

## TRABALHO FINAL DE CURSO

### CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO *LATO SENSU* EM TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

#### Mediação e Conciliação de Conflitos

**Viviane Grzechota Selzler**

viviane.selzler@ufms.br

**Ana Carolina Gaiotti de Oliveira**

ana.gaiotti@ufms.br

**Resumo:** Este plano de ação é resultado do Trabalho Final de Curso realizado no Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, da Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), como pré-requisito para obtenção do título de especialista. O objetivo deste trabalho é apresentar um Plano de Ação para o modelo de tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. O AVA Modelo analisado foi da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, que possui a carga horária de 51 horas, sendo 4 horas dedicadas à realização de ações de extensão. O plano de ação foi desenvolvido com base no material didático, enunciados, modelos e rubricas de avaliação do AVA Modelo analisado. As ações propostas destacam indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para: a necessidade de preâmbulo histórico e cultural sobre o tema ao qual a extensão se propõe, Mediação e Conciliação de Conflitos.

**Palavras-chave:** Primeira palavra. Segunda palavra. Terceira palavra.

#### 1 Introdução

A inclusão de um preâmbulo histórico e cultural no Programa de Extensão é fundamental para garantir a efetividade e a relevância social da ação. Este plano de ação visa integrar uma seção introdutória que contextualize o público-alvo e o tema do

programa, ancorando-o na realidade local e nos processos sociais que o moldaram. Tal preâmbulo não é apenas um adendo informativo, mas uma ferramenta pedagógica essencial que promove a consciência crítica e o engajamento autêntico dos participantes. Ao apresentar o panorama histórico e as matrizes culturais da comunidade, o programa assegura que as soluções propostas sejam sensíveis às tradições e aos desafios preexistentes, evitando a imposição de modelos externos e maximizando o impacto transformador do projeto. Deste modo, o preâmbulo funciona como a base dialógica para a construção colaborativa do conhecimento e para a sustentabilidade das ações extensionistas.

O curso de extensão Mediação e Conciliação de Conflitos está organizado em 3 módulos, Sistema Multiportas que comporta a política pública e os meios de soluções de conflitos; Aplicação das formas consensuais com sessão de mediação e planejamentos; ação extensionista “Vamos Mediar?”.

O objetivo geral do plano de ação representa-se pela necessidade de apresentação de panorama histórico e cultural, a fim de contextualizar e engajar a comunidade escolar para a função de Mediação e Conciliação de Conflitos.

Para esse fim, buscar-se-á a organização que ligue as atividades propostas e complemente, integrando o trabalho de extensão em sua totalidade.

## 2 Diagnóstico do AVA Modelo

A proposta do curso de extensão necessita ser revista com integração e totalidade em seus elementos: leitura obrigatória, leitura complementar, vídeo aula obrigatória, slide da aula, vídeo aula complementar, fórum, checkout de presença, questionário, feedback e acrescentar estudo de caso.

O professor especialista precisa ter a visão de que as pessoas aprendem das partes para o todo de maneira dialética e aprofundando o conhecimento a ser adquirido, da mesma maneira, as atividades precisam estar melhor engajadas com o perfil social e cultural de um mediador, bem como sua integração.

A necessidade de integrar as propostas de mídias em um curso EaD encontra forte sustentação na Teoria Construtivista Social de Vygotsky. Esta teoria postula que a aprendizagem é um processo ativo e social, onde o conhecimento é construído pelo indivíduo por meio da interação com o ambiente e com os outros (Vygotsky, 1978). Quando as mídias estão fragmentadas, o estudante é obrigado a costurar o conhecimento de forma isolada, o que compromete a coesão cognitiva. A integração das mídias, ao contrário, promove um ambiente de aprendizagem rico e interconectado, facilitando a transição da informação para o conhecimento significativo. O *Design Instrucional* (DI) deve, portanto, criar uma Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP) nas plataformas

digitais, onde o aluno é desafiado por mídias complementares (vídeo, texto, interações) que o auxiliam a internalizar o conteúdo de forma mais eficaz e contextualizada.

O impacto positivo da integração de mídias no aproveitamento dos estudantes é cientificamente fundamentado pela Teoria Cognitiva da Aprendizagem Multimídia (TCAM) de Richard Mayer (2009). Esta teoria baseia-se em três princípios fundamentais do processamento cognitivo: o princípio do canal duplo (os humanos possuem canais separados para processar informações visuais e auditivas), o princípio da capacidade limitada (cada canal pode processar apenas uma pequena quantidade de informação por vez) e o princípio do processamento ativo (a aprendizagem acontece quando o aluno se engaja na seleção, organização e integração de informações). Quando as mídias estão desintegradas e dispersas, elas sobrecarregam a capacidade cognitiva (violação do princípio da capacidade limitada). Ao integrá-las de forma coesa e relevante (e.g., texto na tela com narração simultânea), o curso melhora a retenção e o aproveitamento, pois otimiza o uso dos canais de processamento de informação do aluno.

O papel central do tutor, especialmente em contextos práticos como a curricularização da extensão, é justificado pela necessidade de Presença Social e Mediação Pedagógica, conceitos cruciais na EaD (Garrison, Anderson & Archer, 2000). A Presença Social, um dos elementos da Comunidade de Investigação (CoI), é definida pela capacidade dos participantes de se projetarem social e emocionalmente na comunidade *online*. O tutor é o principal catalisador dessa presença, preenchendo o vazio da separação física. Na extensão, ele atua como mediador (Vygotsky) e facilitador (Rogers), ajudando o aluno a transformar a teoria em intervenção prática e a refletir sobre os resultados (Schön, 1983). Sua atuação garante que o processo de aprendizagem não se restrinja à absorção de conteúdo, mas se amplie para o pensamento reflexivo e a ação engajada, essenciais para o sucesso dos projetos de extensão.

### 3 Plano de Ação

O plano de ação se direciona a melhor integração das partes propostas com a totalidade de forma ascendente, material e dialética. Dessa maneira, a pessoa que ingressa em uma proposta de extensão é diferente do sujeito que sairá titular de certificado, passando de uma pessoa comum para uma pessoa com ciência de seu papel social.

#### 3.1 - Proposta de melhoria 1

**Elemento da trilha:** Rubrica de Avaliação ▾

**Problema identificado:** a atividade de extensão inicia sem uma exposição de conceitos científicos e elaboradas sobre as máximas culturais sobre a mediação de conflitos.

**Proposta de melhoria:** Contextualizar, apresentar e introduzir todas as atividades propostas com texto de referência científica para que o sujeito que fará o curso poder se apropriar culturalmente e desenvolver seu aspecto cognitivo.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.2 - Proposta de melhoria 2

**Elemento da trilha:** Leis gerais sobre mediação de conflitos ▾

**Problema identificado:** as leis que tratarão da mediação de conflito estão na proposta de leitura obrigatória.

**Proposta de melhoria:** faz-se mister contexto e justificativa de o porquê mediar os conflitos é mais importante do que seguir sem a mediação especializada (organizar de maneira estruturada as leis que podem fazer parte da mediação de conflitos).

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.3 - Proposta de melhoria 3

**Elemento da trilha:** Desafios da função ▾

**Problema identificado:** discorrer sobre como surgiu a função de mediação de conflitos e contextualizar os principais desafios da função de mediador.

**Proposta de melhoria:** explicitar os desafios da função de mediador e sua importância para a melhoria social.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.4 - Proposta de melhoria 4

**Elemento da trilha:** Panorama histórico ▾

**Problema identificado:** proposta de extensão sem um panorama de atuação social dos mediadores de conflito.

**Proposta de melhoria:** traçar um panorama de profissões que o mediador pode atuar com esse curso de extensão.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.5 - Proposta de melhoria 5

**Elemento da trilha:** Estudo de casos ▾

**Problema identificado:** como possibilitar a prática de mediação.

**Proposta de melhoria:** estudos de caso que explicitem mediações bem sucedidas que oneram o poder público.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.6 - Proposta de melhoria 6

**Elemento da trilha:** Conhecimento jurídico ▾

**Problema identificado:** a mediação de conflitos se abriu em qual direito constitucional?

**Proposta de melhoria:** explicar a hierarquia de direitos públicos constitucionais que possibilitam o programa de mediação, bem como as políticas públicas e suas finalidades.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.7 - Proposta de melhoria 7

**Elemento da trilha:** Videoaula ▾

**Problema identificado:** vídeo aulas complexos.

**Proposta de melhoria:** apresentar vídeos modernos e animados sobre a mediação de conflito, a fim de instigar o interesse na área.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.8 - Proposta de melhoria 8

**Elemento da trilha:** Cognição humana ▾

**Problema identificado:** falta um espaço que contemple a humanidade, a solução de conflitos e de como isso pode ser um potencial local de educação.

**Proposta de melhoria:** traçar panorama de humanidade e desenvolvimento humano com apropriação cultural em sociedade.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.9 - Proposta de melhoria 9

**Elemento da trilha:** Ética e moral ▾

**Problema identificado:** falta um espaço que conceitue ética e moral na mediação de conflitos.

**Proposta de melhoria:** explicitar conceitos científicos sobre a ética e moral na mediação de conflitos.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

### 3.10 - Proposta de melhoria 10

**Elemento da trilha:** aspecto social ▾

**Problema identificado:** ausência da parte socioafetiva e sociocognitiva.

**Proposta de melhoria:** trabalhar com a sociedade, afeto e desenvolvimento humano em cada ação humana e social.

**Responsável pela melhoria:** Professor Especialista ▾

## 4 Considerações finais

A fragmentação das propostas de mídias em um curso de Educação a Distância (EaD) é um dos maiores obstáculos para a fluidez da aprendizagem e para a qualidade da experiência do estudante. A solução para esse desafio reside na implementação de um

Plano de Ação que priorize a integração e a interatividade dos recursos digitais. Isso significa migrar de uma estrutura onde o vídeo é apenas um *link* externo e o texto é um PDF isolado, para um ambiente de aprendizagem unificado. As propostas de melhoria devem incluir a criação de trilhas de aprendizagem não lineares, onde diferentes mídias (textos, *podcasts*, vídeos curtos, *quizzes* interativos) se complementam dentro do próprio Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Essa integração deve ser guiada por um Design Instrucional (DI) robusto, que mapeie os objetivos de cada módulo e determine como cada mídia contribui diretamente para a consolidação do conhecimento, transformando a navegação em uma experiência coesa e engajadora.

O impacto das melhorias propostas na qualidade da tutoria e no aproveitamento dos estudantes é imediato e profundo. Para os alunos, a integração das mídias elimina a sobrecarga cognitiva de gerenciar múltiplos formatos e plataformas, permitindo que eles dediquem mais energia à assimilação do conteúdo e à aplicação prática. A clareza da trilha de aprendizagem reduz as dúvidas de ordem estrutural e de navegação, levando a um aumento significativo na taxa de conclusão das atividades. Para a tutoria, a integração representa um salto qualitativo: o tutor deixa de gastar tempo respondendo a perguntas sobre "onde está o material" ou "qual a sequência correta" e pode focar em questões pedagógicas mais complexas, como estimular o debate, oferecer *feedback* individualizado e mediar a aplicação do conhecimento. A sinergia das mídias, ao promover um aprendizado mais eficaz, permite que a tutoria seja verdadeiramente estratégica e focada no desenvolvimento crítico do estudante.

Nas disciplinas que envolvem a curricularização da extensão, o papel do tutor transcende a mediação do conteúdo e assume uma função de ponte essencial entre a teoria acadêmica e a prática social. O tutor torna-se o elo crucial para que o estudante consiga aplicar o conhecimento em contextos reais de intervenção na comunidade. Em um ambiente de EaD, o tutor é o principal agente de humanização do processo, promovendo a conexão social e afetiva, que é vital para manter a motivação. No contexto da extensão, ele orienta o planejamento das ações práticas, auxilia na reflexão sobre os desafios éticos e logísticos encontrados no campo e, fundamentalmente, estimula a reflexão sobre o impacto social do projeto. Sua presença garante que a experiência de extensão seja, de fato, uma via de mão dupla que enriquece tanto a formação do estudante quanto o desenvolvimento da comunidade.

## 5 Referências

Garrison, D. R., Anderson, T., & Archer, W. (2000). Critical inquiry in a text-based environment: Computer conferencing in higher education. *The Internet and Higher Education*, 2(2-3), 87-105.

Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning* (2nd ed.). Cambridge University Press.



Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books.

Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.