunas encontravam-se desorientadas em relação ao que estava sendo discutido no *chat*. Isso ocorreu em função da quantidade de pessoas interagindo e, também, porque haviam muitos assuntos sendo discutidos ao mesmo tempo, como se observa na fala da monitora (M2) e de uma estudante (A87). O fato gerou perda de co-texto, possível de ser observado pela fala da aluna A88.

Na pesquisa que estudou a interação e contexto de apoio à argumentação colaborativa usando uma ferramenta para comunicação mediada por computador síncrona realizada junto a estudantes<sup>(20)</sup>, foi encontrado que 28% das mensagens trocadas entre alunos e professores não condiziam com o tópico de discussão proposto no *chat* educacional. Na pesquisa realizada com estudantes de graduação<sup>(4)</sup>, 20% do tempo dos *chats* educacionais foram gastos administrando problemas operacionais da ferramenta como entrada, quedas e lentidão das máquinas, atrapalhando o andamento da conversação.

No presente estudo, foi contabilizada uma perda de tempo em conversas paralelas de cinco horas e 17 minutos, representando 31,56% do tempo total dos *chats* analisados. Os alunos, nos estudos citados<sup>(4,20)</sup>, possuíam conhecimento prático na ferramenta. Neste estudo, no entanto, infere-se que o maior tempo gasto foi em função da inexperiência dos estudantes com a conversação em *chat* educacional, apesar de muitos já terem utilizado a ferramenta para bate-papos virtuais informais.

## CONCLUSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar os diálogos produzidos por alunos de Enfermagem em um contexto mediado por *chat* educacional em Ambiente Virtual de Aprendizagem após a realização da atividade *Cliente Virtual*. Essa atividade, realizada pelos estudantes com a mediação de professores, permitiu aprofundar o estudo da utilização do *chat* educacional no ensino de Enfermagem, pois foi possível observar quais as estratégias utilizadas para a comunicação e a interação entre alunos e professores por meio da utilização dessa ferramenta em um momento pontual da aprendizagem dos estudantes. Na presente pesquisa, o *chat* do AVA TelEduc® foi utilizado em uma disciplina presencial, o que estimulou a conversação entre os mediadores (professores e monitores) e os alunos.

Durante as conversações no *chat* educacional foi possível identificar sentimentos de ansiedade e medo nos estudantes em função da aproximação da prática no ambiente hospitalar, algo desconhecido na quarta etapa da graduação da EEnf UFRGS. Mas a oportunidade é vista, pelos alunos, como o momento de se lidar com as angústias e sentem-se motivados para entrar em contato, tão logo possível, com esse cenário de cuidado.

Os alunos, no geral, gostaram de realizar a atividade *Cliente Virtual*, manifestando que o trabalho permitiu a troca de experiências, o exercício de ajuda mútua, a construção de um trabalho coletivo, a contextualização do cotidiano da profissão e a visão do paciente como um todo. E foi através do *chat* educacional que a troca dessas experiências e conhecimentos entre os grupos de alunos foi possível.

Duas opiniões distintas emergiram sobre o *chat* educacional: enquanto alguns estavam satisfeitos com a nova forma de discutir os conteúdos, outros preferiam as aulas e discussões presenciais, confirmando aqui que o ensino pode ser realizado de várias formas, com métodos diferentes e criativos e com muitas possibilidades de despertar no aluno o seu compromisso com sua aprendizagem.

Houve consenso quanto aos alunos se sentirem mais desinibidos para *falar* e quanto à facilidade em promover o encontro deles nos *chats*, visto que nessa etapa os estudantes subdividem-se em vários pequenos grupos de estágio e os encontros no grande grupo começam a diminuir.

Quanto à utilização do *chat* educacional, os alunos comentaram, muitas vezes, que estavam desorientados

quanto ao assunto que estava sendo discutido. Isso ocorreu em função do número de participantes e porque, muitas vezes, o assunto que estava sendo tratado no momento não era respeitado, ou por conversas paralelas ou por sobreposição de perguntas que não condiziam com o tema, tal como acontece em sala de aula presencial. As conversas paralelas – 31,56% do tempo total dos oito *chats* analisados – resultaram em diversas perdas de co-texto, que atrapalharam o andamento da conversação.

Em função da revisão de literatura e da análise realizadas, bem como da prática das pesquisadoras, foi possível observar alguns pontos úteis na utilização dos *chats* educacionais no ensino de Enfermagem. São eles:

- Estimular um período de conversas informais antes do início das discussões sobre o tema proposto, que servirá aos que estejam atrasados ou com problemas de conexão resolvê-los;
- O horário de início da sessão, a duração, o material a ser estudado e a obrigatoriedade ou não de participação, devem estar definidos e devem ser divulgados com antecedência para que todos possam se organizar para a atividade;
- O mediador deve sempre estar acompanhado por um monitor, que ficará encarregado de responder as dúvidas tecnológicas e resolver problemas que possam ocorrer;
- A fim de evitar conversas paralelas e a perda de co-texto, os estudantes devem ser previamente preparados, estabelecendo-se regras de convivência em ambiente virtual. O mediador pode e deve interferir quando a discussão estiver confusa. Sugere-se que cada sessão não tenha mais do que entre 10 e 15 alunos, visto que a rapidez com que as falas aparecem na tela é muito grande quando há muitos participantes, o que pode ser desmotivante para aqueles que não conseguem *linkar* seus pensamentos com os demais devido à barra de rolagem.
- O mediador deve se preparar previamente para a sessão de *chat* com questões pré-definidas para conduzir a conversação, que podem ser abertas, comparativas, de exploração e síntese do conteúdo. Também deve sempre incentivar e motivar os alunos que não estejam participando;
- Ao final da sessão de *chat* educacional, o mediador deve realizar uma avaliação da atividade com os alunos, a fim de levantar críticas e sugestões para os próximos encontros virtuais.

Por meio de *chat* educacional, é possível discutir temas referentes à Enfermagem, como, por exemplo, o PE, dúvidas em relação a casos clínicos, procedimentos, entre outros. Claro que o contato interpessoal face a face que a prática proporciona não poderá ser visto no meio virtual, mas, certamente, o intercâmbio de ideias, as discussões e o debate são possíveis neste meio, o que certamente contribuirá para o amadurecimento de ideias, o desenvolvimento de habilidades de entrevista por meio de simulação e a aceitação da opinião do outro, influenciando

as ações do futuro enfermeiro. Cabe salientar que o PE já está informatizado em muitos locais que prestam atendimento hospitalar, o que demanda do enfermeiro conhecimentos de informática para a sua utilização.

Destaca-se o potencial das ferramentas computacionais no ensino de Enfermagem e a necessidade de mais

estudos dentro da temática das TIC com embasamento pedagógico, visto que cada vez mais as modalidades de ensino a distância e semipresencial mediadas pela internet estão sendo incorporadas aos cursos voltados a todas as esferas, seja na graduação, pós-graduação e formação permanente de alunos e enfermeiros.

## REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução n. 3, de 7 de novembro de 2001. Institui diretrizes curriculares nacionais do curso de Graduação em Enfermagem [Internet]. Brasília; 2001 [citado 2009 jul. 24]. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES03.pdf>
2. Brasil. Ministério da Educação. Portaria n. 4059, de 10 dez de dezembro de 2004. Introdução na organização pedagógica e curricular dos cursos superiores reconhecidos a oferta de disciplinas integrantes do currículo que utilizem modalidade semi-presencial, com base no art. 81 da Lei nº 9.394, de 1.996 [Internet]. Brasília; 2004 [citado 2009 jul. 24]. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs\\_portaria4059.pdf](http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs_portaria4059.pdf)
3. Abreu-Tardelli LS. O chat educacional: o professor diante desse gênero emergente. In: Dionísio AP, Machado AR, Bezerra MA. Gêneros textuais e ensino. 5ª ed. Rio de Janeiro: Lucerna; 2007. p. 87-94.
4. Marcuschi LA. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: Marcuschi LA, Xavier AC. Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção do sentido. 2ª ed. Rio de Janeiro: Lucerna; 2005. p. 13-67.
5. Prado C, Martins CP, França L, Leite MMJ, Peres HHC. Metodologia de utilização do chat na enfermagem. *Rev Bras Enferm.* 2009;62(4):594-8.
6. Leal VPLV. O chat quando não é chato: o papel da mediação pedagógica em chats educacionais. In: Araújo J. Internet & ensino: novos gêneros, outros desafios. Rio de Janeiro: Lucerna; 2007. p. 48-63.
7. Hilgert JG. A construção do texto "falado" por escrito: a conversação na Internet. In: Preti D. Fala e escrita em questão. São Paulo: Humanitas/FFLCH/USP; 2000. p. 17-55.
8. Pimentel MG, Sampaio FF. HiperDiálogo: uma ferramenta de bate-papo para diminuir a perda de co-texto. In: 12º Simpósio Brasileiro de Informática na Educação: Educação a Distância Mediada por Computador; 2001 nov. 21-23; Vitória, ES, Brasil [Internet]. Vitória; 2001 [citado 2009 jul. 24]. Disponível em: <http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/viewFile/118/104>
9. Cogo ALP, Pedro ENR, Severo CL. Construindo o aprender enfermagem: exame físico e anamnese a partir de imagens. In: Anais 56º Congresso Brasileiro de Enfermagem; 2004; Gramado, RS, Brasil [Internet]. Gramado: Associação Brasileira de Enfermagem; 2004. [citado 2009 jul. 24]. Disponível em: <http://www.bs-torm.com.br/enfermagem/index-p2.php?cod=75044&popup=1>
10. Stake RE. Qualitative case studies. In: Denzin NK, Lincoln YS. The sage handbook of qualitative research. 3rd ed. California: Sage; 2005. p. 443-66.
11. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 1977.
12. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Comissão de Pesquisa e Ética em Saúde. Resolução normativa 01/97, de 9 de janeiro de 1997. Utilização de dados de prontuários de pacientes e de bases de dados em Projetos de Pesquisa [Internet]. Porto Alegre; 2009 [citado 2009 jul. 24]. Disponível em: <http://www.bioetica.ufrgs.br/res197hc.htm>
13. Viscott D. A linguagem dos sentimentos. São Paulo: Summus; 1982.
14. Carvalho MDB, Pelloso SM, Valsecchi EASS, Coimbra JAH. Expectativas dos alunos de enfermagem frente ao primeiro estágio em hospital. *Rev Esc Enferm USP.* 1999;33(3):200-6.
15. Silva APSS, Cogo ALP. Aprendizagem de punção venosa com objeto educacional digital no curso de Graduação em Enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm.* 2007;28(2):187-92.
16. Moran JM. A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá. São Paulo: Papirus; 2007.
17. Posey L, Pintz C. Online teaching strategies to improve collaboration among nursing students. *Nurse Educ Today.* 2006;26(8):680-7.
18. Sit JW, Chung JW, Chow MC, Wong TK. Experiences of online learning: student's perspective. *Nurse Educ Today.* 2005;25(2):140-7.
19. Jacobsen HE. A comparison of on-campus first year undergraduate nursing students' experiences with face-to-face and online discussions. *Nurse Educ Today.* 2006;26(6):494-500.
20. Mcalister SRA, Scanlon E. Combining interaction and context design to support collaborative argumentation using a tool for synchronous CMC. *J Comput Assist Learn.* 2004;20(3):194-204.