

RAUL DE FREITAS BUCHI

**RELAÇÕES ENTRE COMUNIDADES DE PRÁTICA E COMUNIDADES
DE APRENDIZAGEM**

MESTRADO EM EDUCAÇÃO
PUCPR

CURITIBA
2006

RAUL DE FREITAS BUCHI

**RELAÇÕES ENTRE COMUNIDADES DE PRÁTICA E COMUNIDADES DE
APRENDIZAGEM**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Educação no Programa de Pós-Graduação em educação, da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, sob orientação de:

Orientador: Prof. Dr. Flávio Bortolozzi

Co-orientadora: Prof.^a Dr^a Dilmeire Sant'Anna
Ramos Vosgerau

CURITIBA

2006

Dedico este trabalho a minha esposa,
minha filha, meu pai e minha mãe.

Quanto mais o julgamento do povo é manipulado por toda espécie de interesses, mais a maioria é apresentada como arbítrio na vida cultural. Presume-se que justifique os representantes da cultura em todos os seus domínios até os produtos de arte e literatura popular que enganam as massas. Quanto mais a propaganda científica faz da opinião pública um simples instrumento de forças obscuras, mais a opinião pública surge como um substantivo da razão.

Max Horkheimer

Resumo

As comunidades terapêuticas vêm se apresentando como uma valiosa ferramenta no tratamento da dependência química. No Brasil, elas assumem um caráter duplamente funcional: em primeiro lugar suprem à falta de outras opções de tratamento que poderiam ser oferecidas pelo SUS. Em segundo lugar, tem um custo de manutenção relativamente baixo e possibilitam tratamentos por valores acessíveis mesmo a indivíduos de comunidades carentes.

Em paralelo ao processo de crescimento das comunidades terapêuticas, temos o avanço das teorias de criação e gestão de conhecimento, junto com um poderoso crescimento das tecnologias de informação a serviço da educação e da aprendizagem.

A discussão sobre a possibilidade de acompanhamento terapêutico on-line é recente. Remonta à década de noventa com a popularização da internet, dos fóruns de discussão e do uso do e-mail¹. (WRIGHT, 2002). Indistintamente à linha da psicologia que visa estudar, são poucas ou nenhuma as publicações sobre o uso de ferramentas de comunicação assíncrona para fins terapêuticos (PRADO e MEYER, 2003).

O objetivo da pesquisa era identificar as possibilidades de ambientes virtuais para o apoio e a recuperação de pacientes dependentes químicos através da internet e propor ações que possam melhorar a formação do psicólogo.

O corpo de dados analisado foi composto por 1196 mensagens trocadas em uma lista de discussões, durante o mês de Junho de 2005. O trabalho de categorização das mensagens foi feito usando o ambiente de trabalho de um software de análise qualitativa.

A investigação do processo de criação do conhecimento em uma comunidade que se propõem a dar apoio terapêutico usando um ambiente virtual, resultou em conclusões já esperadas. O processo de colaboração na construção do conhecimento quase sempre é baseado na busca das experiências dos indivíduos que participam do processo.

Palavras-chave: Grupos de A.A.; comunidades de prática; comunidades de aprendizagem; psicologia em ambientes virtuais; apoio terapêutico on-line.

¹ E-mail: Correio eletrônico.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Os Doze Passos de Alcoólicos Anônimos	27
Figura 2 - As Doze Tradições que regem a estrutura de Alcoólicos Anônimos.....	30
Figura 3 - As fases da presença cognitiva e sua interação (Garrison et al, 2000, p.20)	35
Figura 4 - Modelo de Questionamento Crítico com os três elementos que o constituem (Garrison et al, 2000, p.2)	37
Figura 5 - Espiral do conhecimento em Nonaka e Konno (1998, p. 43).	47
Figura 6 - Cada uma das fases do processo de construção do conhecimento e seu respectivo Ba (NONAKA e KONNO, 1998, p. 46).....	49
Figura 7 - Exemplo de funcionamento de uma lista de discussões: usuário, à esquerda, envia o e-mail para um servidor central, que o distribui para os demais assinantes da lista.....	51
Figura 8 - Diversos endereços de e-mail oferecidos pelo Provedor de Grupos para a moderação da lista.	52
Figura 9 - Arquivo das mensagens enviadas para a lista de discussões do Provedor.....	52
Figura 10 - Rede conceitual oferecida pelo Atlas Ti.....	55
Figura 11 - Paralelo entre a representação gráfica da presença cognitiva e do modelo SECI.	62
Figura 12 - Recorte da parte superior da tela principal da página do Provedor de Grupos.....	73
Figura 13 - Recorte da parte inferior da tela principal da página do Provedor de Grupos.....	74
Figura 14 - E-mail enviado por coordenador convidando os participantes para enviarem depoimentos para a temática da semana.....	75
Figura 15 - E-mail enviado por coordenador convidando os participantes para uma reunião via chat de voz.....	76
Figura 16 - 1ª página de um e-mail enviado através da lista de discussões do Provedor de Grupos.	78
Figura 17 - 2ª página de um e-mail enviado através da lista de discussões do Provedor de Grupos	78

Figura 18 - 3ª página de um e-mail enviado através da lista de discussões do Provedor de Grupos	79
Figura 19 - Legenda das figuras anteriores.....	79
Figura 20 - e-mail de um iniciante do grupo, descontente com a organização e o volume de mensagens da lista	80
Figura 21 - Vista da caixa de entrada do Outlook, mostrando o volume de e- mails recebidos através da lista.	81
Figura 22 - Vista da caixa de entrada de e-mail de um Webmail, mostrando o volume de e-mails recebidos através da lista.....	82
Figura 23 - e-mail categorizado como comunicação aberta.....	89
Figura 24 - depoimento classificado como comunicação aberta.....	90
Figura 25 - e-mail categorizado como coesão do grupo.	91
Figura 26 - depoimento com uma forte carga emocional. Categorizado como coesão do grupo.....	92
Figura 27 - Mensagem em branco.	94
Figura 28 - Mensagem de teste.....	94
Figura 29 - Pedido de desligamento.....	94
Figura 30 - citação da literatura misturada com alguns acréscimos pessoais.....	97
Figura 31 - E-mail respondendo ao tema “apadrinhamento” da discussão semanal.....	98
Figura 32 - E-mail que traz as reflexões diárias de A.A.	99
Figura 33 - E-mail com um depoimento carregado de tristeza, que fala sobre as dificuldades da recuperação.....	99
Figura 34 - E-mail que apresenta um depoimento bastante significativo sobre a superação necessária para recuperação. Apresentando as necessárias mudanças de comportamentos, hábitos e valores que transcende o simples parar de beber.	100
Figura 35 - A primeira parte da figura traz o e-mail com o depoimento de uma recaída e, na segunda parte o depoimento com a resposta.....	101
Figura 36 - Rede conceitual de categorias montado a partir da categoria “comunicação aberta”	105
Figura 37 - Mapa de intersecção de categorias montado a partir da categoria “desenvolvendo discussões”.	107

Figura 38 - Rede conceitual construída a partir da categoria “desenvolvendo discussões” .	111
Figura 39 - E-mail enviado por participante do grupo durante uma das discussões ocorridas na lista. Imagem capturada através da área de trabalho do Atlas Ti.....	113
Figura 40 - E-mail enviado por participante do grupo durante uma das discussões ocorridas na lista. Imagem capturada através da área de trabalho do Atlas Ti.....	113
Figura 41 - E-mail que faz parte da discussão do sexto passo apesar de não trazer nenhum conteúdo significativo, ele foi considerado “desenvolvendo discussões” por estar ligado a outros dois e-mails subseqüentes do mesmo autor.	114
Figura 42 - Rede conceitual construída a partir da categoria busca de experiências.	116
Figura 43 - Mensagem enviada por participante e categorizada como “coesão do grupo” e “busca de experiência”	117
Figura 44 - E-mail enviado por participante do grupo. Categorizado como “comunicação aberta” e “busca de experiências”	118

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Garrison, Anderson e Archer (2000, p.89).	38
Tabela 2 - Ações da Comunidade de Prática (WENGER, 2001, p.3).....	42
Tabela 3 - Categorias utilizadas para definição da comunidade de prática.	86
Tabela 4 - Categorias utilizadas para definição de comunidade de questionamento crítico.	87
Tabela 5 - resultado da análise de aproveitamento das mensagens	95
Tabela 6 - Resultado parcial da categorização de comunidades de prática	102
Tabela 7 - Resultado parcial da categorização de comunidade de questionamento crítico.	103
Tabela 8 - Resultado da categorização com as categorias de comunidades de prática.....	109
Tabela 9 - Resultado da categorização com as categorias de comunidade de questionamento crítico	109

LISTA DE ABREVIACES

A.A.	-	Alcoólicos Anônimos
N.A.	-	Narcóticos Anônimos
SUS	-	Sistema nico de Saúde
AAWS	-	Alcoholic Anonymous World Service
RDC	-	Resolução da Diretoria Colegida
CMC	-	Comunicação Mediada por Computador
SECI	-	Socialization, Externalization, Combination, internalization

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1. Comunidades terapêuticas	14
1.2. Tecnologia e terapia on-line	15
1.3. Questão de investigação.....	17
1.4. OBJETIVOS DA PESQUISA.....	19
1.4.1. Objetivo Geral	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
2.1. Referencial Teórico.....	20
2.2. Informação e Conhecimento	21
2.3. Definição de Comunidades	24
2.4. Modelo Minnesota.....	26
2.5. Modelo de Comunidade de Aprendizagem	33
2.6. Comunidades de Prática.....	39
2.6.1. Comunidades de Prática e a Criação do conhecimento	43
2.7. Comunidade de criação do Conhecimento	45
2.8. Tecnologias envolvidas na pesquisa.....	49
2.9. Atlas-Ti.....	52
2.10. Categorização dos Dados	56
2.11. Considerações sobre o referencial teórico	57
3. PROPOSTA DE PESQUISA.....	65
3.1. Proposta para o Objetivo Geral.....	65
3.2. Propostas para os Objetivos Específicos.....	65
3.2.1. Estudar e Analisar os diversos tipos de comunidades.....	65
3.2.2. Estudar e analisar os recursos tecnológicos que podem contribuir na terapia de A.A. em ambiente virtual:	66
3.2.3. Analisar uma lista de discussões de Alcoólicos Anônimos:	66
3.2.4. Analisar e estudar formas de construção do conhecimento:	66
3.2.5. Identificar as competências que o profissional da área da saúde precisa desenvolver para trabalhar clinicamente em um ambiente virtual:.....	68
4. METODOLOGIA	69

4.1.	Tipo de pesquisa	69
4.2.	Questão e sub-questões de investigação	70
4.3.	Delimitação do Objeto de Estudo.....	70
4.4.	Composição do Objeto de Estudo.....	71
5.	ANÁLISE DOS DADOS.....	72
5.1.	Relato da Coleta de Dados	72
5.2.	Grupos deste Provedor	72
5.3.	O grupo escolhido.....	76
5.4.	Comunicação por e-mail através dessa lista.....	77
5.5.	Categorização e utilização do Atlas Ti	82
6.	RESULTADOS.....	88
6.1.	Resultados para o Objetivo Geral	88
6.2.	Resultados para os objetivos específicos	94
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS E TRABALHOS FUTUROS	119
7.1.	Considerações finais.....	119
7.2.	Trabalhos futuros	121
	REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA.....	123

1. INTRODUÇÃO

As comunidades terapêuticas vêm se apresentando como uma valorosa ferramenta no tratamento da dependência química. No Brasil, elas assumem um caráter duplamente funcional: em primeiro lugar suprem a falta de outras opções de tratamento que poderiam ser oferecidas pelo SUS. Em segundo lugar, tem um custo de manutenção relativamente baixo e possibilitam tratamentos por valores acessíveis mesmo para indivíduos de comunidades carentes.

Ao mesmo tempo, observamos o rápido crescimento da internet no Brasil, com o avanço das tecnologias de acesso e difusão da informação através da rede. Vemos, também, a tendência da aproximação entre os tratamentos de saúde e as ferramentas de comunicação oferecidas pela internet.

Desenvolvemos esta pesquisa a partir destes dois pontos de partida: o primeiro, das comunidades terapêuticas e sua necessidade de ferramentas baratas e funcionais para o tratamento de seus pacientes. O segundo é o das possibilidades oferecidas pelas ferramentas de difusão da informação via internet para os profissionais da área da Saúde.

No capítulo um, apresentamos o contexto das comunidades terapêuticas e das possibilidades oferecidas pelas pesquisas sobre a ligação dos tratamentos em saúde mental e a internet. Também mostramos os objetivos e a questão que impulsionam a realização dessa pesquisa.

No capítulo dois, trazemos a fundamentação teórica, composta pela análise do referencial e uma conclusão sobre os diversos temas abordados. Entre os temas abordados no referencial, cabe aqui apresentar as comunidades de questionamento crítico (GARRISON et al, 2000), as comunidades de prática (WENGER, 2001) e o programa de Alcoólicos Anônimos (AAWS, 1997).

No terceiro capítulo trazemos a proposta de pesquisa para a resolução dos objetivos gerais e específicos. Justificando alguns procedimentos e tentando criar uma ponte entre os objetivos e a metodologia.

No capítulo quatro, apresentamos a metodologia e os procedimentos realizados para a aquisição e a análise dos dados.

No capítulo cinco, os resultados obtidos através da análise dos dados.

No capítulo seis as considerações finais sobre o trabalho realizado.

1.1. Comunidades terapêuticas

Na década de cinquenta um grupo de alcoólicos juntou-se com o propósito de dividir o mesmo teto. A intenção era, além de manter a abstinência, viver de forma a integrar a filosofia de Alcoólicos Anônimos a suas filosofias de vida. Literalmente viver a programação dos Doze Passos. Eram alcoólicos cuidando de alcoólicos.

A divisão do trabalho e de responsabilidades, tanto no que diz respeito ao sustento da casa, quanto à manutenção da abstinência, eram as características desta comunidade.

A experiência de iguais cuidando de iguais, iniciada em Santa Mônica, Califórnia, difundiu-se nos Estados Unidos e também na Europa. Em meados da década de oitenta, na Itália, iniciou-se um programa de formação para educadores de Comunidades Terapêuticas (DURTE, 2002). Durante o ano de 2001, o modelo já amplamente difundido no Brasil foi regulamentado pela Agência de Vigilância Sanitária sob a RDC 101/01.

Muitas comunidades que estão estruturadas no modelo Minnesota² têm em seus profissionais e diretores, pessoas que, em decorrência de suas histórias de vida, acabaram passando por comunidades para tratamento. Não necessariamente tendo como profissão acadêmica uma formação na área de saúde, esses profissionais formam-se literalmente na escola da vida.

Estes profissionais encontram pela sua frente obstáculos que, muitas vezes, a falta de uma formação profissional não permite preencher, necessitando de apoio externo de profissionais e voluntários especializados para colaborarem na estrutura de funcionamento da comunidade.

Por outro lado, os profissionais formados nas universidades nem sempre possuem a experiência e a vivência necessária para atuarem em uma área tão delicada. O próprio A.A.³ reconhece que se trata de um desafio, que é preciso mais do que simples treinamento ou capacitação técnica, para poder ajudar pacientes com este tipo de problema. É necessário ter a experiência vivida do que é

² Modelo Minnesota: método de tratamento de alcoolismo baseado nos Doze Passos de A.A., apresentado com maior clareza no referencial teórico.

³ A.A.: Alcoólicos Anônimos.

ser alguém que busca esta superação, seja através de um processo de recuperação ou da participação em grupos de auto-ajuda.

Os Alcoólicos Anônimos (AA) vêem o processo de tratamento da seguinte forma: “Em primeiro lugar, Alcoólicos Anônimos narram suas horríveis experiências a homens acamados. Essas histórias, adicionadas a outras coisas referentes à bebida, conjugam-se para convencer o alcoólico de que está falando com um irmão de sangue” (AAWS, 2001, p. 272). Ou seja, é preciso ser reconhecido como alguém que passou pelo problema, ou que consegue colocar-se como igual, mesmo não tendo caído em desgraça. É preciso fazer parte do grupo, ser identificado como tal.

A partir daí, surge uma ponte de confiança sobre o abismo que havia desconcertado médicos, pastores, padres, parentes desventurados. Sobre esta base, os AAS fornecem pouco a pouco detalhes de um programa de vida que havia funcionado para eles e que acreditavam poderia funcionar para qualquer outro alcoólico (AAWS, 2001, p. 272).

A necessidade de manter um baixo custo de tratamento para poder atingir a população afetada pela condição da dependência química, restringe as comunidades terapêuticas a tratamentos que primem por terapias de grupo, por tratamentos colaborativos e/ou voluntariados e por atividades cooperativas.

Quando este indivíduo é encaminhado para um processo de ressocialização muitas vezes não encontra no seu retorno, o apoio terapêutico necessário para se manter abstinente.

Em paralelo ao processo de crescimento das comunidades terapêuticas, temos o avanço das teorias de criação e gestão de conhecimento, junto com um poderoso crescimento das tecnologias de informação a serviço da educação e da aprendizagem.

1.2. Tecnologia e terapia on-line

A discussão sobre a possibilidade de acompanhamento terapêutico on-line é recente. Remonta à década de noventa, com a popularização da internet, dos fóruns de discussão e do uso do e-mail (WRIGHT, 2002). Indistintamente à linha da psicologia que se utiliza como referência, são poucas ou nenhuma as publicações sobre o uso de ferramentas de comunicação assíncrona para fins terapêuticos (PRADO e MEYER, 2003).

Wright (2002) diz que o uso de ferramentas assíncronas que promovem a linguagem escrita traz benefícios aos usuários pacientes, mas ainda é ambígua para os usuários profissionais. Já que esta envolve um treino especial quanto à leitura e resposta das mensagens, exigindo o aperfeiçoamento de uma linguagem escrita acolhedora, assertiva e que promova e motive a continuidade do processo. E, ao mesmo tempo, a aprendizagem de pequenas marcas e impressões textuais oferecidos pelos pacientes em seus textos, e que substituiriam, pelo menos parcialmente as expressões não verbais contidas num encontro face à face.

O autor traça um paralelo entre a terapia via e-mail e as técnicas de terapia escrita, e transporta para o e-mail as mesmas vantagens obtidas com as técnicas de terapia escrita:

- A possibilidade de expressão imediata de sentimentos;
- Um maior controle da relação terapêutica por parte do paciente, já que esse passa a ter maior liberdade para experimentar e definir quais são os sentimentos mais relevantes a serem mostrados;
- Privacidade em relação a expressão de suas emoções, já que isso se daria sem a presença do profissional;
- A participação realmente ativa em seu processo de cura, escrevendo sobre sua história;
- A possibilidade de um armazenamento das mensagens para uma posterior consulta;
- O fato de a terapia acontecer de forma assíncrona permite um maior tempo de reflexão por ambas as partes, profissional e paciente.

O mesmo autor ainda evidência duas características que são de suma importância dentro do processo de formação e do profissional:

- O mesmo registro escrito e armazenado para fins de estudo do paciente, serve para dar suporte ao processo de supervisão do profissional, facilitando, para seu supervisor, entender e conhecer o cliente;

- Esse registro facilita também, para o profissional manter maior transparência em sua supervisão, já que grosso modo, o cliente se faz presente através de suas cartas.

Durante um longo período foi hábito entre os psicanalistas a troca de cartas com pacientes que se encontravam distantes. Mulhauser (2005) lembra que o próprio Freud fez uso, inúmeras vezes, de cartas para aconselhar e dar suporte a seus pacientes. O autor diz, ainda, que são poucas as diferenças entre as cartas e os e-mails, mudando a tecnologia disponível para a interação entre os indivíduos (profissional e paciente) e a velocidade de transmissão do conteúdo.

Em pesquisa Prado e Meyer (2003) avaliaram a possibilidade de um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) no suporte a terapia via internet. Utilizaram-se do ambiente do software Learnloop para promover sessões através do fórum de discussões. Dos 373 pacientes inscritos inicialmente, 86 permaneceram no processo de terapia até o final das 15 sessões propostas.

Para Prado e Meyer (ibidem, p. 14) um dos pontos positivos da terapia via internet é a possibilidade de uma grande abrangência geográfica. Apesar de a pesquisa ter sido feita em São Paulo, “havia uma grande diversidade de lugares de onde vinham os pacientes: havia pacientes de todo Brasil exceto Acre, Roraima e Tocantins”.

Outro ponto abordado por Prado e Meyer (2003, p.10) foi o critério de inclusão dos profissionais que participaram da pesquisa: “com pelo menos quatro anos de experiência clínica (incluindo o curso de graduação em psicologia) e um conhecimento básico no uso da internet, bem como das ferramentas de comunicação via computador”.

1.3. Questão de investigação

Em paralelo ao processo de crescimento das comunidades terapêuticas, temos o crescimento de problemas relacionados ao custo e a manutenção dessas instituições de tratamento. O surgimento de tecnologias para a criação e gestão do conhecimento em ambientes virtuais poderia ser uma opção barata e viável para o acompanhamento de pós-tratamento. Junto a isso, vemos surgindo as primeiras pesquisas referindo-se a aproximação de profissionais da área

da saúde de um processo terapêutico de tratamento assíncrono e a distância baseado na internet.

Mediante a necessidade de saber usar os recursos oferecidos pela internet nesta prática profissional, perguntamos: que novas possibilidades o profissional da saúde deve estar preparado ao sair da instituição de ensino superior?

1.4. OBJETIVOS DA PESQUISA

A pesquisa se propõe a analisar as características e o comportamento de uma comunidade de A.A. em um ambiente virtual. Para este fim analisamos e propomos modelos teóricos de construção e criação do conhecimento.

1.4.1. Objetivo Geral

Identificar as possibilidades de uma aplicação terapêutica de ambientes virtuais para o apoio e a recuperação de pacientes dependentes químicos através da internet e propor ações que possam melhorar a formação do psicólogo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1) Analisar uma lista de discussões de Alcoólicos Anônimos;
- 2) Estudar e analisar os diversos tipos de comunidades;
- 3) Estudar e analisar os recursos tecnológicos que podem contribuir na terapia de A.A. em ambiente virtual;
- 4) Analisar e estudar formas de construção do conhecimento;
- 5) Identificar as competências que o profissional da área da saúde precisa desenvolver para trabalhar clinicamente em um ambiente virtual.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo tratamos: em primeiro lugar do referencial teórico que norteou nossa pesquisa e que serviu de base para as nossas discussões e idéias. Em segundo lugar apresentamos uma breve consideração acerca dos temas abordados no referencial teórico e como esses elementos teóricos foram dinamizados em nossa pesquisa.

2.1. Referencial Teórico

Os diferentes aspectos que envolveriam a criação e gestão do conhecimento em uma comunidade de prática on-line, como a que se propõem a lista de discussões que investigamos, nos fizeram ir em busca de elementos que fundamentassem a nossa pesquisa. Para entendermos melhor este processo do ponto de vista da preparação dos profissionais para esse novo contexto, fizemos, em um primeiro momento, uma reflexão sobre a diferença entre informação e conhecimento (NONAKA e TAKEUCHI, 1997; SETZER, 1999), que são a razão principal da formação das comunidades de prática. Esta reflexão tem a intenção de trazer para a nossa pesquisa uma referência sobre o termo conhecimento, que é, em geral, usado de maneira ampla e bastante variável.

Em segundo lugar, investigamos o modelo de comunidade terapêutica, estudado por Goodman e Levy (1998), através do Método Minnesota e baseado no modelo de Alcoólicos Anônimos (AAWS, 2001). Esses são os modelos de comunidade que nos trouxeram a esta investigação e a partir dos quais pretendemos analisar o material coletado.

Em terceiro lugar, investigamos alguns modelos de comunidade, para melhor diferenciarmos o modelo de comunidade de prática, dos demais tipos de comunidade. Para isso, começamos procurando uma definição para o termo comunidade (RECUERO, 2001 e RIBEIRO, 2004), tentando, com isso, buscar uma digressão de uma definição mais abrangente até chegarmos a modelos mais específicos.

Investigamos também, em quarto lugar, modelos de comunidades que, de alguma forma, tenham em seu propósito, transmitir, transformar ou criar conhecimento. O modelo que norteou a em nossa pesquisa é o modelo de

comunidades de prática, apresentado por Wenger (1991). Tendo permeado nossa pesquisa tanto como objeto de pesquisa quanto como fonte de referência e modelo para a análise.

Investigamos o modelo de comunidade de questionamento crítico, estudado por Garrison et. al. (2000 e 2000) e Rourke et al. (2000 e 2001), que serviu de modelo para detecção da presença do conhecimento e da presença social na análise dos e-mails.

Analisamos os conceitos de Ba (NONAKA e KONNO, 1998) e o Modelo SECI (NONAKA E KONNO, 1998), trazidos dos modelos de gestão do conhecimento empresarial e que, serviram de suporte teórico ao processo de construção coletiva do saber, dentro do ambiente colaborativo, mais do que isso, propõem a existência de um espaço para essa atuação coletiva.

Fizemos também, um breve apanhado teórico sobre as ferramentas de internet utilizadas pela lista de discussão, a fim de melhor conhecermos as dificuldades e facilidades contidas na utilização dessas tecnologias de comunicação. Para entendermos o funcionamento das listas de discussões e o uso do e-mail, utilizamos King (2004) e D'Avilla (2004).

Abordamos, também, a natureza do software de análise qualitativa, que para seu uso necessita de um estudo prévio acerca de seu funcionamento. Neste ponto aproveitamos para apresentar uma pequena discussão sobre o processo de categorização com o uso de softwares.

2.2. Informação e Conhecimento

Para o dicionário Larousse Cultural (1999) o conhecer está relacionado ao saber, ao ser capaz de formar uma idéia, ao tornar-se hábil em algo. Já o informar, diz respeito a dar notícia, a dar aviso. Para Santos (2001, p.11), “informar corresponde a um conjunto de dados organizados de maneira lógica. No conhecimento ocorre a integração da informação ao referencial do sujeito, tornando-a significativa para o mesmo”. Portanto, o uso da internet como ferramenta de conhecimento está diretamente associada à capacidade dos usuários em integrar essas informações como seus conhecimentos.

Setzer (1999, p.2) define informação como uma “abstração informal” que pode representar algo significativo para alguém. Ou seja, mais do que uma

simples referência a dados, a informação é a sistematização em significados pessoais que um indivíduo faz, ou pode fazer, de dados contidos em textos, imagens, sons ou animações. “A representação da informação pode eventualmente ser feita por meio de dados”. Mas, a partir do armazenamento da informação em dados, ela deixa de ser informação e passa a ser um conjunto de símbolos.

Setzer (1999) diz que os dados são meramente símbolos quantificáveis, uma entidade matemática. Dados são armazenáveis exatamente por serem puramente sintáticos, ou seja, sem um significado, matemáticos. Quem traz significados aos dados contidos em qualquer tipo de mídia ou meio, filmes, sons, textos, imagens, é a transformação destes dados em informação. Ou seja, as significações dos dados, fazer com que estes dados tenham valores a partir de sua interpretação semântica, fica a cargo da interpretação de quem faz uso dos dados.

O próprio Setzer (ibidem, p.3) define conhecimento como “uma abstração interior”. Enquanto a informação era uma abstração informal, o conhecimento é uma abstração interior, baseada na vivência, não dependendo, assim, puramente da interpretação, mas da experiência com “objeto do conhecimento” (ibidem, p.3). O conhecimento diz respeito ao mundo real no qual vivemos, e portanto, está ligado a uma experiência direta, pragmática.

Para os autores (1997, p.63), “o conhecimento, ao contrário da informação, diz respeito às crenças e compromissos, a função de uma atitude, perspectiva ou intenção específica”. Ou seja, o conhecimento é ligado ao campo da vida prática e suas intencionalidades.

Nonaka e Takeuchi (1997) vêem a informação como um veículo que traz a possibilidade de novas reflexões sobre um determinado assunto. Reforçam a definição da informação como um processo semântico, carregado de significados. Mas, descreve os processos sintáticos também como informação, mas informação em forma de seu volume.

Eles definem o conhecimento como um processo de uma crença que se tem acerca desse determinado assunto. Reich (1997, p.15), reforça o conceito de conhecimento na visão dos autores, como “crença verdadeira e justificada”. Ele afirma que estas “crenças se justificam com base em observações do mundo”. Portanto dependem de um ponto de vista único, e variam de acordo com a sensibilidade e experiência pessoal.

O conhecimento, então, leva consigo um caráter do que é verdade para o indivíduo que o possui. E o processo de transformação da informação sintática (dados), em informação semântica (informação) e, depois, em conhecimento, resulta na formação de dois tipos de conhecimento: o tácito e o explícito.

O primeiro tipo, o tácito, é aquele conhecimento que não é facilmente reproduzível ou visível. O conhecimento tácito é muito pessoal, difícil de sistematizar e, portanto, também difícil de transmitir.

O conhecimento tácito é dividido por Nonaka e Konno (1998, p.42) em duas “dimensões”. A primeira dimensão é técnica, essa fala de um conhecimento informal de procedimentos que dizem respeito a um know-how. A segunda dimensão fala de crenças, valores, e modelos mentais que estão “profundamente enraizados em nós” (ibidem, p.42). É nesta dimensão do conhecimento tácito que armazenamos o conhecimento que “molda a forma como percebemos o mundo” (ibidem, p.42).

O segundo tipo, o conhecimento explícito, por sua vez, é o conhecimento já sistematizado e disponível em manuais, livros, etc., e que pode ser facilmente transmitido através da fala ou da leitura. Apesar de parecer muito com as definições de dados, exposta por Setzer (1999), e de informação sintática, exposta pelos próprios Nonaka e Takeuchi (1997), Nonaka e Konno (1998) referem-se ao conhecimento explícito como “sendo aquele que pode ser externalizado com facilidade por meio da reconfiguração da informação” (BATTEZZATI, 2003, p.54).

Ou seja, dados e informações podem vir a se tornar conhecimento e, depois, este conhecimento, para ser retransmitido, precisa ser transformado em dados e informação novamente. Então o conhecimento explícito é aquele do que se tem tal domínio que, pode-se, facilmente, ser descrito, em forma de informação ou dados, com uma roupagem diferente da que se recebeu ou aprendeu.

No processo de identificação de um indivíduo com uma comunidade, está inserido o processo de aprendizagem, ainda de maneira informal, mas já com o propósito de melhor posicioná-lo na comunidade. A aprendizagem, aqui, apesar de informal, não se restringe exclusivamente ao desenvolvimento de um repertório de comportamentos e ações. Mas, também, a aquisição de um discurso sobre si e sobre a comunidade, que será o constituinte de sua diferenciação do grupo do mundo geral e de identificação com sua comunidade diferenciando-se, portanto, como indivíduo, mas fazendo-o pertencer a um grupo, a uma unidade maior.

A aquisição dessa informação e sua transformação em conhecimento indicam a aceitação de um determinado modelo ou conteúdo como verdade. Uma verdade na qual este indivíduo crê e por isso se vê como parte da comunidade que, como ele, crê neste modelo ou conteúdo como verdadeiro.

2.3. Definição de Comunidades

Recuero (2001) escreve que, a partir do trabalho em grupo, nos primórdios da humanidade, teriam surgido as primeiras comunidades. Cita Weber quando diz que o próprio conceito de comunidade seria vago e abrangeria um número grande de fenômenos. Diz ainda que, a comunidade seria um evento gregário, de motivação afetiva e orgânica, que se constituiria de relações locais, abrangendo, assim, a família, a aldeia e a cidade.

O autor (p.2) coloca a comunidade como um oposto à sociedade, que por seu lado seria fria, egoísta e fruto da modernidade calculista. A sociedade teria motivações objetivas e materialistas, constituída de relações “supra locais” e em redes complexas. Vai mais além quando diz que as comunidades teriam um “caráter natural, sendo a sociedade uma corrupção do primeiro modelo”.

A aproximação do conceito de comunidade da ação ou direção da ação social traz a comunidade para junto da ação solidária, e a transforma no “resultado de ligações emocionais ou tradicionais” (WEBER, 187, p.77, apud RECUERO 2001, p.3). Só seria possível a criação de uma comunidade “quando sobre a base de um sentimento comum e de suas conseqüências, está também situada ação reciprocamente referida e que essa faz referência, traduz o sentimento de formar um todo”. (RECUERO, 2001 p.3). Ou seja, só é possível alcançar um sentimento de comunidade, a partir de sentimento de unidade comum, o indivíduo fazendo parte e se unificando a uma unidade maior, uma unidade comum aos demais.

Este sentimento de pertencimento, de identificação com uma unidade maior, surge, no mundo atual, sustentando-se em elementos de coesão entre os elementos que formam a comunidade. Um parentesco, uma religião, um objetivo comum, sentimentos, interesses, etc. Confundindo então, o conceito de comunidade com coesão social, religião, território, etc. A idéia de comunidade, em geral, permeia dois sentidos:

- De uma localidade ou região, onde aqueles que fazem parte das vizinhanças, devido à proximidade física, se reconhecem como membros da comunidade;
- De grupo social, onde aqueles que fazem parte do grupo dividem interesses comuns, religiosos, hobbies, estudos, profissionais e não necessariamente um espaço físico comum.

Para Recuero (2001) o conceito de comunidade evoluiu de um espaço familiar e local, para um conceito mais amplo e que abrange em si algo maior do que a coincidência genética. Mas, sustenta-se, apesar da mudança, o sentimento de pertencimento de coesão, sustentado pelo afeto e pela cumplicidade.

Ribeiro (2004, p.73) sustenta que “viver comunitariamente significa partilhar a resistência à fragmentação da personalidade, mobilizar-se tecnologicamente e economicamente para realizar uma vida na identidade de experiências coerentemente vividas”. Ou seja, a partir de uma idéia de vida, ou do que é viver, o indivíduo procura grupos que reforcem este ideal através de um conjunto de experiências comuns. Criando um vínculo entre si maior do que simplesmente a ação social, mas o processo de reconhecimento de si, a partir do pertencimento a uma comunidade, e do ato da ação social.

Estas comunidades são formadas de maneiras variadas, baseadas em interesses comuns e movimentos organizados, que partem dos mais diferentes setores da vida social e ganham consistência na sua capacidade argumentativa de defesa dos seus propósitos. Viver dentro destas comunidades é um processo contínuo de aprendizado de formação informal de opinião e vontade, assim como de formação discursiva da vontade (ibidem, p.73).

Na intersecção entre a idéia dos dois autores podemos inferir que a comunidade, mais do que compartilhar espaços ou interesses comuns, tem a função de sustentar o processo de formação de identidade do indivíduo, diferenciando do mundo geral e aproximando-o de um grupo específico com o qual se identifica. Servindo a comunidade, então, como “âncora identitária dos sujeitos contemporâneos” (ibidem, 2004, p.74).

É através desta convivência entre individuação e diferenciação, este jogo de fronteiras promovido pela comunidade versus indivíduo que a comunidade cresce e agrega novos valores, repertórios, práticas e saberes. É este movimento de

fronteira que cria o sentido de “universalidade da cidadania” e o desenho coletivo de uma “humanidade comum” a todos.

2.4. Modelo Minnesota

O Modelo Minnesota é um modelo de tratamento para dependência do álcool e/ou de outras drogas. Baseia-se em três objetivos chaves: o crescimento da consciência espiritual, reconhecimento da responsabilidade sobre as escolhas pessoais e a aceitação da importância dos relacionamentos pessoais.

Além disso, o tratamento consiste em um programa residencial de quatro a seis semanas e um longo período de acompanhamento através de grupos de A.A. (Alcoólicos Anônimos) e N.A. (Narcóticos Anônimos).

“Alcoólicos anônimos é uma irmandade mundial de mais de cem mil homens e mulheres alcoólicos, unidos a fim de resolver seus problemas comuns e de ajudar seus irmãos sofredores na recuperação daquela velha e desconcertante enfermidade, o alcoolismo” (AAWS, 1997, p.11). Esta irmandade propõe, através da programação dos Doze Passos, levar a sobriedade aos membros que participam de suas reuniões e praticam as sugestões e filosofia no seu dia-a-dia.

Os Doze Passos (que serão vistos na sequência) são a descrição das etapas que Bill passou, junto com o Dr. Bob, para conseguir se manter abstinente. Eles constituem uma severa reflexão acerca da relação do indivíduo consigo mesmo, com sua doença e com sua espiritualidade. Os Doze Passos conduzem seus praticantes à uma profunda revisão de seus valores morais, induzindo a construção de um minucioso mapeamento da relação do indivíduo com sua doença e as fraquezas morais advindas dessa relação. Além disso, a programação instiga seu praticante a busca das razões que o levaram a beber e dos comportamentos que facilitam a retomada de sua relação com a bebida alcoólica. “São um grupo de princípios, espirituais em sua natureza que, se praticados como um modo de vida podem expulsar a obsessão pela bebida e permitir que o sofredor se torne íntegro, feliz e útil.”(AAWS, 1997, p.11)

A promessa de Alcoólicos Anônimos é de que, utilizando-se da programação para uma reflexão sincera acerca do que lhe é sugerido, seja de cunho moral, reparatório, ou mesmo espiritual, o indivíduo que participa freqüente e ativamente das reuniões de recuperação e outras atividades do grupo de A.A.,

alcançará a sobriedade com qualidade de vida e experimentará um “despertar espiritual”.

Esse despertar espiritual talvez seja a principal característica dos Doze Passos. A percepção de que o alcoolismo é uma doença multidimensional e multicausal, permitiu a irmandade de A.A. avançar sua proposta de tratamento não só nas dimensões biológica, psicológica e social, mas também sobre sua vivência espiritual. A prática da filosofia dos Doze Passos é particularmente envolvida com a prática de meditações, não só como um exercício de reflexão, mas como uma forma de contato com o que a irmandade chama de “Poder Superior”.

Essa ligação estreita entre a programação dos Doze Passos e um despertar espiritual advém da própria experiência vivida por Bill e Bob durante sua busca para deixar de beber, nos primórdios da fundação de Alcoólicos Anônimos. Ela não diz respeito às manifestações religiosas que se propõem a curar qualquer tipo de enfermidade (como vemos hoje em muitas igrejas de diversas religiões). Muito menos diz respeito à ligação dos A.As. com qualquer seita ou preceito religioso. A referência e a ligação de A.A. com a espiritualidade referem-se a uma experiência individual acerca de uma concepção e uma relação com um Poder Superior, na forma em que cada indivíduo conseguir concebê-lo (AAWS, 1997).

A relação com a espiritualidade é a consequência do processo de recuperação através dos Doze Passos. Eles iniciam-se com uma referência à relação do indivíduo com sua doença e as características que fazem parte da enfermidade. No livro “Os doze passos e as doze tradições”, cada um dos doze passos é estudado em uma linguagem simples, mas de forma bastante profunda, levando a pessoa acometida pela doença a uma rápida identificação de sua condição de doente e com a forma de tratamento proposta por A.A. (Figura 1).

1. Admitimos que éramos impotentes perante o álcool - que tínhamos perdido o domínio sobre nossas vidas.
2. Viemos a acreditar que um Poder Superior a nós mesmos poderia devolver-nos à sanidade.
3. Decidimos entregar nossa vontade e nossa vida aos cuidados de Deus, na forma em que O concebíamos.
4. Fizemos minucioso e destemido inventário moral de nós mesmos.
5. Admitimos perante Deus, perante nós mesmos e perante outro ser humano, a natureza exata de nossas falhas.
6. Prontificamo-nos inteiramente a deixar que Deus removesse todos esses defeitos de caráter.
7. Humildemente rogamos a Ele que nos livrasse de nossas imperfeições.
8. Fizemos uma relação de todas as pessoas a quem tínhamos prejudicado e nos dispusemos a reparar os danos a elas causados.
9. Fizemos reparações diretas dos danos causados a tais pessoas, sempre que possível, salvo quando fazê-las significasse prejudicá-las ou a outrem.
10. Continuamos fazendo o inventário pessoal e quando estávamos errados, nós o admitíamos prontamente.
11. Procuramos, através da prece e da meditação, melhorar nosso contato consciente com Deus, na forma em que O concebíamos, rogando apenas o conhecimento de Sua vontade e relação a nós, e forças para realizar essa vontade.
12. Tendo experimentado um despertar espiritual, graças a estes Passos, procuramos transmitir esta mensagem aos alcoólicos e praticar estes princípios em todas as nossas atividades.

Figura 1 - Os Doze Passos de Alcoólicos Anônimos

No primeiro passo, alcoólicos anônimos remetem seus membros a uma revisão do estado geral em que se encontra sua vida. Em que tipo de pessoa se tornou pelo uso doentio do álcool. Que modo que estilo de vida passou a praticar, depois que sua relação com a bebida se tornou doentio. O primeiro passo fala da admissão da derrota sobre a capacidade de beber moderadamente. Mais do que isso, fala do abandono da própria vida, em toda sua abrangência bio-psico-socio-espiritual, em função de viver e manter a relação com a bebida. É o passo que encaminha os recém chegados à irmandade a entender o que está acontecendo em suas vidas, também é passo que induz os mais antigos a continuar estudando e aprofundado seus conhecimentos acerca da “natureza real de nossa doença”.

O segundo passo, apesar de ser o segundo passo, é o primeiro a referir-se a um poder superior, mais do que isso, para Burns (1995) este é o primeiro passo que se refere ao tratamento em si, ao processo de recuperação, já que o primeiro passo remete o indivíduo um processo de identificação com a doença, um auto-diagnóstico e a aceitação da realidade do problema.

A derrota admitida no primeiro passo, a possibilidade de retorno a uma vida normal e a possibilidade de retorno da sanidade oferecidos no segundo passo, colocam o indivíduo em uma dualidade muito grande: “eu quero melhorar, enxergo e aceito minha doença, mas não consigo sozinho”. Então este poder superior se manifesta, não necessariamente na imagem de um deus ou de uma entidade metafísica, mas do grupo de A.A., de profissionais capacitados, comunidades e hospitais de tratamento, que se apresentam, quase sempre, como um poder superior ao do indivíduo que busca a recuperação (BURNS, 1995).

A programação de A.A. parte do princípio que a doença se alastrou não só pela maneira como o indivíduo se relaciona com o álcool, mas por todos os comportamentos e hábitos que este adquiriu enquanto se encontrava na ativa. Portanto, sua vida está doente, seu modo de viver e pensar está doente. Para A.A. a entrega da vontade e da vida a Deus (na forma em que o conceber) remete o indivíduo a um espaço onde ele não poderia usar de seus defeitos de caráter (arrogância, prepotência, orgulho, auto-piedade e etc.) para reassumir sua vida doentia. Mas sim, seria forçado a se aproximar de forma tamanha seu contato com Deus, ao ponto de saber qual a vontade de Deus para com ele.

No quarto e quinto passos, de novo, os Doze Passos remetem o indivíduo a uma reflexão acerca de sua realidade. Apesar do tom crítico que a

palavra “moral” traz ao quarto passo, ele não se refere especificamente a defeitos de caráter, mas também as qualidades. O fato de sugerir um “minucioso e destemido” mapeamento da real condição moral da vida do alcoólico, remete o indivíduo a um corajoso processo de auto-descoberta.

Este processo culmina no quinto passo, e no relato franco e aberto com um membro mais antigo da irmandade, em geral o “padrinho”, sobre o que foi inventariado no quarto passo. Esta difícil tarefa de abrir os mais profundos e secretos defeitos a um terceiro (contando que Deus É o Segundo) induz o indivíduo a uma aceitação tão profunda e um perdão de si mesmo tão sincero, que uma sensação de leveza e paz o abriga.

Os sexto e sétimo passos falam de entrega da vida a Deus, e, de novo, remetem o indivíduo ao processo de recuperação baseado nas mudanças promovidas por uma vida vivida na vontade de Deus.

Os oitavo e nono passos referem-se à culpa e uma forma de tratar essa culpa. O indivíduo que sofre da doença do alcoolismo carrega dentro de si muita culpa, por erros, vergonhas, fracassos e a própria derrota causada pela doença.

O décimo e décimo primeiro passos referem-se à continuidade diária do tratamento. O inventário diário sugere, além da participação diária nas reuniões, a construção de um diário que fale das emoções, sentimentos, pensamentos e ações vividas ao longo do dia. Procurando, através desse inventário, encontrar as fraquezas e defeitos que ainda precisam ser removidas.

É através da prece e da meditação que A.A. concebe uma melhor condição de vida e a remoção dos defeitos de caráter. O laço diário com Deus, através da oração, e a prática diária da meditação remetem o indivíduo a uma vida mais calma e tranqüila.

Vale lembrar que os Doze Passos foram escritos em 1939, e que, naquela época, pouco se falava em meditação, muito menos como uma forma de tratamento em saúde mental.

O décimo segundo passo fala da transmissão da experiência da recuperação segundo os princípios de A.A.. Depois de receber a dádiva da recuperação, aprendendo a viver o dia a dia da programação, é hora de transmití-la aos companheiros. Isso se dá através da prática do serviço em A.A..

O serviço de A.A. é regido pelas Doze Tradições. Assim como os Doze Passos são os princípios que regem a recuperação, as Doze Tradições são a “vida da própria irmandade. Delineiam os meios pelos quais A.A. mantém sua unidade e se relaciona com o mundo exterior, sua forma de viver e desenvolver-se”. (AAWS, 1997, p.11)

As Doze tradições, assim como os Doze Passos, foram escritas de forma bastante simples, e baseados nas experiências vividas pelos A.As. no período da fundação. Elas representam as atitudes e deveres coletivos que os membros da irmandade devem ter para conseguir manter a integridade institucional do grupo (Figura 2).

- 1ª tradição: “Nosso bem estar comum deve estar em primeiro lugar; a reabilitação individual depende da unidade de A.A.”
 2ª Tradição: “Somente uma autoridade preside, em última análise, ao nosso propósito comum - Deus amantíssimo que Se manifesta em nossa consciência coletiva. Nossos líderes são apenas servidores de confiança: não tem poderes para governar”
 3ª Tradição: “Para ser membro de A.A., o único requisito é o desejo de parar de beber”
 4ª Tradição: “Cada grupo deve ser autônomo, salvo em assuntos que digam respeito a outros grupos de A.A. em seu conjunto”
 5ª Tradição: “Cada grupo é animado de um único propósito primordial – o de transmitir sua mensagem ao alcoólico que ainda sofre”
 6ª Tradição: “Nenhum grupo de A.A. deverá jamais sancionar, financiar ou emprestar o nome de A.A. a qualquer sociedade parecida ou empreendimento alheio à Irmandade, a fim de que problemas de dinheiro, propriedade e prestígio não nos afastem do nosso objetivo primordial”
 7ª Tradição: “Todos os grupos de A.A. deverão ser absolutamente auto-suficientes, rejeitando quaisquer doações de fora”
 8ª Tradição: “Alcoólicos Anônimos deverá manter-se sempre não profissional, embora nossos centros de serviço possam contratar funcionários especializados”
 9ª Tradição: “A.A. jamais deverá organizar-se como tal; podemos, porém, criar juntas ou comitês de serviço diretamente responsáveis perante aqueles a quem prestam serviços”
 10ª Tradição: “Alcoólicos Anônimos não opina sobre questões alheias à Irmandade; portanto, o nome de A.A. jamais deverá aparecer em controvérsias públicas”
 11ª Tradição: “Nossas relações com o público baseiam-se na atração em vez da promoção; cabe-nos sempre preservar o anonimato pessoal na imprensa, no rádio e em filmes”
 12ª Tradição: “O anonimato é o alicerce espiritual das nossas tradições, lembrando-nos sempre da necessidade de colocar os princípios acima das personalidades”

Figura 2 - As Doze Tradições que regem a estrutura de Alcoólicos Anônimos

Além da iniciativa tomada pelos grupos de alcoólicos que procuravam uma solução não psiquiátrica (que fugisse ao modelo asilar – hospitalar - da época), profissionais da área da saúde, de diversos lugares dos Estados Unidos também pesquisavam métodos e modelos que pudessem dar solução ao problema.

Entre os anos de 1940 e 1950, três centros de pesquisa e tratamento do estado americano de Minnesota, estavam incorporando a programação filosófica, recém criada (1939), de Alcoólicos Anônimos, Hazelden Foundation, Pioneer House e Wilmar State Hospital. Os tratamentos se baseavam na integração e adaptação da programação filosófica dos Doze Passos.

Além do modelo surgir com um corpo clínico multidisciplinar, sugeria a criação de um ambiente de tratamento que fosse centrado num ambiente de aprendizagem social, combinando, assim, o acompanhamento multidisciplinar com

grupos de terapia, que, baseados no modelo desenvolvido por A.A., deveria promover e sustentar a transmissão da filosofia dos Doze Passos.

O primeiro formato do Modelo Minnesota ficou conhecido como Wilmar's Model, durante os anos de 1952 a 1955, depois passou a ser reconhecido como Hazelden Model. Foi aí que cristalizou sua relação com Alcoólicos Anônimos, já que seu coordenador, Patrick Butler, era um alcoólico recuperado pelo A.A.

Foi na década de setenta que, finalmente, o Modelo Minnesota começou a receber aceitação incondicional e recebeu o nome que carrega até hoje.

Daniel Anderson (apud, Goodman e Levy, 1998, p. 11) diz que os dois atributos do programa são:

- O modelo é firmemente fundado no respeito ao indivíduo, cada alcoólico e sua família são únicos;
- O compromisso com a idéia de que é possível, com a ajuda de um poder superior e com a irmandade de Alcoólicos Anônimos, manter a sobriedade.

O aspecto residencial do programa é sustentado por uma equipe multidisciplinar de profissionais da área social e da saúde. Muitos destes profissionais são, em geral, eles próprios alcoólicos ou narcóticos anônimos trazendo em sua história de vida o envolvimento com os problemas causados direta ou indiretamente pela dependência de drogas.

O programa residencial tem como meta a criação de um ambiente terapêutico que conduza a mudança e, para isso, utiliza-se de algumas ferramentas:

- Terapia de grupo;
- Aconselhamento individual;
- Instruções didáticas e leituras dirigidas sobre a filosofia dos Doze Passos;
- Instruções didáticas e leituras dirigidas sobre a natureza da adicção;
- Instruções didáticas e leituras dirigidas sobre o processo de recuperação;
- Programa de suporte e orientação familiar;

- Introdução e reintrodução de ambos, familiares e clientes, aos seus respectivos grupos de auto-ajuda.

A transposição de valores, práticas, propósitos e informações literárias implicam necessariamente em um processo de ensino e aprendizagem. A formação da nova identidade para indivíduo, que após o ingresso em A.A. se intitula como “alcoólico em recuperação”, implica em uma necessária identificação com o grupo, com a construção de um vínculo de comunidade para fortalecer os laços de identificação em comum.

Esse fortalecimento de vínculos, a transposição de valores de indivíduo para indivíduo acontece necessariamente através de um processo de transmissão e aquisição. Da informação ao conhecimento tácito, para os que recém chegaram ao grupo, e uma nova transformação, do conhecimento tácito em conhecimento explícito, na medida em que os novatos começam, também, a ajudar os recém chegados.

Para conhecer um modelo que apresente uma forma de transmissão da informação e construção do conhecimento em ambientes virtuais, investigamos o modelo de comunidade de questionamento crítico apresentado por Garrison et al (2000).

Alcoólicos Anônimos serviram de base para o desenvolvimento do método Minnesota, mas o sucesso alcançado por A.A. na recuperação dos membros de seus grupos, também inspirou dezenas de outros grupos de auto-ajuda que, a partir do modelo de A.A., seguem o programa de Doze Passos adaptado as suas realidades (KING, 2004).

Os grupos de auto-ajuda, segundo King (2004, p.1), “são organizações organizadas e gerenciadas por membros que pretendem eles mesmos trocar informações e experiências respeito de problemas ou aflições comuns”. E, a organização de auto-ajuda que congrega a maioria de todos os grupos de auto-ajuda ativos no mundo hoje são os grupos de A.A..

Toda organização de ajuda mútua ou auto-ajuda tem ideais comuns : esses membros participam com a expectativa de receber suporte emocional, troca de experiências pessoais, e encontrar novas formas de se ajudarem cooperando com seus problemas compartilhados (KING, 2004, p.5).

Para Jakob e Goodman, (apud, KING, 2004) a principal ferramenta de solidez do grupo é a identificação mútua através do problema que os aproxima da comunidade. E essa identificação é exatamente uma das buscas e o maior valor a ser encontrado pelos membros dos grupos.

2.5. Modelo de Comunidade de Aprendizagem

Este modelo de comunidade de aprendizagem presume que o conhecimento acontece através da interação de três elementos centrais: presença cognitiva, presença social e presença didática. Ele se baseia no modelo de comunidades de questionamento crítico mediadas por computador e baseadas em texto (GARRISON et al, 2000). Outra característica das comunidades de questionamento é o fato de os membros questionarem uns aos outros, criando assim, a demanda por justificativas e fundamentações para os argumentos e crenças que apresentaram à comunidade. Isto, segundo Garrison et al (2000), cria a necessidade de uma reflexão por parte daquele que colabora no processo de construção do conhecimento.

Rourke et al (2001) considera que a comunicação mediada por computador (CMC) é única, sendo apta a dar suporte a níveis elevados de resposta, interação inteligente entre conteúdo e alunos e permitir uma livre administração do tempo e do espaço de interação e, portanto, de engajamento. Mas pontua que, apesar de haver um largo apanhado teórico “apreciando as qualidades da CMC, poucos destes teóricos se baseiam em dados efetivamente concretos sobre o fato” (ibidem, p.3).

A presença cognitiva é uma manifestação do questionamento crítico e diz respeito à habilidade do aluno em construir e confirmar significado a partir do conteúdo e através do discurso. Para Garrison et al (2000) a presença cognitiva é o reflexo da aplicação e aquisição do conhecimento de nível superior, surgindo da própria prática do processo de questionamento crítico (GARRISON et al, 2000). Enquanto elemento vital do processo de pensamento crítico, a presença cognitiva é geralmente apresentada como o “objetivo de toda educação de nível superior” (ibidem, p.89).

Em termos de comunidade de questionamento crítico, a presença cognitiva é operacionalizada pelo modelo de pesquisa prática com o propósito de acessar o discurso da reflexão crítica.

O questionamento crítico está enraizado na experiência prática. Esse reconhecimento da troca e de particularidades do aprendiz é um conceito crucial no entendimento da criação da presença cognitiva para fins educacionais. De fato, a primeira dimensão do modelo reflete esse contínuo entre a ação e deliberação. A segunda dimensão representa a transição entre o concreto e as palavras abstratas. Existe a dimensão perspectiva conceitual. Essa é a presença cognitiva que associa fatos e idéias. (ibidem, p.2).

O modelo de pesquisa crítica define quatro fases essenciais para descrever e entender a presença cognitiva em um contexto educacional (Figura 3):

- Na primeira fase, evento desencadeante, um dilema, problema ou objetivo emerge ou é colocado para o grupo, servindo como primeiro motor desencadeador do processo de discussão;
- Na segunda fase, exploração, os estudantes revezam entre a exploração de suas reflexões individuais e a exploração das idéias trocadas no grupo. Esta fase é marcada pela grande interatividade entre o individual e o grupal e a troca de informações entre os membros do grupo;
- Na terceira fase, integração, acontece o movimento de significação das informações trocadas na fase de exploração. É durante a transposição da segunda fase para terceira que os alunos executam um constante retroceder e avançar entre as duas fases, ligando as idéias apresentadas durante a exploração com sua aplicabilidade prática. Sendo a terceira fase a impulsionadora deste movimento de constante “idas e vindas” para construção do conhecimento;
- Na quarta fase, resolução, é onde a solução do problema, dilema ou tarefa desencadeante encontra sua solução. Como um desencadeamento natural do processo, a fase de resolução apresenta a solução através de significados resultantes do

processo motivador e vicariante, de construção coletiva e interação com o grupo.

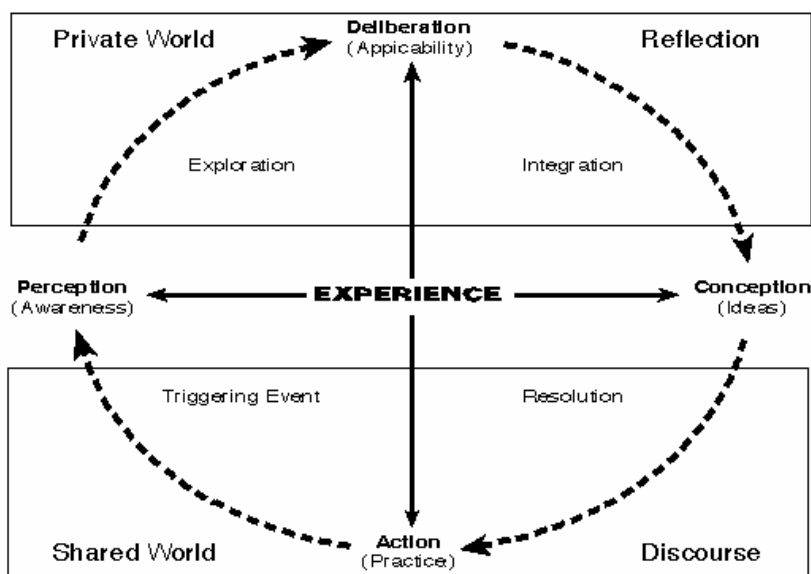


Figura 3 - As fases da presença cognitiva e sua interação (Garrison et al, 2000, p.20)

Para Garrison et al (2000, p.3) o modelo de presença cognitiva e suas fases “definem a natureza do processo de questionamento crítico”. É um modelo para a detecção e acompanhamento dos processos de criação do conhecimento através de uma representação clara que “suporta um meio de acessar sistematicamente a progressão do pensamento crítico através de um tempo” (ibidem, p.3).

Já a presença social diz respeito ao envolvimento do aluno com o pensamento crítico e a aquisição do conhecimento. A presença social é definida como “a habilidade dos participantes de projetarem suas características pessoais através da comunidade de questionamento crítico” (GARRISON et al, 2000, p.89). Como em uma comunidade a manifestação da personalidade dos indivíduos é fundamental para o processo de interação e de criação das relações, a presença social desempenha um papel importante, pois é ela que arrasta para o ambiente de interação a presença real do aluno. A presença social, então, é a manifestação de características de pessoas reais projetadas em sua interação com a comunidade, e tem a função de dar suporte à presença cognitiva, agindo como facilitadora no processo de pensamento crítico almejado pela comunidade.

Diferentemente da presença cognitiva, a presença social não é delimitada por fases que se sucedem num processo de evolução em direção de uma construção. Ela é representada por comportamentos e atitudes dos indivíduos perante a comunidade da qual participam. Essas atitudes e comportamentos representam o envolvimento emocional, a confiança e a liberdade que o membro da comunidade sente em relação à mesma. Em outras palavras são as manifestações do reflexo do envolvimento do indivíduo com a comunidade. (ROURKE et al, 2001).

Rourke et al (2001) delimitam três atividades que podem ser detectadas num ambiente de aprendizagem assíncrono baseado em conferência de texto:

- Expressão emocional;
- Comunicação aberta;
- Coesão do grupo.

Já a presença didática, apesar do nome se referir ao processo de organização da instrução no processo de questionamento crítico, não precisa ser realizada necessariamente pela figura responsável pela coordenação da comunidade, mas por qualquer membro que propositada ou despropositadamente direcione o processo de discussão, através de uma intervenção, uma opinião ou ainda um questionamento. A presença didática tem duas funções: “o design da experiência educacional” e a “facilitação da aprendizagem”. O primeiro diz respeito à “seleção, organização e apresentação iniciais do conteúdo do curso, além do design e desenvolvimento das atividades e tarefas” (GARRISON et all, 2000, p.90). O segundo diz respeito à responsabilidade trocada entre alunos e professores (ou facilitadores do grupo), um meio de dar suporte, de dar um fim ou de redirecionar as discussões para o fim desejado.

Para essas duas funções Anderson et al (2001) definem três ações que demonstram a atuação da presença didática, e que podem ser detectadas num processo de discussão baseado em texto:

- Gestão instrucional;
- Construção de entendimentos;
- Instrução direta.

Garrison et al (2000) apresentam a tabela (Tabela 1) de categorias desenvolvidas para conseguir, através da análise do conteúdo da transcrição de fóruns de discussão, demonstrar a presença destes três elementos em comunidades de questionamento crítico mediadas por computador e baseadas em texto. A interação contínua destes três elementos é que constroem e constituem a comunidade de questionamento crítico (Figura 4).

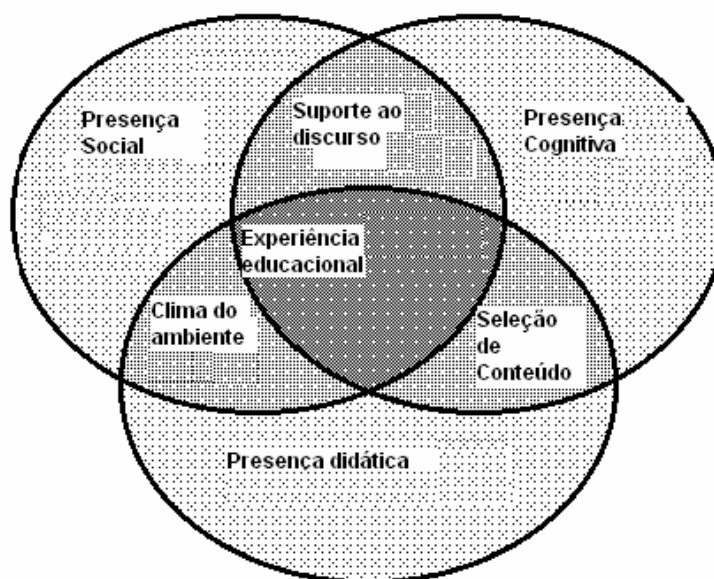


Figura 4 - Modelo de Questionamento Crítico com os três elementos que o constituem (Garrison et al, 2000, p.2)

Elementos	Categorias	Indicadores (apenas exemplos)
Presença Cognitiva	Evento desencadeante	Sense of puzzlement 4
	Exploração	Troca de informação
	Integração	Conecção de idéias
	Resolução	Aplicação de novas idéias
Presença Social	Expressão emocional	Emoções

⁴ Apresentamos no original em inglês já que, com a tradução, o sentido original poderia ser perdido.

	Comunicação aberta	Expressão livre de risco
	Coesão do grupo	Encorajamento para colaboração
Presença Didática	Gestão instrucional	Definição e iniciação de novos tópicos de discussão
	Construção de entendimentos	Troca de significados pessoais
	Instrução direta	Focando a discussão

Tabela 1 - Garrison, Anderson e Archer (2000, p.89).

Nos meios acadêmicos, o conhecimento, nas diversas formas em que se encontra, é transmitido formalmente e os objetivos, daqueles que têm interesses comuns, se confundem com o próprio processo de aquisição do conhecimento, e esta aquisição, em geral é o próprio objetivo. A oferta do conhecimento é organizada pela instituição ou pelos que se dispõem a transmití-lo.

Nas comunidades não acadêmicas, a aquisição do conhecimento não é o objetivo primordial, mas sim, o “o que fazer” com este conhecimento. Nas comunidades não acadêmicas a troca do conhecimento está relacionada a um fazer prático, a uma aquisição de habilidades intelectuais ou motoras para que se aperfeiçoe e ou se adquira a possibilidade de um fazer ou fazer mais e/ou melhor. (WENGER, 2004)

No caso de Alcoólicos Anônimos, e da lista de discussão que analisamos, o processo de aquisição da informação e a transformação desta informação em conhecimento tácito ou explícito, refere-se à aquisição de atitudes, comportamentos, ideais e valores aplicáveis no cotidiano. Esta prática diária de “viver a programação de A.A.” (AAWS, 1997), envolve o indivíduo num contexto mais amplo do que de uma sala de aula virtual, mas no contexto de um novo modo de viver. Uma nova prática de vida.

Pela forma como gerencia o conhecimento e os objetivos por trás do conhecimento, A.A. é reconhecido por Gray (2004, p.24) como uma comunidade de prática. São indivíduos unidos em busca de um objetivo comum.

Então, o modelo de questionamento crítico nos permitiria detectar, na lista que analisamos, a presença do conhecimento e a presença de atitudes

social que possam refletir sentimentos e emoções dos indivíduos, perante suas vidas e perante o grupo. Mas, não seria o suficiente para entendermos que ações precisariam ser tomadas dentro de uma comunidade virtual para que ela torne-se terapêutica ou passe a ser reconhecida como tal.

Além disso, o modelo de questionamento crítico nos permite detectar o processo terapêutico do grupo, já que esse exige a aquisição de certas informações e para a transformação dessa informação em uma crença acerca da vida. Mais do que isso, é também a construção do conhecimento a partir das informações adquiridas nas comunidades que criam a identificação do indivíduo com a comunidade.

2.6. Comunidades de Prática

Este tipo de comunidade voltada para a prática, composta por um grupo de pessoas com interesses comuns, dispostos a se engajar em um processo de construção de um conhecimento que cria vínculos entre eles é definida por Wenger (1991), como uma Comunidade de Prática.

“O ponto crítico que caracteriza um grupo como comunidade de prática é o fato de eles compartilharem uma forma de ‘ir fazer algo’ e pelo grupo se reunir, fisicamente ou não, num espaço para encontrar esta forma” (ibidem, 1991, p. 148). As pessoas que constituem este grupo estão ligadas através de objetivos comuns em que estão engajadas. Usam um mesmo meio de comunicação para realizar este compartilhamento e olhando para as perspectivas de retorno que este compartilhamento pode trazer.

Por si só, estes fatores já diferenciam as comunidades de prática de outras comunidades quaisquer. Mas, além disso, as comunidades de prática podem existir em duas formas: auto-organizadas ou patrocinadas.

A primeira diz respeito às comunidades de prática que surgem espontaneamente e se sustentam pela força de seus próprios membros. As idéias, ações, lições e contribuições surgem dos próprios indivíduos do grupo e fomentam a melhora da prática. Por terem um caráter voluntário, por serem auto-organizadas e por sua “natureza informal” as comunidades de prática auto-organizadas são muito frágeis apesar de serem extremamente resilientes, ou seja, facilmente adaptáveis

(WENGER, 2001). Também é uma de suas características a dinâmica auto gerida de distribuição e de informação dos resultados obtidos. (Ibidem)

A segunda forma, as patrocinadas, é iniciada, caracterizada e suportada por um sistema gerencial. São comunidades de prática que respondem a uma expectativa de resultados mensuráveis em benefício de uma companhia. Elas apresentam maior necessidade de recursos e têm aspectos de formalidades e responsabilidades. Mas, dentro de empresas, elas acabam sendo mais autônomas (auto-organizadas do ponto de vista da gerência e distribuição do conhecimento) e mais agressivas do que os típicos grupos de desenvolvimento.

O que define um grupo como comunidade de prática não é o fato de eles gastarem tempo dividindo um espaço físico, nem o fato de conhecerem uns aos outros. Também não é fato de falarem a mesma língua e de pertencerem à mesma cultura – mesmo que esta condição seja considerada pelo fato de terem uma bagagem de vida etnicamente diferente - que os define como comunidade de prática (ibidem, p. 147).

Talvez, grupos que tenham estas características possam ser denominados de comunidades, mas não como comunidades de prática.

Wenger (2001) sugere que as comunidades de prática são sistemas de aprendizagem informal auto organizados, ou seja, que surgem por si só, através da demanda de seus próprios componentes e que se desfazem por si só, quando o interesse é, de alguma maneira, superado. Para Wenger, as comunidades de prática se diferem de outras comunidades por três razões: o domínio, a comunidade e a prática.

- O domínio: As pessoas envolvidas numa determinada comunidade de prática, têm foco no domínio de um interesse comum, compartilham de um mesmo interesse. Diferenciam-se, assim, de outras pessoas que não fazem parte do grupo. Mas, mesmo dentro do grupo, existem níveis diferentes de conhecimento, diferenciando níveis hierárquicos intragrupo.
- Comunidade: Os componentes do grupo aprendem e interagem juntos, construindo um conhecimento comum, engajando em atividades e discussões onde se ajudam e ensinam mutuamente. Nesta interação, não só o conhecimento

é construído, mas acontece, também, o reforço de cumplicidade entre os indivíduos.

- Prática: Esta interação constrói um repertório de histórias e narrativas que formam a base de conhecimento deste grupo. Este repertório tem a função de ensinar aos componentes novos do grupo e abrir portas para soluções inovadoras de problemas que possam surgir.

“É combinação destes três elementos que constitui a comunidade de prática. E é através do desenvolvimento destes três elementos em paralelo é que se cultiva a comunidade” (ibidem, p. 2). Portanto, nem toda comunidade de conhecimento é uma comunidade de prática.

Uma forma simples de identificar se a comunidade de interesse é ou não uma comunidade de prática, é procurar uma variedade de atividades e ações que desenvolvem a comunidade de prática, como apresentado na Tabela 2.

Ações - Atividades	Exemplos
Solução de problemas	“Podemos trabalhar neste projeto, discutir algumas idéias? Eu não estou progredindo.”
Requisição de informações	“Onde eu posso encontrar o código para acessar o servidor?”
Busca de experiências	“Pode alguém negociar com cliente numa situação dessas?”
Reutilização de projetos	“Tenho uma proposta para uma rede local que escrevi para um cliente no ano passado. Posso mandar para você e você pode facilmente aplicar a um cliente novo.”
Coordenação e sinergia	“Podemos combinar a compra do produto para conseguir um desconto maior.”
Desenvolvendo discussões	“O que é que você acha do novo sistema operacional? Ele realmente ajuda?”
Projetos documentados	“Nós já encontramos este problema cinco vezes. Vamos anotá-lo de uma vez por todas.”

Visitas		“Podemos nos encontrar e falar sobre a sua programação extracurricular? Precisamos de um modelo para nossa cidade.”
Mapeamento do conhecimento e identificação de lacunas	do e	“Quem sabe o quê, e o que estamos perdendo? Com que grupos nós devemos compartilhar nossas dúvidas?”

Tabela 2 - Ações da Comunidade de Prática (WENGER, 2001, p.3)

Na verdade, com uma caracterização mais clara de comunidade de prática, acabamos por reconhecer que participamos de comunidades de prática o tempo todo. Seguindo esta definição dada por Wenger, constatamos que participamos de comunidades de prática em casa, no trabalho, no clube, etc. Além disso, as comunidades de prática das quais fazemos parte mudam ao longo do tempo, pois surgem com uma finalidade prática que, no decorrer de sua existência se concretiza e determina o fim da comunidade, que se extingue naturalmente.

Gray (2004, p.23) complementa afirmando que “esta moldura teórica propõe que, são nessas comunidades de prática que as pessoas aprendem o que é intrínseco em seus empregos, exploram os propósitos de seus trabalhos, constroem uma imagem da organização e desenvolvem um senso de como é ser profissional”.

Portanto, mais do que construir um conhecimento, muitas vezes, a comunidade de prática tem a função de adaptar o indivíduo ao grupo ao qual ele se propõem a fazer parte. Fazendo-o, através do compartilhamento de experiências entre os co-partícipes do grupo. Assim, também se evidenciam aqueles que são parte do grupo e aqueles que não. E, caso sejam parte, qual sua posição hierárquica dentro desta comunidade, qual seu papel.

Podemos entender as comunidades de prática como um espaço de compartilhamento de idéias, objetivos e de construção de conhecimento coletivo baseado na prática e na experiência. Este conhecimento voltado para aplicação em situações da realidade comum aos cooperadores. Mas isso de uma maneira muito peculiar, surgindo de forma natural e auto organizada, a partir dos próprios interessados na rede cooperativa, ou seja, seus participantes, e com propósitos de melhoria, aperfeiçoamento e crescimento do conhecimento.

2.6.1. Comunidades de Prática e a Criação do conhecimento

Nos últimos anos, as empresas têm se preocupado cada vez mais com a gerência do conhecimento dentro da empresa. Não só com o conhecimento técnico, mas com o conhecimento de informações estratégicas de mercado e internos, da própria empresa. Neste sentido, e por sua complexidade e dinâmica com o gerenciamento do conhecimento, as comunidades de prática foram reconhecidas como uma potente ferramenta para trabalhar com o conhecimento tácito dentro das empresas. Wenger (2001) descreve algumas destas características:

- Diferentemente dos processos de treinamento ou dos programas de recursos humanos, as comunidade de prática já estão naturalmente criadas e auto-organizadas dentro da empresa. As pessoas já pertencem a times dentro da empresa;
- As comunidades de prática gerenciam os conhecimentos mais informais e tácitos tão bem quanto gerenciam os conhecimentos formais e explícitos;
- Elas aproximam e criam conexões entre o saber e o fazer, aproximando a teoria da prática;
- Nas condições do mundo atual, dissociado e corrompido, de alta competitividade e concorrência, as comunidades de prática tendem a aproximar e criar cumplicidade entre as pessoas.

No campo educacional, esta aproximação se dá de forma mais lenta, já que o objetivo das instituições de ensino são a aquisição e transferência de conhecimento. Ainda assim, algumas experiências começam a ser publicadas neste sentido.

Wenger (2001) diz que as comunidades de prática podem aproximar a vida acadêmica e vida profissional do dia-a-dia e, levanta três dimensões das comunidades de prática que poderiam fazer a ponte desta aproximação: internamente, externamente e ao longo da vida estudantil.

- Internamente: vinculando o aprendizado escolar com a realidade externa do objeto de aprendizagem;
- Externamente: avançando os muros da escola e conectando a experiência dos alunos à realidade prática do mundo atual e vive-versa;
- Ao longo da vida estudantil: mantendo uma rede que possa dar suporte aos interesses dos alunos ao longo de sua vida estudantil e sua formação profissional.

Wenger propõe as comunidades de prática como uma forma de responder a alguns dos grandes dilemas da educação no presente momento. Como aproximar os alunos da prática? Como aproximar a escola da comunidade e da realidade social local? E, como dar suporte a um processo de formação profissional que, nos dias de hoje, acaba se tornando vitalício?

Berntsen, Munkvold e Østerlie (2004) associam as comunidades de prática não só a comunidade de alunos. Quando Berntsen, Munkvold e Østerlie (2004) dizem que a troca de histórias e narrativas sobre a experiência técnica (adquirida em livros e cursos) e a pessoal (adquirida na vivência da profissão), é uma forma de troca, não só do conhecimento explícito, mas também do conhecimento implícito e tácito, abrem espaço para trazer esta discussão para o campo da didática. Pois, estas histórias são compostas a partir de vivências coletivas, grupais e compartilhadas sobre suas realidades.

As construções de historietas que preenchem os espaços de transmissão de saber transpõem o processo de aprendizagem e transmissão informal do conhecimento. Levam esse compartilhamento para “uma construção coletiva do conhecimento” (BERNTSEN, MUNKVOLD e ØSTERLIE, 2004, p. 6), que se mantém informal e autogerenciado, mas que, dentro do interesse coletivo, encontra os caminhos de melhor didática para cada grupo. Encaixa-se na realidade da comunidade.

“A prática pode ser vista como uma dualidade de participação e reificação em que ambos são requeridos e habilitam-se mutuamente” (ibidem, p. 5), ou seja, da prática para a didática (transmissão) e vice-versa. Eles reforçam a associação das comunidades de prática com a aprendizagem colaborativa quando citam Wenger (1998), “... o que eu chamo de teoria da aprendizagem social, que se

aproxima de desenvolver uma teoria de ordem social como aprendizagem de base” (BERNTSEN, MUNKVOLD E ØSTERLIE, 2004, p. 5). Ou seja, uma troca de conhecimento que se forma a partir das necessidades práticas de cada grupo social, criando uma base de aprendizagem característica do grupo.

MacMurray (2003, p.131) reforça o potencial colaborativo das comunidades de prática, dizendo que: “a efetividade e a maneira como algumas atividades de aprendizagem on-line têm incentivado a interatividade e a cooperação assimila-se muito as comunidades de prática”. Mais do que isso, para MacMurray as comunidade de prática “tem suas raízes epistemológicas no construtivismo, que assume a construção e origem do significado a partir das atividades de campo do grupo de aprendizes” (Ibidem, p.32).

Ele conclui que o sucesso na construção da aprendizagem on-line se dá na construção de objetivos e desejos comuns em relação ao aprendizado, formando-se, portanto, uma comunidade de prática. E mais, esta comunidade de prática dará a “infra-estrutura humana necessária para manter a unidade entre a criação do conhecimento e a ferramenta tecnológica que da base ao processo” (ibidem, p. 135).

Gray (2004) diz que, apesar da definição de comunidades de prática, em sua origem, referir-se as comunidades presenciais como: grupos de Alcoólicos Anônimos, marinheiros embarcados, parteiras maias mexicanas, hoje, esta definição tem se estendido às comunidades sustentadas por plataformas tecnológicas. E que, “isso amplia as dimensões geográficas que uma comunidade de prática pode alcançar” (GRAY, 2004, p. 24).

2.7. Comunidade de criação do Conhecimento

O primeiro modelo importante, na discussão sobre a transformação da informação em conhecimento, é o apresentado por Nonaka e Konno (1998). O modelo advém das filosofias japonesas de criação do conhecimento dentro das empresas. Nonaka e Konno (1998, p.40) sugerem que um “espaço compartilhado por relações emergentes”, seja um espaço físico, virtual ou mental, traz em si o conceito de “Ba” (ibidem, p.40). Ba é, por definição, o próprio espaço de criação do conhecimento. Aliás, eles sugerem que, qualquer conhecimento que esteja dissociado do Ba, é na verdade, informação. A entrada da informação neste espaço

é a transformação da informação em conhecimento. “O Ba é quem dá suporte a plataforma de avanço do conhecimento individual e coletivo” (ibidem, p.40). Este é o espaço de construção de significados.

O conceito de Ba diz respeito não só ao ambiente no qual a informação é transformada em conhecimento, mas também à própria troca de informações e conhecimentos dos indivíduos envolvidos no processo. É nesta plataforma que o indivíduo, que faz parte do grupo de pessoas que se propõem a criar conhecimento, deposita seus saberes tácitos e explícitos. A partir daí, então, constrói em coletividade o conhecimento.

Então, “Ba também é concebida como a armação, delimitada pelo espaço e tempo, na qual o conhecimento e a informação são ativados como recurso para criação” (ibidem, p. 40).

Quando falamos em levar para uma plataforma, conhecimentos tácitos e explícitos para a construção de um conhecimento comum, falamos de um processo de troca e socialização. Nonaka e Konno chamam o esquema no qual descrevem este processo de “SECI model” (Modelo SECI). Então analisamos o Modelo SECI como uma forma de entendermos o processo de criação do conhecimento:

O Modelo SECI é composto por quatro fases, que representam as etapas da criação de conhecimento: Socialization (socialização), Externalization (externalização), Combination (combinação) e, por último, Internalization (internalização).

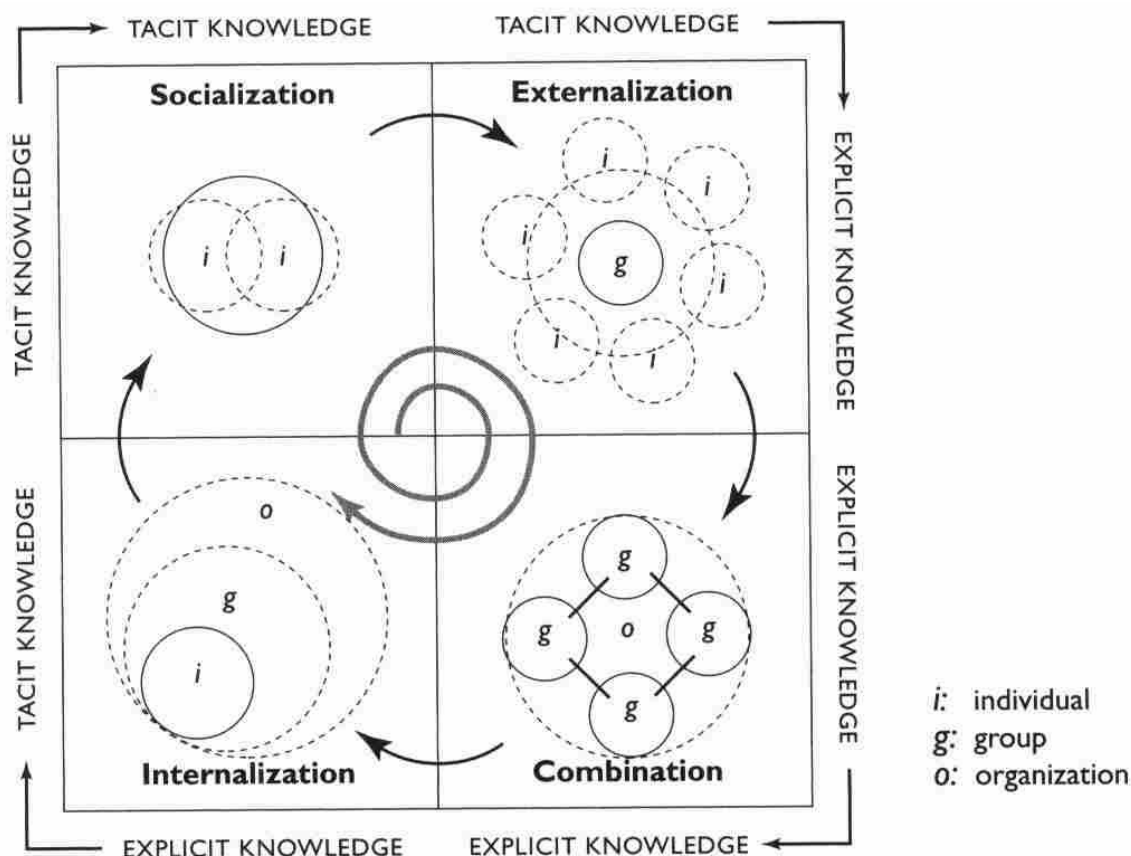


Figura 5 - Espiral do conhecimento em Nonaka e Konno (1998, p. 43).

Socialization (socialização): Envolve a troca de conhecimento a partir da proximidade física entre indivíduos. O termo socialização é utilizado porque nesta fase o conhecimento é trocado entre indivíduos que estão juntos, dividindo tempo, espaço físico, raramente através da verbalização ou escrita deste conhecimento.

Externalization (externalização): Nesta fase o conhecimento que, na fase anterior era puramente implícito, começa a ter uma expressão e precisa ser externalizado. Para tanto é preciso que comece a ser sistematizado de forma para que possa ser entendido por outros. “Em termos filosóficos o indivíduo transcende a barreira entre o interno e externo do ser” (ibidem, p. 43). A troca, neste momento, não é mais individual, mas com um grupo, e é na transcendência de si mesmo que reside a chave para a integração e conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito. O conhecimento, nesta fase, tem a face dos exemplos, metáforas, analogias e etc.

Combination (combinação): aqui, o conhecimento explícito construído na fase anterior é ajustado de forma mais complexa, ganhando maturidade. A chave, neste momento, é o processo de comunicação e difusão do conhecimento. O conhecimento que, na fase anterior, transcendeu o indivíduo, agora transcende o grupo através de sinais analógicos ou digitais. Isso faz com que o grupo precise capturar este conhecimento e o manipule de tal forma que possa se transformar em um conhecimento transferível para qualquer um que possa se interessar.

Internalization (internalização): Esta fase diz respeito ao retorno do conhecimento ao indivíduo. O conhecimento foi primeiro socializado de forma individual, depois externalizado para o grupo, então transformado em conhecimento tangível para, de novo retornar ao indivíduo para poder ser resignificado, e transformado em conhecimento tácito.

Para cada uma destas fases do Modelo SECI, Nonaka e Konno definem um tipo específico de Ba (Figura 6), portanto, uma estrutura de espaço e tempo específica para cada etapa de conversão do conhecimento. Cada estrutura tem uma capacidade particular de conversão. Relativamente às fases de criação do conhecimento os tipos de Ba são apresentados da seguinte maneira:

Dentro da fase de socialização encontramos o Organizing Ba (espaço de criação): é o espaço de criação de vínculos entre os indivíduos, de desenvolvimento de relações face à face, removendo resistências entre o indivíduo e os outros. É a estrutura que sustenta a troca de sentimentos, emoções e experiências. É neste espaço que a troca de conhecimento se inicia.

Na fase de externalização, temos como estrutura o Interacting Ba (espaço de interação): é, basicamente, a estrutura que sustenta a transformação do conhecimento tácito em conhecimento explícito. Neste espaço o importante é a sensibilidade para com o conhecimento que é externalizado, o reconhecimento do valor que cada idéia externalizada tem.

Durante a fase de combinação, a estrutura que sustenta a interação é o Cyber Ba (espaço virtual). Este é o lugar no qual os conhecimentos e informações, novos e pré-existentes, se combinam para gerar um conhecimento explícito sistematizado. Para Nonaka e Konno (1998), nesta fase, a colaboração é a chave da eficiência, e as ferramentas de tecnologia de informação podem vir a ser um ótimo suporte para este processo de criação colaborativa.

O Exercising Ba (espaço de treinamento) é a estrutura da fase de internalização. É o exercício, é o treinamento, é a manipulação prática do conhecimento que facilita sua internalização do conhecimento explicitado. É o convívio na prática diária de simulações ou na vida real quem dá suporte para a internalização do conhecimento.

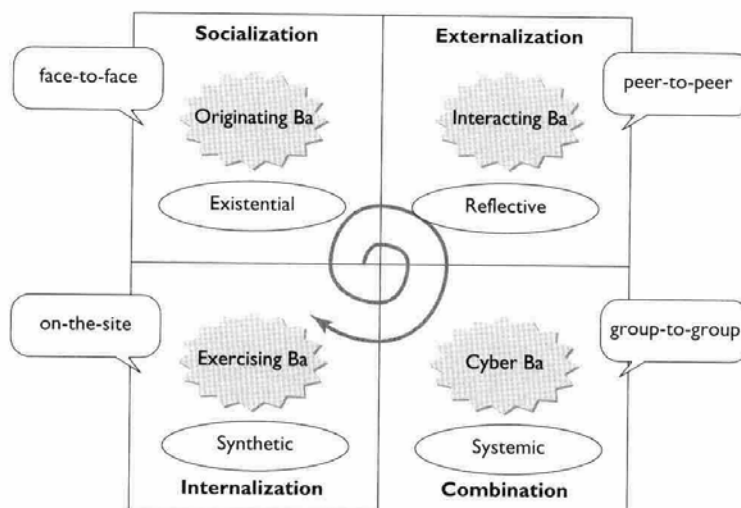


Figura 6 - Cada uma das fases do processo de construção do conhecimento e seu respectivo Ba (NONAKA e KONNO, 1998, p. 46).

2.8. Tecnologias envolvidas na pesquisa

Durante o decorrer da pesquisa deparamos-nos com uma série de ferramentas tecnológicas que, ou serviram de suporte para a estrutura de comunicação que investigamos, delineando seu contexto e sua natureza frente à pesquisa (lista de discussões baseadas em e-mail), ou foram os alicerces de nosso processo de análise (software de análise qualitativa). Por isso, decidimos evidenciar a natureza e o conteúdo dessas ferramentas tecnológicas no referencial teórico.

O e-mail é a abreviação em inglês para correio eletrônico e, designa, além do próprio endereço eletrônico, as mensagens escritas e trocadas em meio digital. Esta ferramenta de comunicação assíncrona antecede o uso da internet e, no princípio, funcionava apenas como mensagens individuais, trocadas entre pessoas. Seu uso estava vinculado à empresas e universidades. (D'AVILA, 2003)

Com o passar do tempo e com as evoluções tecnológicas na área da informática, surgiram os e-mails vinculados aos provedores de internet e os

webmails gratuitos. Esses popularizaram o uso das mensagens eletrônicas como ferramenta de comunicação, difundindo seu uso, aumentando o volume de tráfego na internet.

Grosso modo, os e-mails desempenham, de forma ágil e rápida, o papel que, por muitos anos, foi desempenhado pelas cartas. Por isso, seu homônimo em inglês mail (para correio) e e-mail (para correio eletrônico). Hoje, com a melhora da velocidade de conexão de internet, e o barateamento do custo desses serviços, os e-mails carregam muito mais do que a simples linguagem escrita. É possível, através dos e-mails, enviar anexos contendo arquivos digitais de diversas espécies (doc, mp3, rar, zip, ppt e etc). Mas essa possibilidade está diretamente ligada à disponibilidade de velocidade de conexão oferecida pelos prestadores de serviço.

O e-mail é a base de comunicação das listas de discussão do Provedor de Grupos. Numa lista de discussão os e-mails carregam mais informações do que aquelas escritas pelos participantes da lista, eles têm a função de carregar dados sobre o funcionamento do grupo e da estrutura de funcionamento do Provedor de Grupos. (ibidem)

Listas de discussão são grupos baseados em e-mail onde seus membros trocam mensagens como forma de participação. Seu funcionamento é razoavelmente simples: uma mensagem enviada a um endereço de e-mail específico compartilhado pelo grupo é enviada a todos os seus membros. Cada lista de discussão tem temas pré-determinados, ou seja, toda discussão ocorre (ou pelo menos deveria ocorrer) em torno de um determinado assunto (ibidem, 2004, p.33)

Para o autor (2004, p.33) este sistema apresenta algumas características que o transformam em uma ferramenta poderosa. A principal é o fato de não necessitar de um aprendizado prévio em relação à utilização da mesma, já que a base de comunicação da lista é sempre o correio eletrônico. Daí, também, a possibilidade de se ter acesso às mensagens trocadas na lista a partir da execução de “tarefas simples e usuais” (ibidem, p.33).

“É importante entendermos como as listas de e-mail funcionam” (KING, 2004, p.31). O usuário envia uma mensagem para o endereço da lista. Esse endereço indica um servidor que irá imediatamente, ao recebimento da mensagem, encaminhá-la para todos os assinantes da lista (Figura 7). Os membros da lista (ou assinantes) são pessoas que, com a intenção de participar daquele grupo de discussão, enviaram um e-mail para o endereço específico de assinaturas daquela lista. No caso do Yahoo, do Google ou do Grupos.com.br, essa assinatura pode ser

feita diretamente na página do grupo. Para isso, basta estar cadastrado, com seu e-mail e alguns dados pessoais, nos serviços oferecidos por esses provedores.

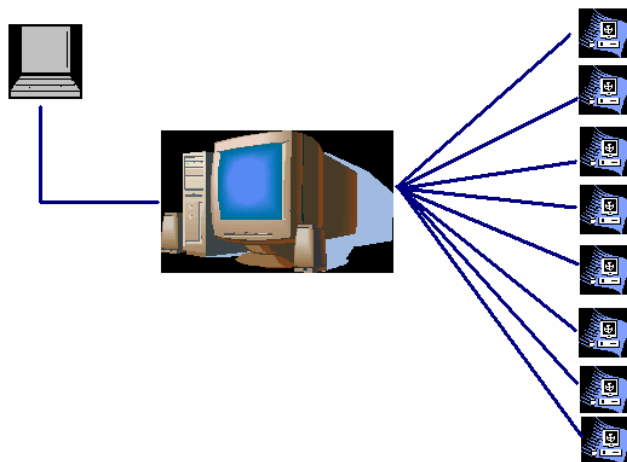


Figura 7 - Exemplo de funcionamento de uma lista de discussões: usuário, à esquerda, envia o e-mail para um servidor central, que o distribui para os demais assinantes da lista.

Para ser membro da lista é preciso assinar a lista mandando um e-mail comando para o endereço do computador servidor central que gerencia a lista. Esse comando é uma sentença, a primeira sentença no e-mail é, usualmente aquela do “subscribe[nome da lista][nome da pessoas]”(KING, 2004, p.31). Os servidores que gerenciam a lista automaticamente mandam de volta uma mensagem de confirmação para a inscrição. Em geral nessa mensagem também são repassadas instruções de como se desassociar da lista.

Essas informações são importantes para aqueles que querem participar de listas de discussões. O e-mail da lista de discussões é diferente do e-mail de assinaturas e diferente do de desligamento (Figura 8). Para mandar uma mensagem para lista, deve-se usar o endereço da lista. “Um grande número de iniciantes esquecem as instruções de como se desligar da lista, e manda seu pedido de desligamento da lista para a própria lista, fazendo com que todos os membros recebam a mensagem. Esse é um dos grandes contribuintes da poluição de informações na lista” (KING, 2004, p.31).

Endereços de e-mail do grupo

Link relacionado: <http://www.██████████.com.br>
 Enviar mensagem: ██████████@██████████.com.br
 Entrar no grupo: ██████████@██████████.com.br
 Sair do grupo: ██████████@██████████.com.br
 Proprietário da lista: ██████████@██████████.com.br

Figura 8 - Diversos endereços de e-mail oferecidos pelo Provedor de Grupos para a moderação da lista.

Muitas listas são arquivadas, o que significa que toda mensagem postada está disponível para ser lida em um website. Esses arquivos estão frequentemente disponíveis somente para membros da lista (Figura 9).

Histórico de mensagens

Buscar mensagens:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2005	1166	896	919	1075	985	1196	948	1428	1043			
2004	1380	1702	1611	1170	1027	931	1166	947	1010	1137	1268	1119
2003	1232	938	1194	1591	1674	1142	1260	1746	1301	1457	1501	1444
2002	585	439	528	793	568	782	553	541	507	496	839	1032
2001	539	363	489	591	868	637	745	919	690	542	353	488
2000										500	695	560

Figura 9 - Arquivo das mensagens enviadas para a lista de discussões do Provedor.

As listas possuem uma série de elementos que proporcionam, incentivam e facilitam a interação de seus membros. A lista de e-mails é, de longe, a principal delas. Mas alguns provedores de lista de discussões oferecem salas de Chat, fórum, áreas para armazenamento de arquivos e etc. Essa facilidade não se apresenta somente na presença dessas ferramentas, mas também na simplicidade com que podem ser manuseadas. O conforto e a simplicidade promoveram “o crescimento no número de grupos de mútua-ajuda on-line” tornando-o “no mínimo explosivo” (KING, 2004, p.32).

Existem milhares de grupos de auto-ajuda baseados em e-mails na internet. Existe um devoto a casa condição ou desordem imaginável. Uns poucos são bastante ativos, gerando mais de 50 mensagens por dia. Muitos geram em torno de 50 mensagens por mês. Um grande, mas desconhecido, número dessas listas não são mais ativas, apesar de as referências a elas aparecerem em vários sites que suportam grupos via e-mail. (KING, 2004, p.30)

2.9. Atlas-Ti

Em nossa pesquisa utilizamos como ferramenta básica para investigação qualitativa, o software para análise qualitativa chamado Atlas Ti. Este software apresenta algumas peculiaridades que resultou na opção de apresentá-lo no referencial teórico. Tentamos aqui uma forma de explicar expressões e algumas

técnicas que este software oferece, e que facilitam o entendimento do processo de análise dos resultados obtidos através dele.

O Atlas Ti é um poderoso suporte para a análise qualitativa de corpos textuais mais extensos, dados em áudio e gráfico. Ele oferece uma variedade de ferramentas para completar as tarefas associadas com uma abordagem sistemática para dados 'leves', materiais que não podem ser analisados pelo formal, abordagens estatísticas de forma significativa. No curso de uma análise qualitativa o Atlas Ti ajuda a descobrir os fenômenos complexos escondidos atrás dos dados na exploração dos dados. (MUHR, 1997, p.1)

Mas para entendermos a escolha por este software, apresentamos uma pequena digressão teórica sobre o uso do computador na pesquisa qualitativa.

Para Bauer e Gaskell (2002, p.393) softwares para o auxílio em pesquisa:

Com dados textuais já são acessíveis desde de meados da década de 1980 que os pesquisadores qualitativos descobriram que o computador poderia auxiliá-los no tratamento de seus dados. Antes disso, programas para a análise de texto, como o General Inquirer, chamaram a atenção para a análise de apenas um grupo limitado de especialistas no campo da análise qualitativa de conteúdo.

O grande ator de modificação dessa situação foi o computador pessoal. "Os pesquisadores qualitativos descobriram muito rapidamente as enormes possibilidades de tratamento de texto, que foram oferecidas pela nova metodologia" (ibidem, p.393/394).

O emprego de computadores na pesquisa qualitativa não pode ser visto como um método único, que pode ser seguido passo a passo: ele compreende uma variedade de diferentes técnicas - tanto simples, como muito complexas. Certamente, a escolha correta de uma dessas técnicas somente pode ser feita tendo em vista o passado metodológico do pesquisador/a, seus problemas de pesquisa e os objetivos desta pesquisa (BAEUR e GASKELL, 2002, p.396).

Portanto, a pesquisa qualitativa com a utilização de computadores não difere grandemente da pesquisa qualitativa sem o uso de computadores. O grande fator de transformação é a forma como o resultado do processo se apresenta para análise e a facilidade de acesso a informação. De resto o pesquisador precisa manter o mesmo senso de organização e uma dinâmica de envolvimento com a apreciação dos dados muito parecida:

Para desempenhar tais tarefas no computador, deve ser criado um banco de dados textuais não formatados. Infelizmente, softwares padrão como os processadores de palavras ou sistema de banco de dados padrão são, em

geral, de uso apenas limitados, para a construção de bancos de dados textuais não formatados, pois eles não dão conta das técnicas de tratamento de dados necessária para estruturá-lo (ibidem, p.395).

Nada difere de uma pesquisa sem o uso do computador, a não ser pelo fato de o banco de dados não ser físico, mas sim digital. As pastas não precisam de armários, mas ainda assim é preciso alguém que se debruce sobre o computador e catalogue os dados brutos em suas devidas pastas (digitais).

As mudanças passam a ser significativas quando pensamos no manuseio dos dados. A “construção de referências eletrônicas cruzadas, com a ajuda dos assim chamados hyperlinks, que podem ser empregados para saltar por entre as passagens de texto que estão ligadas entre si” (ibidem, p.396), facilitando a construção da escultura de ligação e intersecção entre os diversos dados textuais que estão sendo analisados.

Como a maioria dos programas de análise, o Atlas Ti se baseia nos recursos de codificação e representação. O que não é necessariamente uma vantagem, já que o uso inadequado dos recursos pode levar a “uma ênfase unilateral” empobrecendo o potencial do uso do computador (ibidem, p. 399).

Os softwares fazem o arquivamento e tratamento dos dados, mas a análise dos dados continua sendo feita pelo pesquisador. O tratamento e o arquivamento dos dados através de um software clareiam a condição e as possibilidades oferecidas pelos dados. Isso permite uma exploração mais profunda na análise dos mesmos. É como se o software se encarregasse de melhorar a interface dos dados, permitindo uma interação mais clara e fácil entre dados e pesquisador.

Em termos de ciência da informação, a estrutura em árvore (rede de intersecção), pode ser formalmente descrita como uma rede, ou gráfico em que as categorias, ou códigos, representam os nós do gráfico, e as linhas entre eles, as extremidades. Empregando esse enfoque de rede é possível ampliar o princípio básico de sistemas não formatados de bancos de dados textuais, em que códigos foram conectados por indicadores aos segmentos de texto. Por conseguinte, é possível armazenar eletronicamente a estrutura completa da tipologia hierárquica, ou o gráfico, mostrados na figura. Conseqüentemente, esse gráfico não apenas pode ser usado para dar conta da tipologia emergente, ou teoria, mas ele também permite procedimentos de reapresentação mais complexos, que percorrem um grande caminho, desde um nó em uma ponta da rede ou gráfico, até o nó da outra extremidade (ibidem, p.403).

No Atlas Ti a rede de intersecções pode ser construída a partir de diversos elementos utilizados na análise: códigos, famílias, documentos primários,

cotações e etc. Para melhor facilitar a compreensão das redes conceituais que serão apresentadas no capítulo de análise, criamos uma rede conceitual (Figura 10) compreendendo os elementos que estão presentes nas rede conceituais analisadas. Em verde temos um nó criado a partir de uma família de códigos ou categorias. Dentro do retângulo menor vemos a indicação do nome e da categoria desse código, no caso CF: COP (código de família: Community of practice). Esse nome é determinado pelo usuário do software. O símbolo no canto esquerdo tem dentro de si a letra f de family e é designado pelo próprio software.

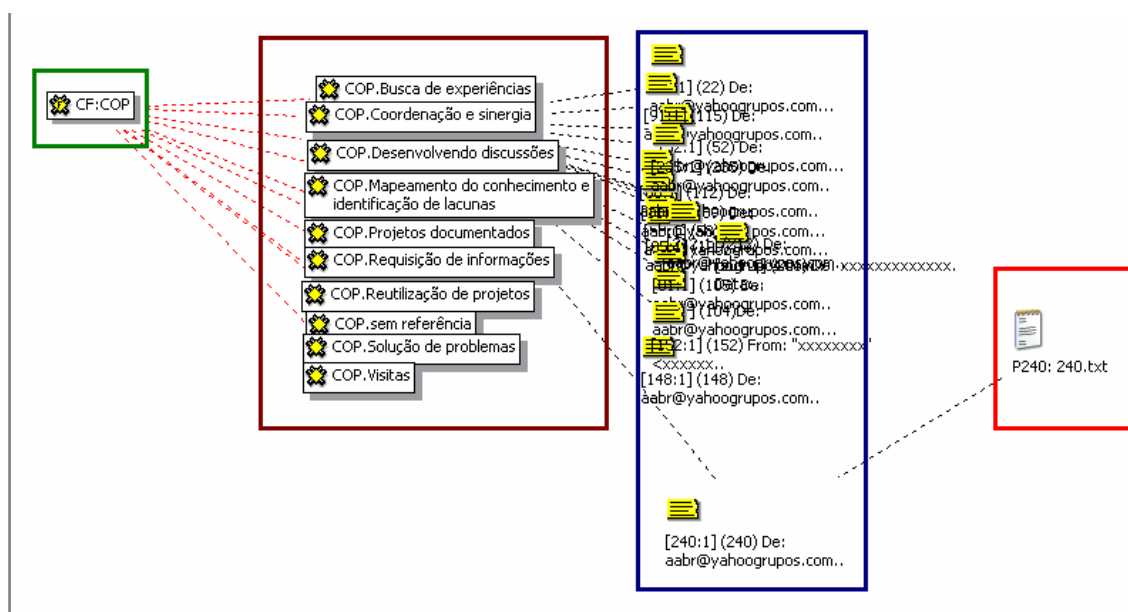


Figura 10 - Rede conceitual oferecida pelo Atlas Ti.

Em verde, a representação gráfica da família de códigos, em marrom a representação dos códigos, em azul a representação das citações e, em vermelho, a representação das notas.

Partindo desse código indicativo de família vemos as conexões com cada uma das categorias (em bordô), nesse caso, disponibilizamos todas as categorias usadas no projeto. Dentro do retângulo menor vemos os nomes das categorias e o símbolo que representa os códigos, aqui, por óbvio, sem a letra f. O nome das categorias é fornecido pelo usuário do software e, na medida da leitura dos documentos primários, unidades de análise vão sendo selecionadas e associadas a um código.

Cada associação de um código com uma unidade de análise gera uma citação, representantes dos trechos de texto selecionados e associados a uma

categoria. Aqui as citações são os ícones amarelos dentro do retângulo azul. Quando se clica sobre um desses ícones ele abre uma caixa de texto contendo a citação do texto original.

No retângulo vermelho vemos um ícone branco, que representa uma memo. As memos são pequenos memorandos ou anotação que o pesquisador pode (ou deve) fazer durante o processo de categorização. Em geral essas memos são as indicações das decisões de codificar.

Para a utilização do Atlas Ti alguns procedimentos devem ser observados:

- 1) Criação de uma unidade hermenêutica (projeto de análise);
- 2) Vinculação desta unidade hermenêutica ao banco de dados virtual;
- 3) Associação dos documentos primários na unidade hermenêutica;
- 4) Vinculação dos códigos, categorias e famílias;
- 5) Leitura dos documentos.

2.10. Categorização dos Dados

A categorização foi o procedimento de análise escolhido para efetuarmos nossa pesquisa, mas é importante ressaltarmos como se desenvolve esse procedimento de pesquisa antes de apresentarmos nossa metodologia. Já que “a maneira pela qual os códigos e, portanto, as categorias foram definidos deve ser explicitamente justificada em função da natureza da observação e das intenções da pesquisa” (LAVILLE e DIONE, 1999, p.201)

O processo de categorização “na prática, trata-se de atribuir um código a cada um dos dados coletados e ordená-los por isso mesmo em categorias”. (ibidem, p.199).

Segundo Bogdan e Bliken (1994, p.221) “as categorias constituem um meio de classificar os dados descritos que recolheu de forma a que o material contido num determinado tópico possa ser fisicamente apartado dos outros dados”. E são constituídas por “determinadas questões e preocupações de investigação que dão origem a determinadas categorias” (Ibidem).

Nesse tipo de pesquisa o pesquisador avalia o material levantando ao longo da investigação teórica e do material coletado em campo. Essa avaliação

ou levantamento pode ser por amostragem, ou mesmo por observação completa do material. A avaliação nada mais é do que uma busca por nexos entre os diversos dados. Na busca por esse nexo, o pesquisador passa a, naturalmente, identificar elementos de sentido. Obtêm-se, assim, um primeiro conjunto de categorias. “Depois ele reconsidera cada nota para ver se a categoria em que ela se encontra convém, se deve ser colocado alhures, se definida uma nova categoria reiterando a operação até a obtenção de categorias que o satisfaçam. Ele lhes atribui então códigos que servirão para classificar o conjunto de comentários quando do inventário dos dados” (LAVILLE e DIONE, 1999, p. 200).

A medida que vai lendo os dados, repetem-se ou destacam-se certas, frases, padrões de comportamento, formas dos sujeitos pensarem e acontecimento. O desenvolvimento de um sistema de codificação envolve vários passos: percorre os seus dados na procura de regularidades e padrões bem como tópicos presentes nos dados e, em seguida, escreve palavras e frases que representam estes mesmos tópicos presentes nos dados e, em seguida, escreve palavras e frases que representam estes tópicos e padrões. Estas palavras ou frases são categorias de codificação. As categorias constituem um meio de classificar os dados descritivos que recolheu (os símbolos segundo os quais organizaria os brinquedos), de forma a que o material contido num determinado tópico possa ser apartado dos outros dados. (BOGDAN e BLINKEN, 1991, p.221)

Esses códigos, por serem criados a partir de um sentido, não são aleatórios, podendo ser até desenvolvidos previamente à pesquisa de campo. Mas, cada código ou categoria deve ser cuidadosamente justificado. Essa prática cria ligações claras entre as categorias e seus significados. “Esta chave de codificação lhe facilitará grandemente a tarefa no momento de organizar de maneira definitiva seus dados e lhe permitirá encontrar-se nela quando quiser voltar sobre eles após certo tempo” (LAVILLE e DIONE, 1999, p.201).

No caso de categorias prévias à atuação em campo o pesquisador pode partir de questões e preocupação anteriores até mesmo à pesquisa. Outras vezes, essas categorias podem ser determinadas por influências de determinados objetivos de pesquisa (BOGDAN e BLINKEN, 1991).

2.11. Considerações sobre o referencial teórico

Apresentarmos uma conclusão do referencial teórico é uma tentativa de realizarmos uma primeira análise do material e criarmos um consenso sobre

alguns pontos em nossa pesquisa, bem como organizar as categorias iniciais de análise

Em nosso referencial teórico procuramos abordar quatro questões básicas em nossa pesquisa:

- 1) Comunidades: sejam comunidades em aspecto mais abrangente, ou mesmo peculiaridades de modelos específicos de comunidades;
- 2) Tratamento: temos uma definição clara de um modelo de tratamento que estamos usando como comparativo para a pesquisa;
- 3) Aprendizagem: definimos um modelo de aprendizagem que nos permite avaliar e identificar a presença do conhecimento, as relações sociais e as atividades de moderação do grupo;
- 4) Tecnologia: fizemos um breve apanhado não só da tecnologia de informação, mas das tecnologias e procedimentos envolvidos na prática de pesquisa.

Com relação à comunidade abordamos, inicialmente, uma definição que, apesar de não estar acompanhada de uma longa discussão teórica, nos traz elementos objetivos que remontam a idéia de comunidade para as novas relações humanas baseadas nas tecnologias.

Quando Recuero (2003) define o termo comunidade a partir de “um sentimento comum” de formar um todo, não está sendo minimalista em sua definição. Está sim, retirando do termo comunidade a necessidade de pertencimento a espaço físico.

Esta retirada não se refere ao fim do valor ou da importância do espaço físico na constituição da comunidade. O que Recuero sugere é uma mudança no eixo de sustentação do termo, que, deixa de ser físico e passa a ser emocional.

Na medida em que pertencer à comunidade é sentir-se como pertencente, pouco importa se a presença é física, virtual, religiosa ou espiritual⁵.

⁵ Referimos-nos a religião e espiritualidade como coisas distintas, na medida em que A.A. considera a religião a

Quem indica ao indivíduo que ele faz parte ou não de uma comunidade é o sentimento que a comunidade lhe evoca e vice-versa.

Isto é importante na medida em que, ao nos referirmos à comunidade de tratamento, comunidades terapêuticas, comunidades virtuais ou ainda, às comunidades de aprendizagem, não estamos falando apenas de espaço físico ou de ambiente virtual. Falamos sim, de um espaço emocional que cada uma das comunidades as quais pertencemos ancora em nosso sentimento.

Esse sentimento é constituído na relação do indivíduo com a comunidade. Ele se inicia no processo de identificação e vai sendo moldado pela identificação e pela diferenciação. O modelo de A.A. está diretamente ligado a criação deste sentimento de pertencimento. A principal ferramenta, não só de A.A., mas de qualquer grupo de auto-ajuda, é a identificação. A identificação, como é constituída nos grupos de auto-ajuda, produz no indivíduo a sensação de pertencer ao grupo. Mais do que isso, ao escutar as histórias e se envolver com as atividades do grupo, aquele sentimento de identificação pela doença vai se substituindo pela identificação pela esperança de recuperação.

Parte dessa identificação se conduz pela construção de um conhecimento comum a todos do grupo. Mas, o grande fator é a confiança mútua, estabelecendo a partir dos laços sociais, pelas experiências de trocas de histórias, narrativas, emoções e soluções para os problemas. Além disso, a construção de um estado de saúde melhor, está diretamente ligado a participação no grupo, a esse envolvimento emocional e a partilha de confidências. Com a melhora progressiva, o sentimento de gratidão se associa as duas identificações. Passamos a ter três emoções dentro dos grupos de auto-ajuda que permitem, através dos laços sociais, o estabelecimento de uma coesão entre os membros do grupo:

- Identificação pela doença;
- Identificação pela esperança;
- Gratidão.

Aqui estamos nos referindo aos laços sociais, mas poderíamos estar usando o termo presença social. A presença social refere-se à marca que cada indivíduo deixa no grupo, uma espécie de impressão digital que cada membro usa, voluntária ou involuntariamente, para identificar-se e interagir com os demais. Mas é a partir dela que se constituem as ligações ou os laços sociais. Então não podemos falar de presença social sem entendermos que, junto da presença social, caminham os laços sociais criados por ela.

Nestes termos, podemos dizer que, mais do que o conhecimento, ou a aprendizagem que se pode ter em uma comunidade, o principal fator de sustentação do vínculo de grupo é a confiança que se constrói a partir da presença social (livre expressão de idéias, emoções e a coesão do grupo). O fator de regulação da forma desse vínculo de sustentação se a através da presença social. Pois o que atrai os indivíduos para o grupo, o que reforça seus laços de sentimento afetivo com o grupo é a presença social.

Mas em modelos de comunidades diferentes das de auto-ajuda, as razões para a manutenção do vínculo de grupo são diferentes. O ponto de sustentação do vínculo continua sendo a presença social, mas, o objetivo de aproximação e o interesse contido no grupo, não é a manutenção de um processo de identificação.

Até aqui utilizamos as idéias de comunidade, trazidas por Recuero (2003), associadas as idéias de presença social apresentada por Rourke et al (2001). Se continuarmos com essa associação, mas pensarmos em outros modelos de comunidade, que não o de auto-ajuda veremos um deslocamento do eixo de apoio. Ao invés da força de coesão do grupo se sustentar na presença social, ela se desloca para um dos outros dois elementos apresentados por Garrison et al (2000).

Até agora falamos do modelo de comunidade de A.A., ou dos grupos de Auto-ajuda. Vimos que o foco destes grupos está na presença social, pela importância que ela tem na sustentação do grupo e a manutenção da participação dos indivíduos.

Quando olhamos para as comunidades de aprendizagem, sejam as comunidades de questionamento formadas por alunos e professores ou as comunidades de aprendizagem empresarial (modelo SECI) vemos um deslocamento do foco na direção da presença cognitiva. O que atrai os indivíduos para a comunidade é a possibilidade da aprendizagem de algo novo. Não é mais a

identificação com as pessoas do grupo e seus problemas e desordens, mas sim, com o conteúdo que está disponível para ser apreendido nessa comunidade.

Nesse caso a identificação está ligada ao espaço de criação de conhecimento que se cria dentro do grupo e não ao grupo em si. Nonaka e Konno (1997) referem-se a espaço chamando-o de Ba. Quando Nonaka e Konno (1997) determinam esse espaço para a criação do conhecimento estão se referindo a um espaço que transcende o espaço físico, e confunde-se com um espaço simbólico, quase um sentimento. Então, nas comunidades de aprendizagem, a identificação do indivíduo é com o Ba. O ponto de sustentação do vínculo da comunidade continua sendo a presença social, pois sem ela não há a interação no grupo. Mas o foco, a identificação do grupo está no conhecimento gerado pela comunidade, no espaço simbólico (com ou sem uma representação física, por exemplo: a escola, a empresa, o MBA) que representa esse conhecimento.

Nas comunidades de prática em geral o foco se desloca para a presença didática, que é responsável pela manutenção dos objetivos do grupo e é a responsável pela organização do processo.

Apesar dos grupos de auto-ajuda serem considerados como comunidades de prática, seu foco difere dos de uma comunidade de prática em geral por seu regimento e organização funcionarem a revelia do objetivo. Se em um grupo de A.A. todos os membros conseguirem se abster do álcool, ainda assim o grupo continuará se reunindo para reforçar a abstinência e possibilitar a recuperação para outros membros. Além disso, nos grupos de A.A. nem sempre são alcançados objetivos e, se comparados com as comunidades de prática, A.A. zela pelo domínio, pela comunidade e pela prática, mas não se encerra nesses três elementos, pois não há uma finalidade que seja determinante de um fim.

Em A.A., o representante da presença didática é a consciência coletiva, regida pelas Doze Tradições. O foco está nas atividades do grupo e, quase todas elas, se referem ao envolvimento social do indivíduo no grupo ao qual pertence, ou seja, a presença social desse indivíduo.

Já nas comunidades de prática em geral, a participação dos membros está vinculado aos objetivos da comunidade. Não ao conhecimento nem ao social, mas aos objetivos. Elas costumam ser muito objetivas e voláteis, apesar de engajadas. A finalidade é determinante de seu fim. Na medida em que os objetivos são alcançados, a comunidade se desfaz, pois o sentido de grupo não

estava na união, mas no objetivo, e este é determinado pelas necessidades daqueles membros.

Claro que as características que formam as Comunidades de Prática fazem delas grupos cooperativos e colaborativos. Tanto que um de seus elementos é a comunidade. Mas seu ponto de sustentação está no “o que fazer com este domínio que se adquire na comunidade”. Então a participação de seus membros refere-se às necessidades de se adquirir esse domínio para um fim prático, resolver um problema.

O modelo SECI vem de sistemas de gestão do conhecimento para empresas, criado no Japão e voltado para a indústria. Tem a função primordial de melhorar o processo produtivo e, conseqüentemente, o lucro das empresas que aplicam o modelo. Mesmo que revestido de um discurso filosófico politicamente correto, ele é um sistema de exploração de mão de obra através de seu potencial intelectual. O conhecimento gerando lucro.

Isso não é falar contra um dos modelos que escolhemos, mas é identificar as distinções a partir da finalidade de cada modelo. Até porque, coincidentemente ou não, o modelo SECI se assemelha muito com o modelo de presença cognitiva oferecido por Garrison et al (2000). Ou seja, apesar de naturezas filosóficas e finalidades distintas para o conhecimento, os modelos se assemelham em como o conhecimento é produzido. Na Figura 11 colocamos lado a lado o gráfico que representam os dois sistemas:

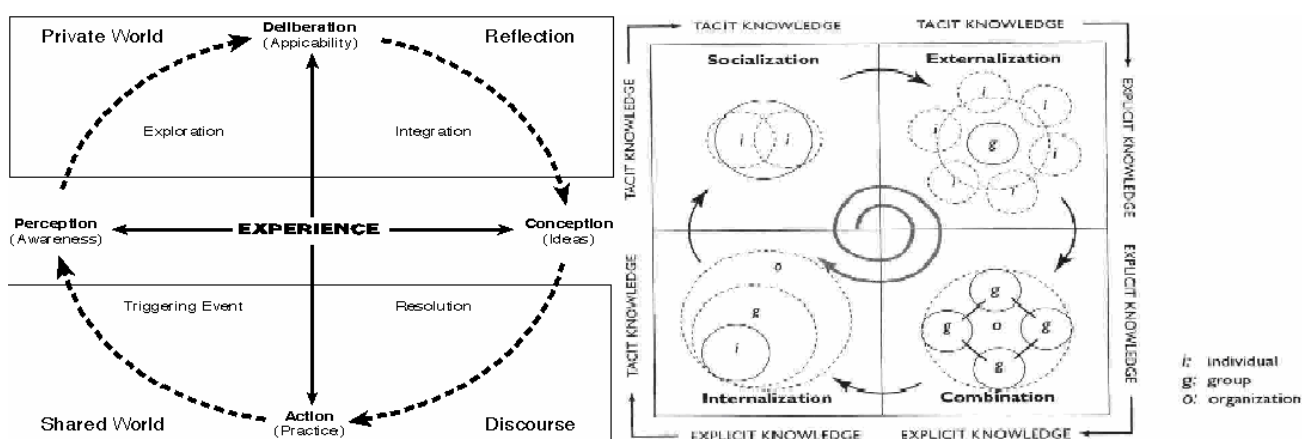


Figura 11 - Paralelo entre a representação gráfica da presença cognitiva e do modelo SECI.

Apesar de pequenas distinções, ambos apresentam quatro etapas que correspondem basicamente a:

- 1) O início da discussão: evento desencadeante ou socialização;

- 2) O momento de mapeamento do conhecimento e da informação no grupo: exploração ou externalização;
- 3) O momento de reflexão pessoal sobre o que foi discutido com o grupo: Integração e internalização;
- 4) Por fim o momento de consenso: resolução ou combinação.

A mudança de ordem no quadro de combinação ou resolução não interfere na similaridade dos dois modelos, pois, o fator preponderante é o reconhecimento da fase como uma das etapas na construção do conhecimento.

O fato é que Nonaka e Konno (1997) consideram um modelo retro-alimentado que cresce em espiral, portanto não há necessariamente um momento de início ou de fim no processo de criação do conhecimento. Já para Garrison et al (2000), ao fim de um determinado ciclo no processo, há uma avaliação ou prova onde se encerra o processo.

O modelo de Garrison et al (2000) foi desenvolvido para comunidades de aprendizagem formadas por grupos de alunos em cursos via internet. Mas as ferramentas de detecção desenvolvidas para a pesquisa com essas classes virtuais, poderiam ser aplicadas em outros modelos de comunidades a fim de detectar os mesmos elementos. Adotando-se dos elementos utilizados por Garrison et al (2000): presença cognitiva, presença social e presença didática, poderiam ser possível, em outros modelos de comunidades virtuais, encontrar e até mapear a presença da criação do conhecimento, das relações e representações sociais e da presença didática ou do conteúdo e da moderação do grupo.

O modelo de comunidade de prática vem da antropologia e não foi desenvolvido, inicialmente, como uma ferramenta de gestão do conhecimento, seja empresarial ou acadêmico. Inicialmente esse modelo foi proposto como uma forma de explicar os processos de criação e gestão do conhecimento que acontecem à revelia de uma gerência formal da informação, processos naturais que ocorriam dentro das empresas (e ainda ocorrem) e tinham a função de disseminar um saber sobre a técnica e cultura da empresa entre os funcionários.

O modelo de A.A. vem dos grupos Oxford. Os grupos Oxford são grupos de auto-ajuda para alcoólatras que se formaram no final do século XIX e início do século na Inglaterra e nos EUA. Eram grupos de cunho religioso ligados a igrejas protestantes. Fortemente carregados de uma mudança moral e um renascer

para Deus, esses grupos foram o início da caminhada de recuperação dos fundadores de A.A. (AAWS, 1997).

3. PROPOSTA DE PESQUISA

Neste terceiro capítulo apresentamos a nossa proposta de ação para alcançarmos os objetivos apresentados no Capítulo 1. Para tal, reapresentamos os objetivos e junto de cada um uma breve explicação da proposta de ação.

3.1. Proposta para o Objetivo Geral

A proposta para o objetivo geral é identificar as possibilidades de uma utilização terapêutica de ambientes virtuais para o apoio e a recuperação de pacientes dependentes químicos através da internet e propor ações que possam melhorar a formação do psicólogo.

Para isso analisaremos qualitativamente os e-mails categorizados especificamente com duas das categorias de comunidade de questionamento crítico. A primeira, coesão do grupo, que nos apresenta a ligação e a motivação dos participantes em relação ao grupo. A segunda, a categoria de comunicação aberta, que nos mostra a confiança e autonomia para exercer uma comunicação livre e sincera frente ao grupo.

3.2. Propostas para os Objetivos Específicos

Apresentamos cada um dos objetivos específicos separadamente. Assim procuramos facilitar a apresentação dos resultados referentes aos objetivos e seus procedimentos de pesquisa. Claro que muitos procedimentos trarão resultados para mais do que um dos objetivos, por isso, resolvemos apresentá-los repetidamente.

3.2.1. Estudar e Analisar os diversos tipos de comunidades

Através de uma pesquisa teórica procurar modelos de comunidades (em seus diversos aspectos e forma) e, dentro destes modelos analisar que ferramentas podemos extrair de cada um para o processo de análise do grupo de A.A. on-line. Além disso, procurar através de uma análise prévia a pesquisa de campo, mapear as relações entre os diversos modelos, suas divergências e

coincidências teóricas, apresentando o resultado dessa discussão junto ao referencial teórico.

3.2.2. Estudar e analisar os recursos tecnológicos que podem contribuir na terapia de A.A. em ambiente virtual:

O grupo de A.A. on-line utiliza o Provedor de Grupos (lista de discussões) como recurso tecnológico para suporte das discussões via e-mail. Essa ferramenta é apresentada de forma genérica teoricamente no referencial teórico. Para entendermos como o grupo utiliza esse ambiente virtual, para entendermos as características da relação do grupo de A.A. com essas tecnologias, fizemos uma análise das funcionalidades do ambiente virtual e a utilização que o grupo de A.A. faz delas.

Analizamos também a qualidade da comunicação proporcionada pelo Provedor de Grupos. Analisando: propagandas, facilidade de uso e disponibilidade de recursos. Fizemos, também, a análise qualitativa em busca de manifestações de opinião dos membros do grupo sobre o sistema e a tecnologia oferecida pelo Provedor .

3.2.3. Analisar uma lista de discussões de Alcoólicos Anônimos:

Com o auxílio do software Atlas Ti, analisamos, utilizando como referência a proposta do modelo de A.A., o funcionamento do grupo e os processos que esse desenvolve principalmente no que se refere à possibilidade de um apoio terapêutico para os usuários do grupo. Para isso, fizemos uma análise do conteúdo das mensagens avaliando, a coesão do grupo, a expressão emocional e a busca de experiências.

Também analisamos a forma como os usuários se relacionam com o grupo, para isso usamos como referência as ações propostas por Wenger (2001), que determinam e caracterizam a função de cada e-mail dentro do grupo.

3.2.4. Analisar e estudar formas de construção do conhecimento:

Nossa ação foi diferenciar o que é produção de conteúdo gerada pelo grupo e o que é literatura de A.A. copiada para os e-mails. Além disso, determinamos quais e-mails não tem condições para análise e quais têm conteúdo analisável. Através da leitura dos e-mails definimos e separamos os e-mails repetidos, e-mails cujo conteúdo não oferece possibilidade de análise e aqueles que serviram ao nosso processo de categorização para análise.

Destes e-mails analisáveis, diferenciamos os que diziam respeito às discussões de serviço de outros que se destinavam as discussões de recuperação. A proposta aqui foi, então, mapear as informações presentes nos e-mails, distinguindo o que era informação do que era conhecimento a partir de critérios do referencial teórico, tanto no que diz respeito ao conteúdo de A.A., quanto às definições de informação e de conhecimento.

A ferramenta utilizada aqui foi o processo de categorização utilizando as categorias desenvolvidas por Garrison et al (2000) para detectar a presença cognitiva.

Dentro do que consideramos conhecimento circulando no grupo, ainda assim encontram-se e-mails que trazem cópias de texto da literatura de A.A., outros que apresentam narrativas de histórias de vida, outros depoimentos de recuperação.

Como o conhecimento tácito e o explícito têm características particulares, para saber como elas se manifestam nessa lista analisamos a tendência de apresentação do conhecimento utilizada pelo grupo. A ferramenta utilizada aqui foi o processo de categorização utilizando as categorias desenvolvidas por Garrison et al (2000) para detectar a presença cognitiva e as ações da comunidade de prática definidas por Wenger (2001).

A primeira ferramenta utilizada aqui foi o processo de categorização utilizando as categorias desenvolvidas por Garrison et al (2000) para detectar as presenças didática e social. A segunda ferramenta foi a análise qualitativa em busca de manifestações de opinião dos membros do grupo sobre o sistema e a tecnologia oferecia pelo Provedor. E a terceira foi o mapeamento das falhas e poluições de comunicação gerada pela tecnologia.

3.2.5. Identificar as competências que o profissional da área da saúde precisa desenvolver para trabalhar clinicamente em um ambiente virtual:

Através da análise do referencial teórico e do comportamento de moderação do grupo de A.A. on-line, identificamos as competências necessárias para um profissional da área da saúde exercer seu trabalho clínico em um ambiente similar ao pesquisado.

A ferramenta utilizada aqui foi o processo de categorização utilizando as categorias desenvolvidas por Garrison et al (2000) para detectar a presença didática e as ações da comunidade de prática definidas por Wenger (2001).

Através dos resultados obtidos na análise do grupo de A.A. on-line, avaliamos a possibilidade e a validade de utilização deste modelo de tratamento sustentado pela tecnologia assíncrona em comunidades terapêuticas.

Outras ferramentas utilizadas aqui foram o processo de categorização utilizando as categorias desenvolvidas por Garrison et al (2000) para detectar a presença social, em busca da expressão emocional, coesão do grupo e expressão livre de idéias, e a análise qualitativa dos e-mails em busca de e-mails que tragam em si conteúdos que indiquem essa possibilidade de terapia on-line.

4. METODOLOGIA

Para analisarmos uma comunidade de prática a partir de um modelo de comunidade de aprendizagem desenvolvemos esta pesquisa em sete fases:

- 1) Pesquisa teórica para buscar categorias que pudessem ser usadas como critérios durante o processo de categorização;
- 2) Escolha de um objeto de pesquisa que, por suas qualidades, pudesse facilitar o processo de coleta e categorização para obtenção de dados;
- 3) Discussão teórica para melhor entender as características do objeto de análise escolhido;
- 4) Definição de unidades de análise;
- 5) Preparação das unidades de análise para o processo de categorização como o software Atlas Ti vs4.1;
- 6) Processo de categorização do objeto de estudo, dentro do ambiente do Atlas Ti vs4.1;
- 7) Análise dos dados coletados a partir da categorização das unidades de análise.

4.1. Tipo de pesquisa

Fizemos uma Pesquisa Qualitativa, baseando-nos no fato de que a pesquisa qualitativa “compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados” (NEVES, 1996, p.1). Para isso utilizamos duas variações metodológicas da pesquisa qualitativa. Na primeira, referente aos procedimentos da Metodologia de Pesquisa Exploratória. Na segunda etapa, adotamos os dados obtidos na pesquisa exploratória para, através do uso de um software de análise qualitativa, analisar os dados através de procedimentos de Metodologia de Pesquisa Descritiva.

A Pesquisa Exploratória, segundo Cervo e Bevia (1996, p.69) “não elaboram hipóteses a serem testadas no trabalho, restringindo-se a definirem objetivos e buscar mais informação sobre determinado assunto”. Esta metodologia de pesquisa serve para aproximar o pesquisador de seu objeto de estudo,

aprofundando o conhecimento e tentando identificar e descrever aspectos, relações e novas percepções sobre o assunto.

Já a Pesquisa Descritiva visa identificar as representações sociais e o perfil dos indivíduos e grupos. Essa metodologia de pesquisa pode também, identificar estruturas, formas, funções e conteúdos, acerca do objeto de análise. No caso de nossa pesquisa, utilizamos método estudo de caso, que “é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida” (Cervo e Bevilan, 1996, p.67)..

4.2. Questão e sub-questões de investigação

Como o modelo de comunidades de prática virtuais poderia ser analisado a partir de um modelo de comunidade de aprendizagem para dar suporte a um protótipo teórico de comunidade de prática para profissionais de comunidades terapêuticas?

4.3. Delimitação do Objeto de Estudo

Para a nossa pesquisa escolhemos como objeto de estudo uma lista de discussões informais de um dos grupos do “Provedor de Grupos”. Como são poucos os grupos que se propõem a um acompanhamento terapêutico com estas características, preferimos manter o grupo em anonimato, falando apenas de suas características e de sua proposta terapêutica, para assim resguardarmos o anonimato de seus membros.

O grupo que escolhemos para participar se origina de uma lista de discussões com 654 membros. Criado 1995 tem procurado, através da lista de e-mail, firmar-se num grupo virtual de apoio terapêutico. No ano de 2000, o grupo decidiu apagar todas as mensagens arquivadas até aquele ano, porque continham conteúdo pessoal e confidencial.

O grupo se propõe a seguir o modelo de serviços de Alcoólicos Anônimos, e assim sendo, oferece um espaço para as discussões de recuperação, estudo da literatura dos doze passos e discussão de serviço.

O grupo se utiliza de duas ferramentas de comunicação síncrona e uma de comunicação assíncrona. As ferramentas síncronas funcionam durante todo dia alternando seus moderadores a cada duas horas, mas por sua limitação de tempo e de uso dos softwares necessários, acabam tendo um número restrito de participantes.

Todos os encontros síncronos acontecem no ambiente virtual do chat de voz ou do chat de texto. No chat de voz acontecem reuniões durante o dia todo. Elas seguem os modelos exatos das reuniões presenciais tradicionais, com tempo limite para a duração dos depoimentos, mas com a diferença de que, somente a voz está presente. Para estas reuniões, o grupo adota um software chamado PalTalk. No chat de texto utilizam o Mirc.

4.4. Composição do Objeto de Estudo

O nosso corpo de dados para ser analisado foi composto por 1196 mensagens trocadas na lista de discussões, durante o mês de Junho de 2005. Neste período, pertenciam ao grupo 654 assinantes. Recebíamos as mensagens ao longo dia, no final do dia elas eram copiadas de seu formato HTML, enviado pelo Provedor de Grupos para um arquivo TXT. A média diária era de 30 mensagens.

As mensagens que compõem a massa de dados total representam todas aquelas mensagens trocadas dentro da lista, incluindo avisos, mensagens erradas, reclamações, testes, votações, eleições de coordenadores, mensagens repetidas e mensagens em branco, além das mensagens com conteúdo de depoimentos e serviços de A.A..

5. ANÁLISE DOS DADOS

5.1. Relato da Coleta de Dados

Todos os dias, durante o mês de Junho, nós recebemos as mensagens através do Outlook . Estas mensagens eram abertas, copiadas e salvas em arquivos TXT, no Microsoft Word. Foram separados três lotes de mensagens, os dois primeiros continham 125 mensagens. O terceiro lote 250 mensagens. Nesta etapa, os e-mails não foram lidos, apenas armazenados. Os lotes não foram separados aleatoriamente, mas em ordem inversa do seu recebimento.

Os arquivos foram armazenados e, no início do mês de julho, o nome das mensagens foi trocado por um número entre 001 e 500. Sendo que o 001 representava a última mensagem recebida durante o mês de Junho, e 500 a mais antiga que analisamos.

5.2. Grupos deste Provedor

Decidimos usar um grupo do Provedor pela nossa familiaridade com design e com as funcionalidades da página destes grupos. Além disso, precisávamos escolher um grupo que estivesse intimamente ligado com nossa pesquisa, que se propusesse a um espaço terapêutico para pessoas com problemas com drogas. Como os únicos grupos que uniam as duas qualidades se encontram no Provedor , decidimos por vincular a pesquisa a este grupo.

Para podermos selecionar os objetos de análise foi preciso ter clareza de como funcionam e o que oferecem como funcionalidades, o Provedor de Grupos disponibiliza algumas ferramentas que facilitam a interação e o processo de amadurecimento do grupo. Aqui, dividimos a página principal do grupo que analisamos em duas, para podermos apresentá-las com melhor clareza (Figura 12).

Início

Atividade nos últimos 7 dias: **49** novos associados - **243** novas mensagens

Descrição

Somos um grupo de [redacted] que conseguimos através do programa de recuperação de [redacted] uma vida saudável sem ingerir [redacted].
Compartilhamos nossas experiências, forças e esperanças via e-mail com membros de [redacted] de vários países.

Novas mensagens (Ver todas)

Re: Hoje e o dilema de ser um nos dias de feira, e outro nos fins de
Oi [redacted]!! Aqui é o [redacted]. Oi [redacted]!! Oi Todos!! Em [redacted] é amor e serviço, entre os vários falsos dilemas que existem no [redacted].
Enviada em - Sáb Set 24, 2005 11:06 am

RE:O [redacted] e o [redacted] JRV - Esvaziamento do Ego ([redacted])
Oi Grupo [redacted]!! Aqui é o [redacted]. Oi [redacted]!! Oi Todos!! Faço também convite ao [redacted], para ele conhecer o Grupo de [redacted]: Amor e Paz que fica na Zona [redacted].
Enviada em - Sáb Set 24, 2005 10:59 am

Res: [redacted] Tentativas
bom dia comp. sou [redacted] que não [redacted] hoje graças ao PS e a todos comps(as). é [redacted]...

Figura 12 - Recorte da parte superior da tela principal da página do Provedor de Grupos

Na parte superior da tela, ao lado esquerdo, temos algumas funcionalidades como o armazenamento das mensagens, bate-papo (chat), arquivos, links, banco de dados, fotos, enquêta, a lista de associados e a agenda do grupo. Como o serviço do Provedor de Grupos é gratuito, as funcionalidades apresentam restrições quanto ao espaço de armazenamento disponível e quanto ao número diário de uploads que podem ser feitos pelos membros do grupo.

Ainda na parte superior da tela, mas no centro, o Provedor disponibiliza um espaço para a descrição do grupo. Descendo no centro da tela é apresentada a visualização das últimas mensagens e a identificação dos membros do grupo que as enviaram.

No lado esquerdo, mas ao centro da tela apresenta-se o quadro de informações do grupo e configurações pessoais de cada participante. Apenas os administradores do grupo têm acesso as configuração e informações do grupo. Mas cada participante pode configurar a forma de recebimento dos e-mails da lista, seu nickname e foto. Também é possível redirecionar as mensagens cadastrando um e-mail que não seja fornecido pelo Provedor de Grupo.

A principal ferramenta de interação oferecida pelo Provedor de Grupos é a lista de discussão. Esse formato de interação por e-mail é apreciado com maior profundidade no referencial teórico.

Enviada em - Sáb Set 24, 2005 10:42 am Enviar e-mail

companheiro aloizio
 serenidade comp. [redacted]. imenezes uma [redacted] em busca de recp.só por hj perto de 4 anos, [redacted] faço parte da irmandade [redacted] nestes ultimos tempos

Enviada em - Sáb Set 24, 2005 10:32 am Offline
Enviar e-mail

RE: [redacted] Boa noite e o distinguir o sério do não sério.
 Oi Grupo [redacted]!! Aqui é o [redacted]. Oi M [redacted]!! Oi T [redacted]!! Oi Todos!! A Oração da Serenidade fala em distinguir, ou discernir e isso é sabedoria. O

Enviada em - Sáb Set 24, 2005 10:25 am Enviar e-mail

Histórico de mensagens

Buscar mensagens:

	Jan	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2005	1166	896	919	1075	985	1196	948	1428	1005			
2004	1380	1702	1611	1170	1027	931	1166	947	1010	1137	1268	1119
2003	1232	938	1194	1591	1674	1142	1260	1746	1301	1457	1501	1444
2002	585	439	528	793	568	782	553	541	507	496	839	1032
2001	539	363	489	591	868	637	745	919	690	542	353	488
2000										500	695	560

Endereços de e-mail do grupo

Link relacionado: [http://www.\[redacted\].com.br](http://www.[redacted].com.br)
 Enviar mensagem: [redacted]@[redacted].com.br
 Entrar no grupo: [redacted]@[redacted].com.br
 Sair do grupo: [redacted]@[redacted].com.br
 Proprietário da lista: [redacted]@[redacted].com.br

Figura 13 - Recorte da parte inferior da tela principal da página do Provedor de Grupos

Na parte inferior da tela (Figura 13), existe um espaço com dicas que os membros do grupo podem utilizar para aperfeiçoar uso que fazem do espaço e das ferramentas oferecidas pelo Provedor de Grupos. Nesta tela, mas ao centro, além da continuidade das mensagens mais recentes, está presente o histórico das mensagens. Neste quadro são mostrados os números de mensagens trocados a cada mês de interação.

Por último, na parte mais inferior da tela, estão disponíveis os e-mail do grupo: o e-mail central da lista, e-mail de solicitação de cadastro e desligamento e por último o do proprietário ou administrador do grupo. Também, como é o caso deste grupo, existem os espaços para o link da página de internet do grupo.

No caso da lista de discussões do Provedor de Grupos é possível para o usuário configurar a forma de recebimento das mensagens da lista. O Provedor oferece quatro possibilidades:

- E-mails individuais - Recebimento de mensagens individuais;
- Resumo diário – Recebimento de uma compilação diária de vários e-mails em uma mensagem;
- Avisos especiais - Envio apenas de informações importantes sobre atualizações do moderador do grupo;
- Sem e-mails - Leitura das mensagens no website.

O Provedor de Grupos também permite a possibilidade de conversão dos e-mails para padrão html ou mantê-lo no formato enviado pelo escritor da mensagem. Isto permite que a pessoa que recebe os e-mails, receba-os organizados em um padrão de linguagem uniforme.

Neste tipo de lista, o papel do moderador é indispensável. Ele pode ser exercido por qualquer membro, desde que seu acesso como moderador seja devidamente configurado. O papel de moderação não está ligado necessariamente a uma interação instrucional, mas sim a organização, seleção e filtragem das mensagens, controle de ingresso e saída de assinantes da lista, além de fornecer instruções básicas sobre o funcionamento e dinâmica do grupo, convocações para reuniões e atividades. Nessa lista, o moderador atuava auxiliando participantes que têm pequenas dificuldades de informática.

Com o aumento da quantidade de propaganda enviada por e-mail, o moderador passa a atuar como um filtro. Ele recebe as mensagens enviadas para a lista antes de sua distribuição, confere cada uma de acordo com a pertinência e ligação com a lista. Quando as mensagens não estão ligadas ao tema do grupo, ele não autoriza sua distribuição na lista.

Como este grupo é uma adaptação dos grupos presenciais de A.A., ele tenta obedecer a seu formato. Nos grupos de A.A. existe a figura dos coordenadores. São pessoas que se oferecem ou são escolhidas através de uma votação para coordenar as reuniões e atividades do grupo. Também são escolhidos o tesoureiro e o coordenador geral. O primeiro administra as finanças do grupo e o segundo faz a administração geral do grupo. No grupo virtual os papéis de coordenador e moderador se confundem (Figura 14 e Figura 15):

```
Assunto: [REDACTED]-SERVIÇOS]UNIDADE - SERVIÇO
- RECUPERAÇÃO
ok xxxxxxxx e companheiros (as).
A mesa já está com seus quatro pés devidamente
instalados no chão outra vez, com direito a
toalha azul com o
símbolo de Alcoólicos Anônimos e as três
palavras mágicas:
UNIDADE - SERVIÇO - RECUPERAÇÃO.
Mais 24 horas
xxxxxxxxxxxx
```

Figura 14 - E-mail enviado por coordenador convidando os participantes para enviarem depoimentos para a temática da semana.

```
Assunto: [REDACTED] Paltalk
Boa noite companheiros, esta aberta a sala
Paltalk
que tal virem para começar o final de semana
conosco?
24hs
XXXXXXXX
```

Figura 15 - E-mail enviado por coordenador convidando os participantes para uma reunião via chat de voz.

5.3. O grupo escolhido

As discussões de recuperação, nos grupos presenciais, dizem respeito ao modelo de tratamento de A.A., onde seus membros trocam experiências sobre o que viveram no período de ativa e as formas que estão encontrando para superar sua doença no dia-a-dia da abstinência. Falando abertamente do problema com outras pessoas que sofrem da mesma doença, poderiam manter com maior facilidade os períodos de abstinência e serenidade desejados. (AAWS, 2001)

O estudo da literatura dos doze passos consiste, nos grupos presenciais, de encontros destinados a reflexão sobre os temas de A.A.. Os temas abrangem peculiaridades da recuperação segundo o modelo dos doze passos: apadrinhamento, espiritualidade, lemas, legados, abstinência, serenidade, emoções, etc. Muitos destes encontros são na forma de palestras ou mesas redondas entre os membros e/ou convidados. Em geral, os convidados são profissionais da área da saúde, religiosos, membros de irmandades parceiras de A.A. (Al-Anon e Al-Ateen), todos com amplo conhecimento da filosofia e do modelo de recuperação de A.A. (AAWS, 2001).

As discussões de serviço, em grupos presenciais, são reuniões em momentos pré-determinados com a finalidade exclusiva de organizar, gerir e manter o grupo de recuperação. Esta organização segue o modelo concebido na literatura de serviço de A.A. e preconiza, antes de tudo, a autonomia do grupo de recuperação em relação ao seu ambiente social e seus membros. (AAWS, 2001)

No grupo virtual isso se manifesta de maneira um pouco diferente, principalmente no que se refere ao espaço e tempo.

A lista de discussões foi a ferramenta de comunicação que escolhemos para fazer a aplicação das categorias definidas. Dentre as ferramentas

utilizadas pelo grupo escolhemos a lista de discussões por algumas características que já foram citadas no ítem anterior, mas que é importante lembrar:

- Facilidade na coleta das mensagens;
- Mobilidade na distribuição das mensagens;
- As mensagens ficam armazenadas no servidor de e-mail;
- As mensagens são enviadas no formato TXT ou HTML, facilitando sua preparação para a codificação.

Além das vantagens que dizem respeito a ferramenta da lista de discussões, existem algumas que são pertinentes ao uso que este grupo faz da lista de discussões:

- Na lista de discussões encontramos o registro escrito das discussões de recuperação e serviço e do estudo da literatura. Portanto um possível registro escrito da transmissão das tradições e culturas de A.A.;
- Na lista se encontram o maior número de participantes do grupo, chegando a 654 membros;
- O volume de mensagens trocadas chegou a 1196 no mês de junho de 2005, volume suficiente para procedermos a nossa análise;

5.4. Comunicação por e-mail através dessa lista

No grupo analisado, os e-mails seguem o formato determinado pelo Provedor de Grupo, tanto no que diz respeito ao volume máximo de dados que pode transitar pela lista, quando no que diz respeito ao conteúdo vinculado nas mensagens. Não é que o Provedor de Groups realmente defina qual o conteúdo da discussão feita na lista, e, por conseguinte o conteúdo dos e-mails, mas como é um serviço gratuito ao usuário, o Provedor de Grupos vende um determinado espaço da mensagem para propagandas. Além disso, há anúncios freqüentes nos e-mails (Figuras, 16, 17, 18 e 19).

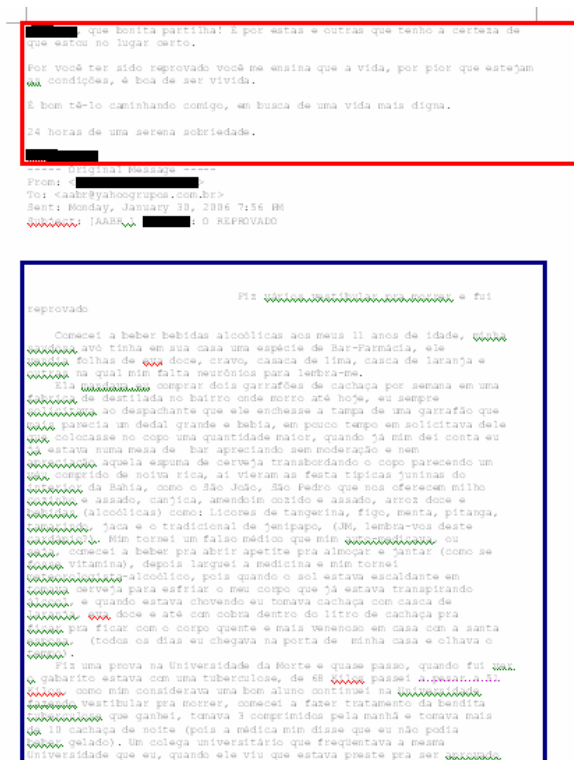


Figura 16 - 1ª página de um e-mail enviado através da lista de discussões do Provedor de Grupos.

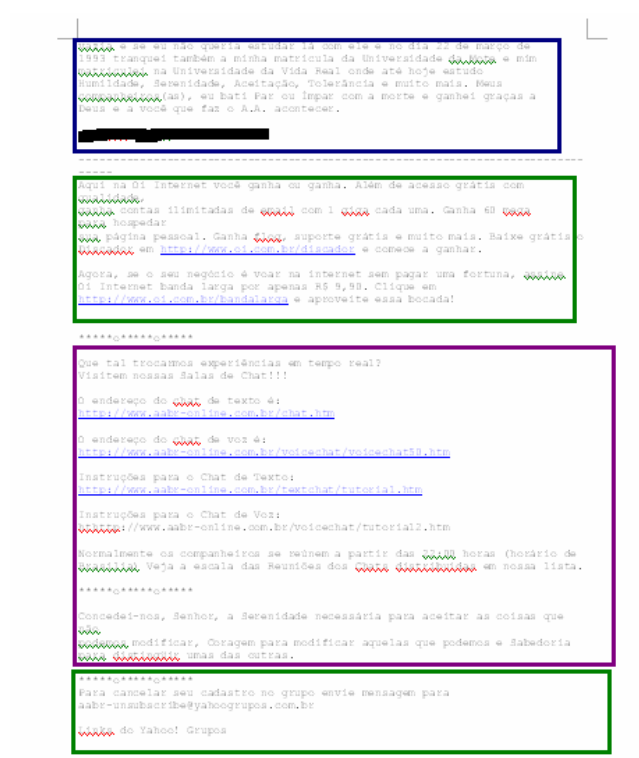


Figura 17 - 2ª página de um e-mail enviado através da lista de discussões do Provedor de Grupos

a finalidade do grupo, seus e-mails de contato, instruções para inscrição e cancelamento da assinatura. No Grupo analisado, são enviadas as instruções, finalidades do grupo e a oração da serenidade.

Aviso do antispam e do antivírus (figura 17): hoje quase todos os provedores de internet e webmails oferecem antivírus e antispam. O custo destes serviços é ter anexado em seu e-mail uma pequena mensagem que credita ao seu e-mail a garantia de estar livre de vírus e não ser um spam. Na prática, acaba servindo como propaganda gratuita do provedor ou do software que presta o serviço.

Todas essas informações secundárias a mensagem central acabam por deixar o e-mail confuso, já que para cada réplica se acumulam um novo grupo de textos dos prestadores de serviço de internet e, quando não há uma instrução clara sobre o funcionamento, acaba por atrapalhar e afastar usuários inexperientes com as listas de discussão (como mostra a figura 20). No grupo analisado tivemos a oportunidade de acompanhar a reclamação de um usuário iniciante e a reação do grupo as suas reclamações.

```
Subject: Re: [REDACTED] REFLEXÕES DIÁRIAS -  
09.05.2005  
PARECE BRINCADEIRA, UM MONTE DE PESSOAS  
QUERENDO RECUPERAÇÃO FAZER UMA  
COISA TÃO DESORGANIZADA !!!!  
RECEBO MILHARES DE E-MAILS, DEZ SÃO PARA  
MIM...FORA AS DEZENAS DE CÓPIAS  
DO MESMO...QUE É ISSO, ISSO SERVE DE ALGUMA  
FORMA PARA MIM?!!! ACHO QUE  
NÃO...  
PEÇO QUE RETIREM MEU MAIL DESSA BAGUNÇA DE  
"[REDACTED]"...PENSEI QUE FOSSE MAIS  
ORGANIZADO !!!! URGENTE...
```

Figura 20 - e-mail de um iniciante do grupo, descontente com a organização e o volume de mensagens da lista

As reclamações do usuário são válidas. O volume de mensagens geradas pelo grupo no qual nos focamos é consideravelmente grande, principalmente quando comparado com outros grupos. Todas as mensagens são encaminhadas à caixa postal dos usuários depois de passarem pelo filtro dos moderadores. Quando o usuário utiliza um software para administração de seus e-mails, tendo um pouco de prática com o uso do programa, consegue organizar melhor os e-mails. Mas em geral, o usuário recebe, neste grupo, 30 a 40 mensagens por dia, e sua caixa postal ficaria com a aparência mostrada na figura 21:

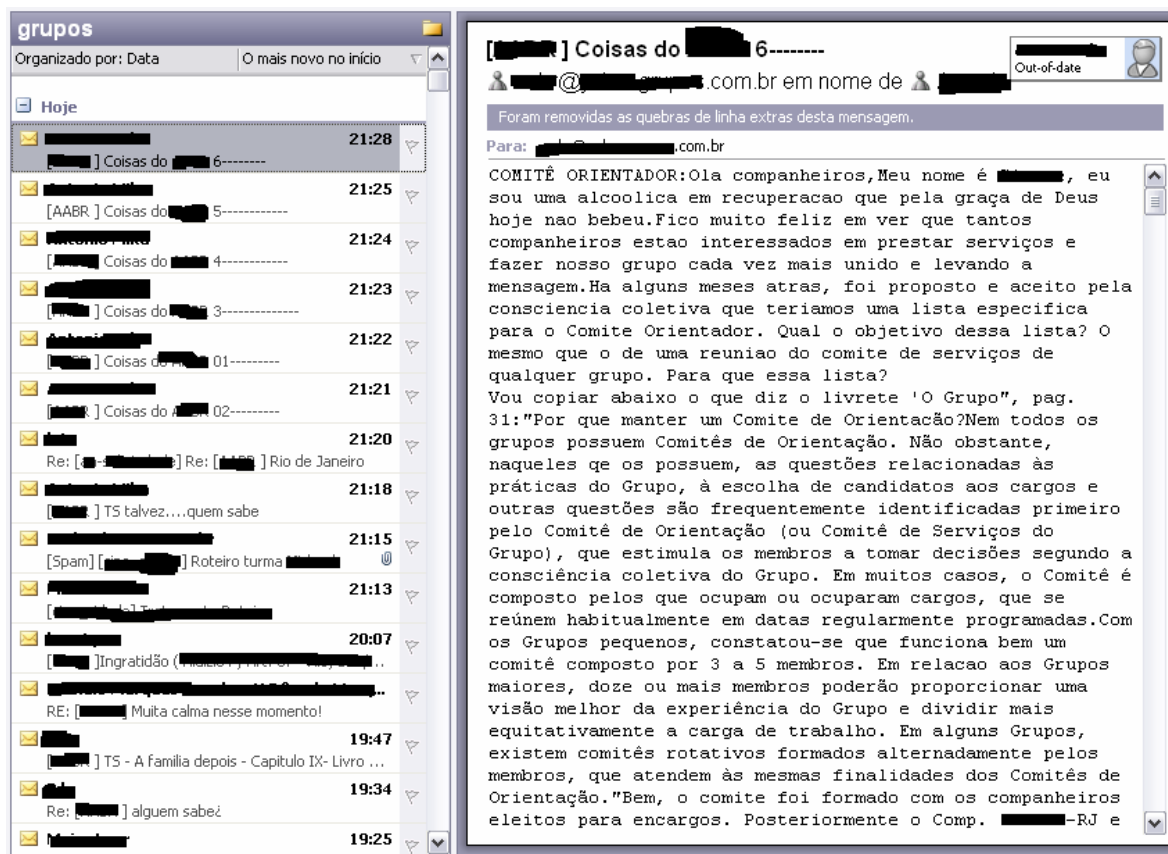


Figura 21 - Vista da caixa de entrada do Outlook, mostrando o volume de e-mails recebidos através da lista.

Mesmo considerando que o software tem a função de facilitar a gestão dos e-mails, o volume de mensagens enviadas e, principalmente, a condição de envio das mensagens, complicam a utilização da lista e a leitura dos e-mails. Se considerarmos usuários que fazem uso de webmails e não tem disponibilidade de um software para gestão das mensagens, teríamos um quadro mais ou menos como o mostrado na figura 22:

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DE	ASSUNTO	DATA ▼	Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Re: [REDACTED] INGRESSO - ...	08/11/05 10:39	6 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] Re: Daqui a pouco,...	08/11/05 09:42	5 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Re: [REDACTED] -SERVIÇOS] P...	08/11/05 09:42	5 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Realizada a reunião de São ...	08/11/05 09:39	43 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Re: [REDACTED] Teste....	08/11/05 09:30	5 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] ELEIÇÕES EM A...	08/11/05 09:17	5 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] INGRESSO - NIL...	08/11/05 09:13	4 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] "NA OPINIÃO DO ...	08/11/05 09:11	5 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	En: Fw: Ondas Gigantes Atinqi...	08/11/05 09:04	21 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Re: [REDACTED] em recuperacao	08/11/05 08:32	4 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] TS Clips Mario Quin...	08/11/05 08:27	5 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] TS Prece	08/11/05 08:23	5 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Swiss Rolex Watches zx	08/11/05 08:14	1 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] Veka	08/11/05 08:02	5 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Re: [REDACTED] Daqui a pouco,...	08/11/05 07:59	4 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Re: [REDACTED] Eliminando Anti...	08/11/05 07:59	4 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] -SERVIÇOS] PLAN...	08/11/05 07:47	5 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] -SERVIÇOS] TERÇ...	08/11/05 07:29	4 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Proposed charter	08/11/05 07:14	1 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] SACOLA DA 7ª T...	08/11/05 05:59	4 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] SACOLA DA 7ª T...	08/11/05 05:56	19 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	You sent potentially unsafe cont	08/11/05 05:17	1 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] Hierarquia, que bom!	08/11/05 04:09	4 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] Re: Minhas primeir...	08/11/05 04:03	6 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Step into the concrete jungle an	08/11/05 03:54	6 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	[REDACTED] Minhas primeiras 2...	08/11/05 03:38	6 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Re: Re: [REDACTED]	08/11/05 03:19	12 Kb
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]	Re: [REDACTED] Precisamos ser...	08/11/05 03:06	6 Kb

Figura 22 - Vista da caixa de entrada de e-mail de um Webmail, mostrando o volume de e-mails recebidos através da lista.

O webmail mostrado aqui, permite que se apresente até cinquenta mensagens por página. Mesmo desta forma é preciso considerar o tempo de conexão, a banda de conexão de internet que o usuário utiliza para atualizar as telas do navegador. Já, quando do uso de um software, o tempo de conexão para baixar tal volume de mensagens.

Uma coisa importante a ressaltar é que o grande volume de informações trocados em cada mensagem é simples repetição das mensagens que iniciam a discussão ou avisos gerados pelos prestadores de serviço de internet e que, no fim, acabam por ocupar e produzir um engarrafamento de e-mails e dados gerados sem necessidade.

5.5. Categorização e utilização do Atlas Ti

As redes conceituais permitem fazer o entrelaçamento de dados qualitativos, “auxiliando as operações de nível textual e conceitual” (FLICK, 2004, p.247). Na nossa pesquisa utilizamos o Atlas Ti de três formas:

- Categorização dos dados para tratamento qualitativo;
- Construção de redes conceituais para análises qualitativas;
- Análises qualitativas: a primeira acerca das intersecções entre as comunidades de prática e de questionamento crítico. A segunda, utilizar o material analisado para, através dele, reconhecer características que possibilitassem sugestões acerca da construção do nosso portal.

Utilizando o Atlas Ti vs 4.1, criamos uma pesquisa hermenêutica (termos utilizado pelo software), e agregamos a esta pesquisa os 125 arquivos TXT. Também configuramos no software os grupos de categorias que foram definidos durante a etapa teórica da pesquisa.

Todo o trabalho de categorização das mensagens foi feito usando o ambiente de trabalho do Atlas Ti em sua versão 4.1. Esta versão do software é antiga e apresenta algumas limitações em seu uso. Estas limitações tornaram o trabalho de preparação material para análise um pouco mais demorada. O software tem sua área de trabalho muito restrita, por conta do menu na lateral esquerda e da área de codificação à direita. Isso faz que o trabalho no texto com parágrafo que tenha mais de 10cm de largura fique um pouco difícil.

A primeira etapa para esta categorização foi a definição das próprias categorias a serem utilizadas.

Para acharmos as intersecções entre o modelo de comunidade prática e o modelo de questionamento crítico, foi necessário primeiro realizar uma pesquisa teórica que pudesse apresentar as características de cada modelo. Durante o processo de pesquisa constatamos que ambos os modelos continham publicações validando ou apresentando critérios e características que definem, ou são, de alguma forma, pertinentes aos modelos.

O modelo de questionamento crítico de Garrison et al (2000, p.89) apresenta a tabela de categorias que foi validada através de um processo de análise de transcrições de fóruns de discussão em disciplinas de cursos a distância da Universidade de Alberta, no Canadá (ROURKE et al, 2000). Decidimos seguir esta mesma tabela de categorias, por já se apresentarem definidas e validadas. A função

destas categorias é procurar encontrar sinais de que a construção e a troca do conhecimento estavam presentes neste grupo.

Para o modelo de comunidade de prática, utilizamos critérios que estão presentes em comunidades de prática presenciais, não sendo, portanto, categorias validadas para uso em modelos virtuais de comunidades de prática. Mas, tendo sido desenvolvida e apresentada por próprio Wenger (2001, p.3) e publicada por Buchi, Bortolozzi e Vausgerau (2005) a tabela aqui apresentada demonstra com clareza quais são os comportamentos ou ações dos indivíduos na comunidade de prática. A razão de decidirmos por estes critérios, mesmo não tendo sido validados é que estas ações poderiam definir o que precisamos encontrar para considerar o grupo analisado como uma comunidade de prática.

Wenger (2001, p.3) apresenta algumas ações que fazem parte do repertório de comportamentos dos indivíduos que compõem a comunidade de prática. São nove ações que costumam surgir da própria intenção dos indivíduos em relação a CoP. Portanto, mesmo comunidades que não sejam denominadas por seus participantes como uma comunidade de prática, desde que apresentem algumas dessas características, poderam ser vista como tal, já que nestas ações estão representados exatamente os três pontos básicos da comunidade: domínio, a comunidade e a prática.

Com essas categorias escolhidas, foi possível determinar, então, algo além da presença da comunidade de prática: a intenção de cada mensagem enviada para o grupo. Essas ações definem a utilidade individual de cada mensagem enviada para comunidade de prática.

Para Wenger (2001) e Buchi, Bortolozzi e Vausgerau (2005) as ações que acontecem dentro de uma comunidade de prática seriam as seguinte:

- 8) Solução de problemas: a busca ou o oferecimento de soluções para problemas encontrados na prática do dia-a-dia dos indivíduos da comunidade.
- 9) Requisição de informações: simples pedidos de dados, direções ou mesmo instruções que possam facilitar ou desenrolar processos que estejam sendo vividos pelos participantes da comunidade.
- 10) Busca de experiências: mais do que pedir ajuda, é o próprio processo de troca informações sobre o que os indivíduos da

comunidade vivenciam ou vivenciaram (experimentaram) em seu cotidiano.

- 11) Reutilização de projetos: consiste no aproveitamento de idéias que já foram aplicadas com resultados positivos.
- 12) Coordenação e sinergia: é a autogestão da comunidade de prática. É o momento de organização do grupo para atuarem junto unindo forças na solução de problemas ou no fortalecimento da comunidade.
- 13) Desenvolvendo discussões: é o processo de construção coletiva do conhecimento, onde os indivíduos apresentam seus argumentos, contrapontos ou complementos, a fim de construir e fundamentar um conhecimento comum.
- 14) Projetos documentados: uma das finalidades da comunidade de prática é documentar as soluções encontradas e construídas através da interação dos indivíduos do grupo. Esta categoria apresenta o momento onde são construídos os registros novos ou são consultados registros anteriores.
- 15) Visitas: são os momentos onde as presenças físicas dos participantes são requisitadas (reuniões, problemas técnicos, palestras, fóruns e etc).
- 16) Mapeamento do conhecimento e identificação de lacunas: são os momentos em que a comunidade se abre para compartilhar externamente, seja colaborando com outras comunidades ou recebendo a colaboração delas.

Além das ações definidas por Wenger (2001, p.3) constatamos, durante o processo de codificação, a necessidade de criar uma categoria à parte, que servisse para a codificação das mensagens que, pela dificuldade encontrada para identificação e classificação nas categorias, não ficassem à margem do processo de codificação. Para isso desenvolvemos uma categoria que chamamos “sem referência cop”.

Então nossa tabela de categorias para comunidade de prática se apresentou da seguinte forma:

Categorias	Indicadores
Solução de problemas	A busca ou o oferecimento de soluções.
Requisição de informações	Pedidos de dados, direções ou mesmo instruções.
Busca de experiências	Processo de troca de experiências.
Reutilização de projetos	Aproveitamento de idéias que já foram aplicadas.
Coordenação e sinergia	Momentos de organização do grupo.
Desenvolvendo discussões	Processo de construção coletiva do conhecimento.
Projetos documentados	Construção de registros novos, consulta a registros anteriores.
Visitas	Momentos de presenças físicas dos participantes.
Mapeamento do conhecimento e identificação de lacunas	Abertura para compartilhar externamente, colaborando com outras comunidades ou recebendo a colaboração delas.
Sem referência COP	Mensagem impossível de enquadrar nas categorias acima.

Tabela 3 - Categorias utilizadas para definição da comunidade de prática.

Rourke et al (2000) apresenta toda a descrição e o processo de validação do esquema de codificação desenvolvido a partir do modelo de questionamento crítico. Para cada um dos elementos do modelo foram desenvolvidas categorias que representassem as fases que ocorrem dentro de cada um dos elementos. Para cada uma das fases, Rourke et al(2000) encontraram indicadores que, quando presentes nas mensagens trocadas, serviriam como decisórios para a categorização das mensagens.

Como a lista de discussões tem a aprendizagem como um propósito secundário, durante o processo de codificação encontramos dificuldades em categorizar algumas mensagens dentro dos critérios dos indicadores de Rourke et al. Como a intenção não era descartar as mensagens, criamos uma categoria a parte para categorizar essas mensagens.

Elementos	Categorias	Indicadores (apenas exemplos)
Presença Cognitiva	Evento desencadeante	Sense of puzzlement
	Exploração	Troca de informação
	Integração	Conexão de idéias

	Resolução	Aplicação de novas idéias
Presença Social	Expressão emocional	Emoções
	Comunicação aberta	Expressão livre de risco
	Coesão do grupo	Encorajamento para colaboração
Presença Didática	Gestão instrucional	Definição e iniciação de novos tópicos de discussão
	Construção de entendimentos	Troca de significados pessoais
	Instrução direta	Focando a discussão
Sem referência CI	Não enquadra nas categorias	Não apresenta indicadores para CI

Tabela 4 - Categorias utilizadas para definição de comunidade de questionamento crítico.

6. RESULTADOS

Neste capítulo apresentamos os resultados obtidos a partir da análise dos dados. Dividimos os resultados em três partes. Os obtidos para o objetivo geral, os obtidos para os objetivos específicos e uma conclusão geral.

6.1. Resultados para o Objetivo Geral

Nosso objetivo geral constituiu-se em duas etapas, a primeira, “identificar possibilidades” da aplicação terapêutica de ambientes virtuais. A segunda “propor ações para melhorar a formação do psicólogo”, frente a essa nova realidade terapêutica.

Não cabe a esta pesquisa discutir princípios éticos sobre a profissão da psicologia, ou mesmo validar qualquer sistema de informática ou, até mesmo, técnica ou teoria da psicologia. Por isso, em partes, a escolha de um grupo de A.A. (auto-ajuda) baseado em um ambiente aberto e gratuito como o Provedor de Grupos. Assim, a pesquisa não está vinculada a uma linha de abordagem da psicologia nem a uma empresa de desenvolvimento de software ou algo similar.

Com a falta de referências claras de ações que poderiam ser propostas por uma abordagem qualquer da psicologia, precisamos encontrar sinais que pudessem ser determinantes para a identificação das funcionalidades terapêuticas neste grupo.

A primeira, e mais clara delas é a liberdade de expressão. É a possibilidade do indivíduo ser aceito como parte do grupo independentemente de qual seja a sua opinião acerca dos assuntos tratados. Mais do isso, a liberdade de expressar essas opiniões, sendo refutado ou acolhido sem perder o senso de pertencimento ao todo do grupo.

Em Garrison et al (2000), encontramos a categoria de “comunicação aberta”. Ela refere-se exatamente a esse espaço de confiança gerado dentro da comunidade de aprendizagem, e que permite ao indivíduo sua livre expressão. Dentre as 22 mensagens categorizadas como comunicação aberta, selecionamos algumas para essa discussão. No geral, dentro dessas 22, encontram-se mensagens que trazem desde críticas ao grupo (com muita liberdade de expressão), outras se referem às queixas e desabafos acerca de grupos presenciais.

As mensagens selecionadas são as que refletem com maior clareza as imagens, as idéias e os pensamentos dos participantes que as enviaram. Foram mensagens que, apesar da distância real, colocaram os indivíduos, de forma muito nítida frente ao grupo, mensagens que inspiram muita confiança no grupo.

O primeiro e-mail (Figura 23) traz a alegria de um dos membros da lista, ao apresentar para os membros de seu grupo presencial, em Minas Gerais, o depoimento que encontrou na revista Vivência, de A.A.. O depoimento é de um dos membros do grupo de A.A. e fala de como ele, trabalhando em um navio de cruzeiro, pode freqüentar o A.A. através da internet. O depoimento é dado para a revista por membro do grupo que ele teve a felicidade de acolher anos antes.

(83)

Sóbrio de A.A. aqui em São João Del Rei levando junto a revista Vivência maio/junho/2005 para mostrar aos companheiros como A.A. está se expandindo na internet.

Mostrei aos companheiros a partilha do Marcelo do navio e contei que quando ele ingressou no AA foi pelo AABR, que eu era moderador do chat e tive a felicidade de estar on-line naquele dia e fazer o seu ingresso no Grupo. Foi o primeiro ingresso que fiz como moderador e vale o ditado: o primeiro ingresso ninguém esquece ... rssss

Naquela época eu tinha ficado viúvo e morando sozinho no sítio em Araxá, no Triângulo Mineiro, dedicava bastante tempo ao bate-papo com meus companheiros de A.A. da internet. Só eu sei o valor da ajuda que recebi daqueles companheiros que estavam sempre por ali com a boa vontade comum aos verdadeiros AAs.

Figura 23 - e-mail categorizado como comunicação aberta.

O segundo e-mail selecionado (Figura 24) carrega mais emoção, pois é um e-mail onde a participante do grupo fala de si, com muita propriedade, aceitação e carinho pela condição na qual se encontra e pela evolução que percebe em si mesma ao longo da participação no grupo.

(12)

Não sou perfeita, nem quero chegar a perfeição, não é este o meu objetivo, alcançando a perfeição eu não terei mais motivos para continuar na minha busca.

Meu coração é grande, mas não é só bondade e amor nele não...(rs) sou humana, passível de erros..... existem certos sentimentos nele ainda,

que escapam ao meu controle, tipo magoa, angustia, medo, ressentimentos, insegurança, são sentimentos negativos, que muitas vezes surgem sem que eu perceba, e como sou impulsiva, qdo eu percebo, ja foi, ja fiz, aí so me resta esperar, e encarar o resultado, com dignidade.

Vcs me ensinaram a me amar, me respeitar, me perdoar, e com isso eu consigo amar, respeitar e aceitar cada um a sua maneira, eu acredito sempre que,

um ser humano por pior que ele seja, tem suas qualidades, e estas qualidades, considerando-as de perto, normalmente superam seus defeitos, eu vejo assim.

Eu procuro a cada dia me melhorar, sim! pq só não muda o que ja morreu .

Figura 24 - depoimento classificado como comunicação aberta.

Em ambos os e-mails foi possível perceber a proximidade e a ligação emocional dos participantes para com o grupo. A confiança do participante esta nessa cumplicidade manifesta pela alegria de poder participar e ainda falar de si, com liberdade e garantia de aceitação.

Outros dois e-mails selecionados dizem respeito à coesão do grupo. Ou seja, exatamente essa relação de cumplicidade e gratidão que é encontrada quando se recebe a ajuda necessária. Claro que, nas comunidades de questionamento crítico e nas pesquisas desenvolvidas pela equipe da universidade de Alberta (Garrison, Rourke e Anderson), a intenção não é encontrar laços de gratidão. Mas atitudes que motivem o grupo a estar unido e participando cooperativamente das atividades acadêmicas propostas. Mas, num e-mail escrito como o apresentado na figura 25, é possível sentir a coesão, a ligação do grupo, e isso em um ambiente proposto como terapêutico.

(57)

Mas o programa também não me ensina a ser perfeito pede que tente ,porque ninguém é perfeito mas já andava a tentar ser perfeito á tempo demais e isso estava me matando aos poucos!!!

Daí, no dia em que recebi a carta de despedimento , juntaram-se tantos sentimentos e emoções ao mesmo tempo que desencadaram em mim uma autopiedade um sentimento de injustiça e ao mesmo tempo um sentimento de culpa por não ter conseguido praticar o programa como ele me sujere que parecia que o mundo me tinha caído em cima!!!

Depois que entrei na sala do paltalk e desabafei não consegui conter as lágrimas e isso me fez muito bem, obrigado

companheiros por terem estado lá para me ouvir embora eu não tenha conseguido falar grande coisa mas só o simples facto de ler vossos nomes na tela e saber que estavam lá para mim, foi de facto importante por isso eu os acho muito especiais em minha vida, não sei se naquele momento não teria ido ao 1 gole!!!

Mas aí apliquei a tal terapia que tanto falamos, procurar um companheiro para falar para me ajudar se a sala estivesse fechada , teria que falar com o meu padrinho, pois só nós nos entendemos, só nós sentimos na pele tudo o que nos vai na alma, a minha irmã estava ao pé de mim não consegui falar com ela e nós nos damos muito bem!!!

Mas é diferente não é a mesma coisa tudo o que ela pudesse dizer não me íria ajudar em nada , ela seria impotente naquela situação como nas vezes que me tentou ajudar para parar de beber e não conseguiu...

E é essa Grandiosidade que vejo nas salas de A.A , como nós necessitamos tanto uns dos outros, que afinidade é esta meu Deus, que nem nossas famílias que nos amam tanto nem sempre conseguem fazer por nós ,o que nós fazemos uns por os outros a entre e ajuda o amor a sinceridade a humildade o saber que somos ouvidos e mais importante sermos

Figura 25 - e-mail categorizado como coesão do grupo.

A figura 26 reflete com precisão o fato de que, neste grupo, boa parte da coesão não advém de convites formais à participação dos membros. Mas sim, da carga emocional depositada no e-mail. Pensando no funcionamento de A.A., onde o depoimento é a principal de participação e troca desses depoimentos são o motivador e a ligação do grupo, cabe realçar que, quanto mais emoção, superação e dificuldades são escritas no e-mail, mais cumplicidade ele cria, e por tanto maior a aproximação dos membros.

(364)

Companheiro, nossas semelhanças vão além, pois da 1ª vez em que caí sob o domínio do alcoolismo passei 7 dias internado para tratamento de desintoxicação, quanto às reuniões presenciais, tenho dúvidas se vou poder frequentá-las face a exiguidade do tempo e também como você, vou de certo está sempre interligado. Hoje as 04:00hs da manhã o computador deixou de funcionar e só voltou agora a pouco depois de muito procurar um técnico de manutenção, fiquei angustiado por não poder está na net com meus companheiros. O que quero dizer que é só desta forma que perderei este maravilhoso contato, e como você bem sabe sou neófito no AABR e estas maravilhosas conversas muito nos fortalecem.

Hoje conseguí vencer mais 24hs sem álcool pelo que agradeço muita ao P.S. e aos meus Companheiros de AA e de Grupo. Amanhã é um novo dia e haveremos de vencer mais 24hs.

Figura 26 - depoimento com uma forte carga emocional. Categorizado como coesão do grupo.

É óbvio que, pela presente análise, não é possível dizer que o grupo virtual é uma alternativa terapêutica para as comunidades que tratam dependentes químicos. Também não permite refuta-lo como uma ferramenta útil. Um processo de análise mais longo, que não fizesse um corte tão estreito na coleta de dados, talvez permitisse uma análise mais precisa do uso terapêutico de uma lista.

Mas, por outro lado, fica evidente que os e-mails apresentam uma qualidade de depoimentos bastante rica. Ao longo da apresentação dos resultados específicos, outros depoimentos serão apresentados, com suas diversas finalidades, e em todos os e-mails apresentados nesse documento é possível detectar a ligação afetiva, a cumplicidade e a gratidão para com o grupo.

Mas, uma característica comum a todos esses e-mails é certa tendência criar clima de emoção. Como se propositadamente os indivíduos que escrevem os e-mails, quisessem chocar, entristecer ou indignar os leitores. Bom, essa característica não é só presente no grupo virtual. A.A., como instituição de auto-ajuda, é conhecido pelo profissionais por ser fatalista e até meio deprimente. A.A. abusa deste gosto pela tragédia e pela desgraça emocional.

Então, nesse sentido, o grupo virtual não pode ser avaliado claramente como uma ferramenta terapêutica (de cura), mas como uma poderosa e versátil ferramenta de suporte 24 horas.

Baseado nesses resultados apresentamos 5 ações que podem facilitar a atuação de um profissional da saúde (psicólogo ou não) nesse contexto de fusão entre a visrtualidade baseada na tecnologia e o processo terapêutico:

1. Prática no manejo da internet e seus recursos:

Parece uma questão óbvia, mas é de suma importância para o psicólogo que pretende atuar parcial ou integralmente nesta área. A habilidade em desenvolver tutoriais, regras e instruções de funcionaento pode ser a diferença entre um grupo funcional ou não.

2. Prática de leitura na tela do computador:

A partir da vivência da pesquisa com as 500 mensagens fé e-mail, podemos dizer que uma das maiores dificuldades da pesquisa constituiu-se na leitura das mensagens em meio digital. Só o fato de recebermos 40 a 50 mensagens por dia, e lermos atentamente cada uma delas para categorizarmos eentre 20 opções de categorias, já foi um teste para a atenção e principalmente para a coerência e para o cansaço.

Uma leitura com visão mais ampla, sem o uso de categorias que limitem o escopo de análise do leitor pode inviabilizar a seriedade e o compromisso com a integridade do trabalho.

3. Desenvolvimento de temas e discussões periódicos:

Uma das dificuldades observadas no grupo é a oscilação nas participações dos membros de acordo com os temas. Semanalmente alternam-se as discussões temáticas, diariamente alternam-se as discussões sobre as reflexões diárias. Além disso, ainda flutuam no grupo os depoimentos aleatórios e as discussões de serviço.

Todo esse esforço para movimentar um número de 50 mensagens por dia em um grupo com aproximadamente 1000 membros. Em grupos focais ou restritos a participação, sem essa provocação temática para as discussões, o grupo pode extinguir-se por sentir-se desestimulado ou desintegrar-se.

4. Pronta resposta às mensagens, com riqueza de conteúdo:

Um dos grandes agentes motivadores do grupo analisado é o fato de poucas ou nenhuma mensagens ficar sem uma resposta, por mais simples que esta seja.

5. Sigilo e anonimato:

Uma das riquezas de A.A., muito antes do surgimento de grupos virtuais, é a riqueza do anonimato. É ele que constrói a cupacidade, pois é que fornece aos seus membros a garantia do sigilo frente aos seus depoimentos. Na internet o anonimato também é uma tradição, com os nicknames, o sigilo dos usuários é mantido em chats, fóruns e etc. A fusão dos dois gera uma ferramenta que junta o anonimato do nome (A.A. presencial) ao anonimato da imagem (virtual).

Ter a prática do manejo desse anonimato pode enriquecer e fortalecer um grupo focal, transformando-o em uma poderosa ferramenta de apoio terapêutico para seus usuários.

6.2. Resultados para os objetivos específicos

Propusemos como primeiro objetivo específico analisar um grupo de A.A on-line. Quando da finalização da análise das 500 mensagens, 88 mensagens foram descartadas. Algumas eram em branco (figura 27), outras de “teste” (figura 28), e, um terceiro tipo de eram as de pedido de desligamento não acompanhadas de outros conteúdos (figura 29).

```
(150)
Assunto:      [AABR ] AABR ] A VIDA CONTINUA
VENHA ? xxxx VOLTOU
```

Figura 27 - Mensagem em branco.

```
(09) XXXXXX escreveu:
teste
```

Figura 28 - Mensagem de teste.

```
(238)
Assunto:      [AABR ] Desligamento
Companheiros(as),
Alguem por favor providencie o meu desligamento
da lista.
+24h
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
```

Figura 29 - Pedido de desligamento.

Do corpo restante de mensagens (412), 177 eram mensagens repetidas. Durante o mês de junho de 2005, segundo a página do grupo (vide figura 07 na página 60), foram enviadas 1196 mensagens para lista. Por algum motivo que não sabemos explicar, 177 eram mensagens repetidas. Devemos ser claros que, são exatamente as mesmas mensagens (17 ao todo, repetidas 10 vezes cada), não se tratando de respostas em branco nem mensagens enviadas por engano duas ou três vezes. O que mais nos surpreendeu foi a possibilidade de o padrão se repetir para o lote todo, então seriam, seguindo uma proporção direta para as 1196 mensagens, 424 repetidas.

Neste contexto, o número de mensagens realmente enviadas para o Provedor deveria ser de 772 e não 1196. Como não fizemos uma análise mês a mês para saber se a repetição das mensagens era corriqueira ou, tomamos por um erro ocasional no recebimento das mensagens.

Para deixarmos mais claro a influência dos dados inúteis em meio a informação trocada no grupo, criamos uma tabela (tabela 05) que reflete o aproveitamento extraído das mensagens trocadas nesta lista. O que esta tabela nos mostra é um pouco contrário do que o próprio Provedor de Grupos propõe para suas ferramentas.

Ação	Número de e-mails
Preparação	500
E-mails descartados	88
Analisados	412
Repetidos	177
Úteis para a análise	235

Tabela 5 - resultado da análise de aproveitamento das mensagens

Fica evidente a partir da tabela que, apesar da nossa proposta de retirar para análise 500 mensagens das 1196, apenas 235 serviram para a pesquisa em si. O número de mensagens repetidas é enorme e compreende mais de um quarto do conteúdo que circula na lista. Além disso, mesmo as mensagens repetidas, em branco, erradas, testes e desligamentos vêm carregados com todas as informações enviadas pelos prestadores de serviço de internet, gerando uma carga desnecessária ao servidor e à conexão de internet do usuário.

Formatamos todas as mensagens para que pudéssemos ler cada uma das mensagens sem perder a visão de todas as informações nelas. Vale lembrar que muitas mensagens continham mais de três páginas. O intuito era de catalogar a mensagem em uma só categoria predominante, ainda que contivesse elementos de outras.

Ao todo, de informação nova (para o grupo, naquele mês) circulando na lista foram categorizados 235 e-mails. Nessa massa de dados foi quase impossível fazer a distinção entre o que é material redigido pelos membros do grupo e o que é cópia do conteúdo da literatura de A.A.. Claro que os e-mails que envolviam discussões sobre um tema específico, com a devida citação ou referência às publicações de A.A. eram facilmente distinguíveis. Mas, principalmente os e-mails mais longos acabavam contendo trechos nos quais os membros do grupo usavam exemplos da literatura para facilitar a descrição de eventos particulares.

Quando isso ocorre em uma linguagem oral ou quando se usa uma linguagem escrita, mais formal, essa distinção é fácil. Mas, em uma linguagem escrita e informal, essa mescla entre uso de referências da literatura e a própria história do indivíduo torna difícil a distinção.

Isso não atrapalha o desenvolvimento das discussões do grupo, pelo contrário, as enriquece. Também não tira a validade ou a credibilidade do e-mail, muito pelo contrário, nos mostra o quão fortemente os membros do grupo estão ligados aos conhecimentos literários de A.A. e de que forma esses conhecimentos já foram absorvidos pelos membros do grupo (figura 30).

(13)

[██████] Prólogo das Tradições
 "Se, como membros de A.A., podemos rechaçar o
 prestígio público e
 renunciar a todo desejo de poder pessoal; como
 movimento, insistimos em
 permanecer pobres.... Se nos negamos,
 firmemente, em formar alianças
 políticas, religiosas, e similares, evitaremos
 a divisão interna e a
 notoriedade pública; se, como movimento,
 continuarmos sendo uma entidade
 espiritual, interessada unicamente em levar as
 mensagens a nossos
 companheiros de sofrimentos.... Então, e só
 então, poderemos cumprir
 completamente a nossa missão".
 Enquanto meditarmos assim, com humildade,
 sobre nosso magnífico passado,
 Deus continuará nos concedendo nossa visão do
 amanhã. 24hs de sobriedade,
 xxxxxxxxxxxx.
 Linguagem do Coração pag. 159

Figura 30 - citação da literatura misturada com alguns acréscimos pessoais.

Outra característica da informação, como apresentada nesse grupo, é que durante o mês de junho ocorreram três discussões de serviço que mobilizaram a lista. A primeira dizia respeito preenchimento das vagas de coordenação nas reuniões no Chat de voz. A segunda dizia respeito a participação de profissionais não alcoólicos nas palestras. E, o terceiro, sobre o próprio processo de votação nas decisões tomadas nas reuniões de serviço.

Com relação às discussões de recuperação encontramos quatro formas básicas de polêmicas dentro do grupo:

1. E-mails que respondem as discussões dos temas semanais de recuperação (figura 31);
2. E-mails que, a partir das reflexões diárias, trazem depoimentos e comentários sobre a recuperação (figura 32);
3. Depoimentos aleatórios que geram movimento o grupo. Em geral depoimentos muito tristes (figura 33) ou de uma história de recuperação e superação muito bonita (figura 34). E-mails de pedido de ajuda ou de recaídas também

desencadeiam um grande movimento no grupo (figura 35).

(75)
 Assunto: RE: [REDACTED] Apadrinhamento amigo em AA.
 Sensibilidade: Pessoal
 Oi Grupo [REDACTED]!! Aqui é o XXXXXXXXXXXX.
 Oi XXXXXXXXXXXX-Fortaleza-Ce-Br!! Oi Todos!!
 Apadrinhamento em AA é o processo de iniciar uma amizade de iguais, continuar com a amizade, desenvolver a amizade, aperfeiçoar a amizade, crer na amizade, perdoar as falhas e ter certeza de que as próprias falhas de amizade serão perdoadas e ter a esperança de que não irá repetir as mesmas falhas com o mesmo amigo (padrinho/afilhado).
 Ontem ouvi um companheiro de muitos anos de AA, mais anos do que eu, declarando na "cadeira da verdade" que tempos atrás perdeu as estribeiras na "cadeira da verdade" causou crise no grupo, alguns companheiros se afastaram do grupo, e que ele não conseguia fazer a reparação, e que não acreditava que tinha capacidade para se desculpar/reparar e assim não cometer de novo a mesma perda de estribeiras, então ele preferia fazer de tudo para não perder as estribeiras e quem sabe assim ele estava "do jeito dele" fazendo a reparação do jeito certo, sem pedir desculpas.
 Tem motorista de caminhão que coloca em seu para choque que não revela o nome da pessoa que ama, e no entanto ama.
 Assim é a dose de amizade no apadrinhamento em AA, cada padrinho, cada afilhado tem a sua individualidade, todos nós precisamos de amigo.
 O que vocês acham?
 (a) XXXXXXXXXXXXXXXX.

Figura 31 - E-mail respondendo ao tema "apadrinhamento" da discussão semanal.

(33)
 Assunto: [REDACTED] REFLEXÕES DIÁRIAS -
 18.06.2005
 18 DE JUNHO
 UMA IRMANDADE DE LIBERDADE
 ...se os homens tivessem garantido liberdade absoluta e não fossem obrigados a obedecer a ninguém, eles então voluntariamente se associariam a um interesse comum...
 NA OPINIÃO DO BILL. p. 50
 Quando eu não vivo mais sob o comando do outro ou do álcool, vivo uma nova liberdade. Quando me liberto do passado e de todo excesso de bagagem que tenho carregado por tanto tempo, eu venho a conhecer a liberdade. Fui introduzido numa vida e numa Irmandade de liberdade. Os Passos são uma maneira "sugerida" de encontrar uma nova vida, não existem ordem nem comandos em A.A. Sou livre para servir pelo desejo e não por decreto. Há o entendimento de que serei beneficiado com o crescimento dos outros membros, e o que aprendo compartilho com o Grupo. O "bem-estar comum" encontra espaço para crescer na sociedade da liberdade pessoal.

Figura 32 - E-mail que traz as reflexões diárias de A.A.

(24)
 Assunto: [REDACTED] Está sendo muito difícil
 Já fazem alguns anos que deixei de beber.
 Tenho certeza que as salas do
 A.A. foram fundamentais para que eu
 conseguisse eliminar (só por hoje) o
 álcool da minha vida.
 Com o passar dos anos comecei a detestar
 qualquer tipo de reunião, e até
 mesmo a literatura de Alcoólicos Anônimos me
 irrita. Sou agnóstica e jamais
 consegui fazer o 2o e 3o passos.
 A compulsão pela bebida passou completamente,
 mas entrei numa crise
 depressiva que está acabando comigo.
 + 24 horas

Figura 33 - E-mail com um depoimento carregado de tristeza, que fala sobre as dificuldades da recuperação.

(12)

Não consigo eliminar por completo, arrancar de dentro de mim o que está enraizado, mas me melhorar, tornar mais acessível eu posso sim.

Eu estou aprendendo que cada um faz seu próprio destino conforme suas ações. Eu procuro colocar em pratica boas ações no meu dia a dia, mesmo pq, eu passarei por este caminho uma vez só, por isso, se existe qualquer bem ou gesto de bondade que eu possa fazer em beneficio do meu próximo, que eu faça já, que eu não o adie ou negligencie, porque, por este caminho eu jamais passarei, é assim que eu entendo.

A corrida dos segundos, passa tão rápido não é mesmo?!?! eu fico fascinada no relógio da tv, pq é ali que eu presto maior atenção na corrida do tempo, é assim que passamos por este caminho, é rápido, preciso, este caminho é sem volta, e qdo percebemos, qdo acordamos para o tempo, lá se foi a juventude, a beleza, a saúde, a disposição, a energia, e a alegria de viver, aí sim vem a dor de não ter realizado os seus sonhos, com medo de parecer ridícula, com medo de ser feliz..... Eu XXXX entendo que a partir do momento que eu me acomodar , é pq eu já morri para a vida, só me resta esperar chegar a minha hora. Eu vi isso acontecer com a minha mãe, ela teve uma vida sofrida, mas ela era feliz, pq ela não tinha medo de parecer ridícula ajudando as pessoas que a procuravam, mas no final ela desistiu de viver, ela esperava a sua partida como uma mulher grávida espera a hora do nascimento do seu filho, era assim que ela falava pra mim...quero continuar a levar a minha vida com consciência, mas em hipótese nenhuma deixar de fazer o que eu gosto, o que eu quero, o que eu tenho vontade de fazer, pq eu entendo que quem é feliz no caminho que escolheu, feliz ele será, aonde quer que vá.....assim ki é....

Figura 34 - E-mail que apresenta um depoimento bastante significativo sobre a superação necessária para recuperação. Apresentando as necessárias mudanças de comportamentos, hábitos e valores que transcende o simples parar de beber.

(262)

Partilha de uma recaída fatal

Companheiros (as). Esta semana tive uma recaída

(261)

Estou com quase dez anos de abstinência, mas, no ano passado, estive muito perto do 1º gole, embora seja uma AA atuante, participativa e tenha sempre procurado seguir as recomendações do nosso Programa de Recuperação. E qual foi o motivo disso? Desequilíbrio emocional. Dificuldade pra lidar com as minhas emoções e sentimentos. Não senti vontade de beber porque o meu físico assim o pedisse, mas porque o meu emocional desequilibrado sussurrava ao meu ouvido: TOMA UMA QUE PASSA.

Durante anos e anos da minha ativa, o álcool era a minha fuga da dor e do sofrimento. Ele sempre foi o meu remédio. E senti, mais uma vez, necessidade do meu remédio, da minha anestesia. No entanto eu sei bem de onde saí e não queria voltar pra lá. Agarrei-me ao Programa, pedi ajuda, telefonei, fui às reuniões e partilhei toda aquela confusão em que estava. Não tive medo de me

mostrar frágil e confusa. Assumi a minha dificuldade. Entrei em sintonia com o meu Poder Superior e pedi-Lhe ajuda. Chorei muito. Falei muito sobre o meu problema e, acima de tudo, lembrei da decisão que tomara algumas 24 horas antes, de "aconteça o que acontecer, eu não vou beber hoje".

Figura 35 - A primeira parte da figura traz o e-mail com o depoimento de uma recaída e, na segunda parte o depoimento com a resposta.

Todos os 412 e-mails analisados continham como informação conteúdo pertinente ao proposto pelo grupo. Das 88 mensagens descartadas, fica evidente o desconhecimento dos usuários em relação à tecnologia da qual estão fazendo uso. Neste sentido, o grupo possui um tutorial básico que o interessado recebe ao se tornar assinante da lista.

Fizemos a categorização do primeiro lote de mensagens usando, inicialmente, apenas o modelo de categorias criado a partir de Wenger (2001). A intenção era validar a lista de discussões como uma comunidade de prática e avaliar o grupo de categorias que usaríamos na pesquisa. Não encontramos dificuldade em reconhecer algumas das ações tomadas por comunidades de prática dentro deste grupo.

Cabe dizer que, já desde o primeiro lote de mensagens, percebemos que o fato de termos baseado nossas categorias em ações tomadas por comunidades de prática presencia, poderiam fazer com que certas categorias não

fossem utilizadas. Foi o caso de categorias como “visitas”, “reutilização de projetos” e “projetos documentados”.

Tendo definido através das categorias que este grupo é uma comunidade de prática, passamos a categorizar o mesmo lote inicial a partir das categorias de comunidade de questionamento crítico. A intenção era tentar encontrar, dentro do grupo, a presença de informação que possibilitasse a aprendizagem. Isso poderia segundo Rourke et. al. (2000), ser conseguido através do uso dos indicadores da presença cognitiva.

Outro intuito era perceber, dentro deste grupo com intenções de recuperação de alcoólicos, como seus membros representavam suas emoções, características pessoais e a expressão dessas emoções. De novo, através das categorias apresentadas por Rourke et. al. (2000), poderíamos encontrar indicadores que representassem, não a presença cognitiva, mas social.

A terceira intenção que justificou o uso das categorias de questionamento crítico foi tentar encontrar dentro dos e-mails da lista a forma como o grupo gerencia as atividades, como coordenam as discussões e como isso se relaciona com as discussões de serviço de A.A.. Para encontrarmos essas atividades usamos os indicadores de presença didática.

Ao final da codificação do primeiro lote de 125 mensagens fizemos uma análise e obtivemos os seguintes resultados parciais para a codificação com as ações de uma comunidade de prática:

Categoria	Mensagens
Busca de experiências	26
Desenvolvimento de discussões	25
Coordenação e sinergia	8
Mapeamento Mapeamento do conhecimento e identificação de lacunas	3
Solução de problemas	3
Repetidas	42

Tabela 6 - Resultado parcial da categorização de comunidades de prática

Ao final da codificação com os critérios de comunidade de questionamento crítico:

Categoria	Mensagens
Evento desencadeante	2
Exploração	7
Integração	9
Sem referência	6
Expressão emocional	4
Comunicação aberta	11
Coesão do grupo	7
Gestão instrucional	11
Construindo entendimentos	9
Instrução direta	12

Tabela 7 - Resultado parcial da categorização de comunidade de questionamento crítico.

Nesse momento da pesquisa, o resultado que nos chamou mais a atenção não foi o fato do grupo analisado ser uma comunidade de prática e podermos encontrar nele as presenças cognitiva, social e didática. Mas sim, observar, através das redes conceituais que, existem pontos de intersecção bastante evidentes entre os dois modelos de comunidades.

Para executarmos as duas categorizações utilizamos a mesma unidade hermenêutica dentro do Atlas Ti. Isso quer dizer que, a codificação das categorias de questionamento crítico foi feita paralelamente codificação de comunidade de prática, mas codificando os mesmos elementos que já haviam sido categorizados. Este procedimento nos permitiu construir redes conceituais cruzando um paralelo entre os dois modelos de comunidade.

As redes conceituais criadas no Atlas Ti permitiram uma melhor visão da intersecção dos dois modelos.

Ao lado direito da rede conceitual expusemos as categorias da comunidade de questionamento crítico e ao lado esquerdo expusemos as categorias de Comunidade de prática.

Nesta rede conceitual (figura 36), encontramos uma ligação direta entre a categoria “comunicação aberta” e “busca de experiências”. Consideramos, neste grupo, a categoria busca de experiências não só a troca de experiências entre os membros, mas, como dentro da filosofia de A.A., as partilhas ou depoimentos, que são o momento onde o membro de A.A. conta sua história do período de ativa ou dos seus processos de recuperação, em busca de ouvir a história dos companheiros. Consideramos como busca de experiências, o momento no qual, através do e-mail, o indivíduo busca o depoimento de outros companheiros, contando a sua história ou convidando. Além disso, essas mensagens trazem um conteúdo de desabafo, de um falar livre sobre os sentimentos e situações do passado. Elas trazem muito pouco de um conteúdo que pudéssemos definir como didático ou como carregado de informações de conhecimento formais sobre A.A. e o processo de recuperação.

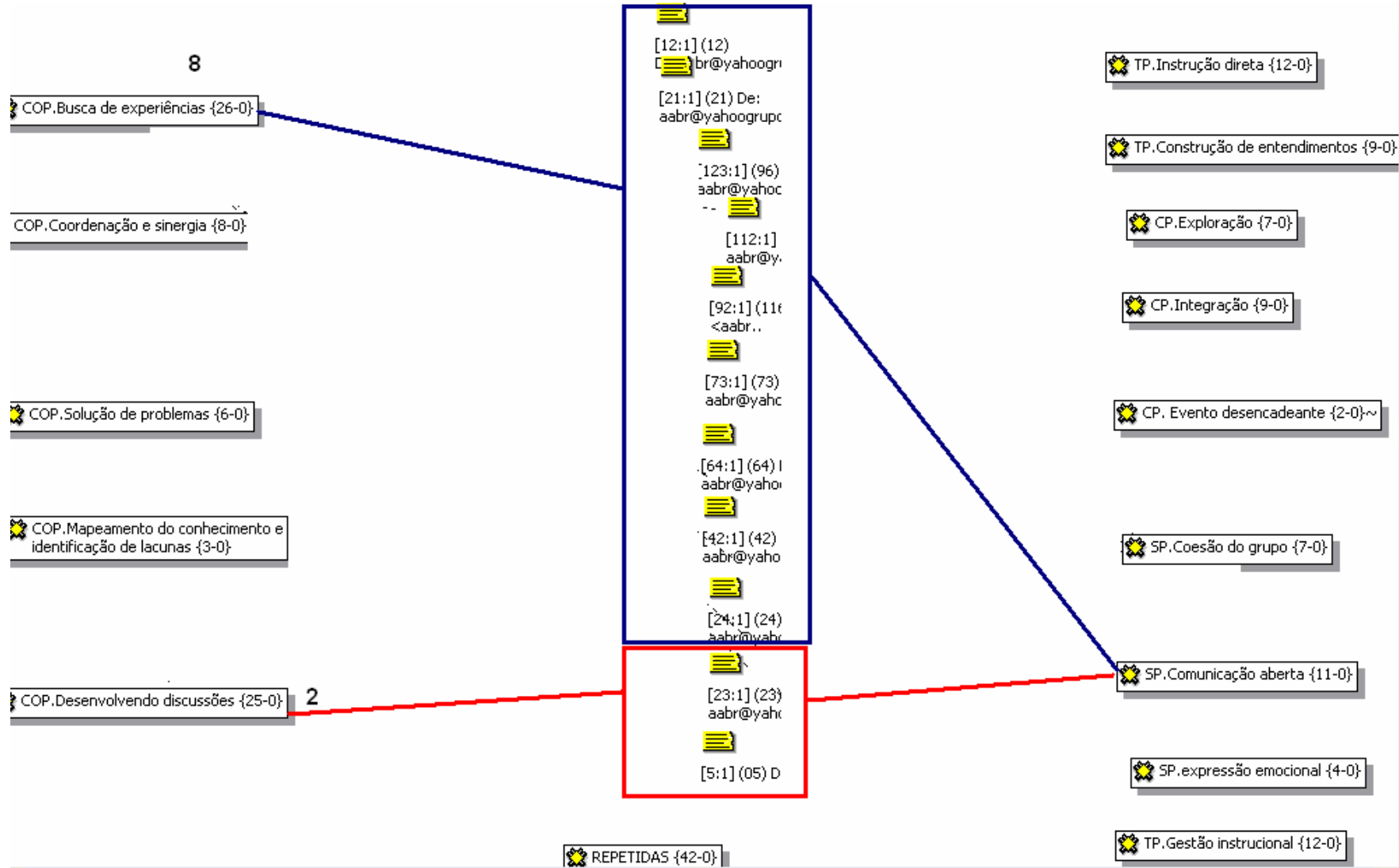


Figura 36 - Rede conceitual de categorias montado a partir da categoria “comunicação aberta

Uma característica dessa rede conceitual é que importamos as linhas de vizinhança a partir da categoria de comunidade de questionamento crítico e não a partir da categoria de comunidade de prática. Fizemos o caminho oposto, a partir de uma categoria de comunidade de prática, importamos as vizinhanças em relação às categorias de comunidade de questionamento crítico.

Na segunda rede conceitual (figura 37), buscamos, a partir da categoria “desenvolvimento de discussões”, as categorias com as quais ela faz ligação. O resultado é bastante óbvio, mas fica muito claro com a ajuda da rede conceitual. Perceber que um tipo de ação tomada por uma comunidade de prática se repete em diversas categorias da comunidade de questionamento crítico não é uma surpresa. Pelo contrário, espera-se de um grupo em uma lista de discussões, que toda troca de idéias e informações sejam permeadas por discussões.

Mas, nos chamou a atenção o fato de boa parte das intersecções da categoria “desenvolvimento de discussões” estarem relacionada com categorias especificamente da presença cognitiva, como “integração”, “exploração” e “construção de entendimentos”, e da presença didática “gestão instrucional”.

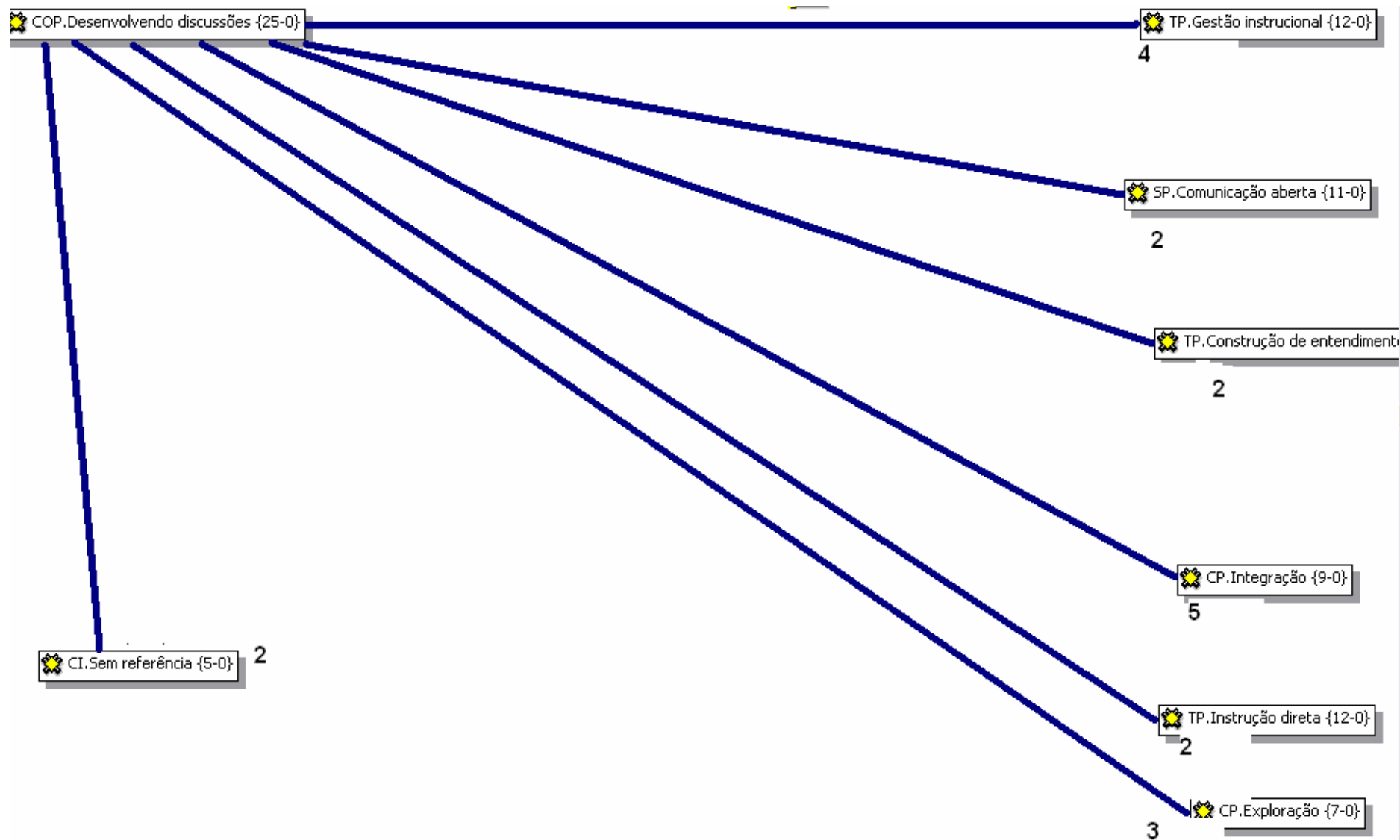


Figura 37 - Mapa de intersecção de categorias montado a partir da categoria “desenvolvendo discussões”.

Com a construção desta rede conceitual ficou evidente a importância do fomento às ações de comunidades de prática dentro de comunidades de aprendizagem. Principalmente no que diz respeito ao desenvolvimento de discussões como uma forma de fortalecer a presença cognitiva. Porém, este resultado não podia ser interpretado como conclusivo, pois é uma análise parcial de menos de um quarto do material preparado para análise.

Outro fator que nos chamou bastante a atenção foi o fato de que, mesmo com o trabalho de preparação e formatação dos e-mails, dentro do lote de 125 mensagens foram encontradas 42 repetidas, fator que nos levou a criar uma nova categoria, o de mensagens repetidas.

Com base nessa análise parcial, decidimos fazer a categorização dos demais lotes de mensagens e não fazer a análise parcial com 250 mensagens. Com isso o tempo de trabalho diminuiu consideravelmente.

Todas as 375 mensagens que faltavam foram inseridas no Atlas Ti para o trabalho de categorização e seguiram o mesmo molde da primeira etapa do trabalho. Os resultados obtidos com a análise parcial foram guardados. Então, iniciamos um novo processo de codificação com todas as quinhentas mensagens.

Este processo de codificação seguiu o mesmo roteiro desenvolvido durante a análise do lote anterior. Todas as mensagens foram categorizadas a partir das categorias desenvolvidas para comunidades de prática. Ao término desta categorização, voltamos ao início e repetimos o processo utilizando as categorias desenvolvidas para comunidade de questionamento crítico.

Para a construção das redes conceituais que serviriam para análise final, criamos uma tabela com os resultados quantitativos acerca do trabalho de categorização das mensagens. A intenção desta tabela era decidir quais seriam as categorias que escolheríamos para uma análise qualitativa. Ao todo, nesta pesquisa, utilizamos 21 categorias e, analisando todas as interseções que poderiam acontecer num montante de 21 categorias e 235 mensagens, utilizamos 6 meses de pesquisa.

Criamos uma tabela para as categorias de comunidade de práticas e outra tabela para comunidade de questionamento crítico. A tabela com as categorias de comunidade de prática apresenta os números de mensagens codificadas com cada uma das categorias e a quanto elas representam em porcentagem no montante total. Isso nos permitiu decidir construir as redes conceituais para a análise usando as categorias que apresentavam maior número de mensagens codificadas.

Categoria	Porcentagem	Número de mensagens
Busca de experiências	37,87%	89
Desenvolvimento de discussões	28,08%	66
Coordenação e sinergia	12,34%	29
Sem referência	9,78%	23
Outros	12,03%	28

Tabela 8 - Resultado da categorização com as categorias de comunidades de prática

A tabela com os números referentes à categorização com o modelo de comunidade de questionamento crítico, apresenta, também, as categorias e o número de mensagens codificadas em cada categoria. Indicamos também, a representação de cada categoria em relação ao montante geral de mensagens.

Categoria	Porcentagem	Número de mensagens
Evento desencadeante	3,4%	8
Exploração	16,59%	39
Integração	9,36%	22
Sem referência	7,23%	17
Expressão emocional	4,25%	10
Comunicação aberta	9,36%	22
Coesão do grupo	15,74%	37
Gestão instrucional	9,36%	22
Construindo entendimentos	9,36%	22
Instrução direta	12,76%	30
Outros	2,65%	6

Tabela 9 - Resultado da categorização com as categorias de comunidade de questionamento crítico

O que estas tabelas demonstram é um número grande de mensagens concentradas em um número pequeno de categorias. Em relação às categorias de comunidades de prática, esse efeito se deve a dois motivos: o primeiro e mais significativo é o fato de que boa parte das categorias dizem respeito a eventos que não têm a mesma frequência de outros, tanto no presencial quanto no virtual.

Um exemplo disso é a categoria “projetos documentados” que neste grupo não teve nenhuma codificação. A proposta de A.A. não permite a formação de registros e documentos que não tenham fins exclusivamente administrativos. Pois, para o A.A. isso fere uma de suas tradições, que é o anonimato. Todavia, mesmo em grupos presenciais e sem estas características específicas, os projetos documentados são resultados de trabalhos e de inúmeras discussões.

Outro exemplo é a categoria de “evento desencadeante”, categoria da presença cognitiva e que representa uma fase de grande importância na construção do conhecimento. É esta categoria que inicia qualquer processo de discussão e construção coletiva do conhecimento, dentro do modelo de questionamento crítico. Em nosso grupo, através do processo de categorização, definimos apenas oito mensagens como evento desencadeante. Mas pela natureza do processo de discussão, para cada evento desencadeante, encontramos dezenas de réplicas e trélicas e assim por diante.

O segundo fator diz respeito às categorias da comunidade de prática. Isto porque por mais engajado que um grupo seja, muitas dessas ações (como é o caso das “visitas”), simplesmente não podem ser repetidas no ambiente virtual. Ou seja, com a ferramenta de comunicação que escolhemos analisar, não é possível encontrar este tipo de ação. Ainda assim, o grupo se encontra em tempo real através do chat de voz.

Com base nestas tabelas decidimos construir duas rede conceituais; como o foco principal da nossa pesquisa é o modelo das comunidades de prática escolhemos montar as duas redes conceituais a partir dos elementos da comunidade de prática.

A primeira rede conceitual está assentada na categoria “desenvolvendo discussões” (figura 38).

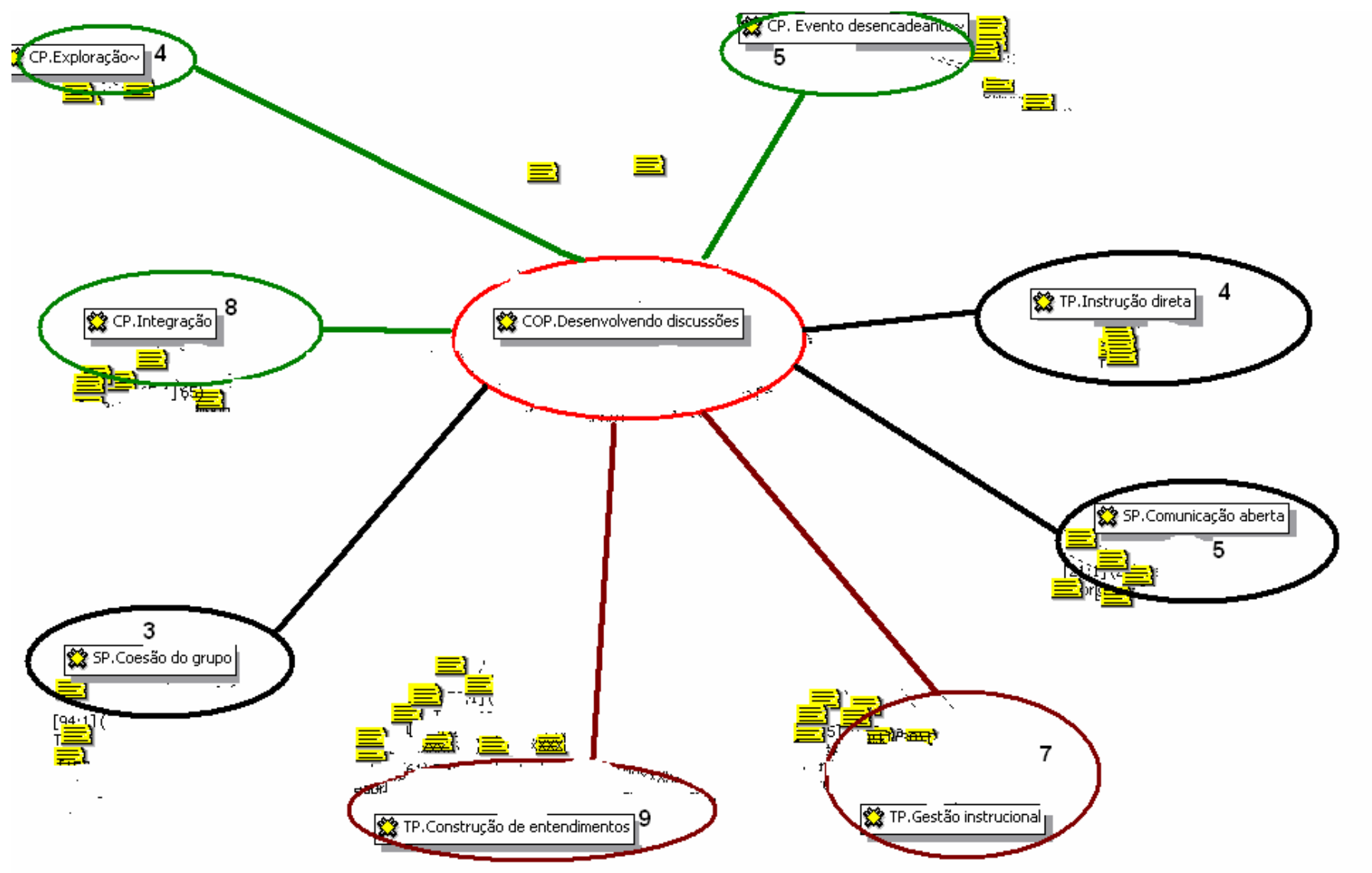


Figura 38 - Rede conceitual construída a partir da categoria “desenvolvendo discussões”.

Chama a atenção o fato de que, com a categorização de 375 mensagens, ainda persiste a evidência de que a categoria “desenvolvendo discussão” (em vermelho), 66 codificações, possa estar diretamente ligada a categorias da presença cognitiva (em verde), 17 codificações ligadas a “desenvolvendo discussões”. Parece, por esta rede conceitual, bastante propício afirmar que, nesta lista de discussões, os eventos ligados à presença cognitiva estão diretamente ligados à capacidade dos membros da lista de gerar discussões acerca dos conteúdos de A.A. É possível especular, também, sobre a necessidade de controle e manutenção de regras durante as discussões, fato visível pela forte presença da categoria de gestão instrucional (em verde), responsável pela manutenção e iniciação de tópicos e assuntos em discussão, que teve 20 codificações coincidentes com a categoria analisada.

O grupo que participa da lista de discussões está funcionando desde 1995, portanto é um grupo que, de uma forma ou de outra, está exposto a todos os tipos de problemas interpessoais possíveis em um ambiente virtual. O fato do número de e-mails ligados ao desenvolvimento de discussões serem elevados e, mais do que isso, preenchidos com conteúdo pertinentes a recuperação, permite a presença da construção do conhecimento para a recuperação. Resulta no direcionamento da análise dessa rede conceitual ao conteúdo específico dos e-mails categorizados como “comunicação aberta”, referentes à livre expressão dos membros do grupo.

De que forma a expressão livre pode aparecer em um grupo de discussões com uma relação de convivência de tantos anos? Retiramos dois dos e-mails que pareceram mais significativos por seu conteúdo. O e-mail (figura 39) refere-se a um desabafo ocorrido durante a discussão de um dos temas. O grupo se dividiu fortemente em duas direções opostas e, o participante do grupo sentiu esta divisão como sendo uma separação, ficando preocupado com as discórdias que surgiram a partir daí.

> Assunto: [REDACTED]-SERVIÇOS] VIRADA DE MESA?
 > :Nossa!!! to pasma.....
 > Nunca vi uma coisa dessas em AA, estão lidando como se fossem 2 grupos
 > rivais!!
 > Eu dei meu voto e depois entreguei ao PS o resultado, se viesse a ser NÃO
 > ótimo, a consciência coletiva havia escolhido pela mão do PS que não, como
 > foi SIM ótimo também. O que não pode haver em AA é a falta de respeito e os
 > ataques entre membros como se fossem cada grupo de uma facção criminosa X,
 > pera aí!!! ta demais
 > Tem gente se desligando da lista, gente insatisfeita, gente que como o

Figura 39 - E-mail enviado por participante do grupo durante uma das discussões ocorridas na lista. Imagem capturada através da área de trabalho do Atlas Ti.

O segundo e-mail (figura 40), enviado no mesmo dia, mas referente a outro tema, reflete o carinho e a gratidão de um dos membros do grupo pela atenção e dedicação de um dos coordenadores.

Assunto: Re: [REDACTED] QUERIDO AMIGO
 xxxxxx!!!
 Querido amigo xxxxxxx.
 Olá companheiros Olá xxxxxxx
 Creia que em pouco tempo vc demonstrou carinho e amor pelo chat de voz pelo [REDACTED] em fim, Creio que posso falar que todos que te conheceram, receberam a noticia com tristeza, Mais ao mesmo tempo, passamos a torcer que vc resolva mas rápido seu problema particular. Volte logo, ao nosso convívio, que nos deixou muito feliz, nesta convivência de tão pouco tempo.
 |24 hrs
 Que Deus o abençoe e o proteja-Até Lá.
 Ja sabia né, que eu não bebi hoje isso me deixa feliz.
 xxxxxxxxxxx

Figura 40 - E-mail enviado por participante do grupo durante uma das discussões ocorridas na lista. Imagem capturada através da área de trabalho do Atlas Ti.

Em ambos os casos, as mensagens foram categorizadas como “desenvolvendo discussões”, por que seu conteúdo esta intimamente ligado aos temas que estavam em pauta no grupo. Outras mensagens também foram

categorizadas levando em conta não apenas seu conteúdo, mas o contexto geral em que eram apresentadas (figura 41).

[392]
 Assunto: Re: [REDACTED] 24 anos/Parabéns
 xxxxxxxx
 Valeu xxxxxxxxxxxx,
 Eu comecei com 24 horas, depois 24 dias, 24
 semanas e estou quase chegando aos 24 meses. O
 teu exemplo me dá a esperança de que é possível
 eu me manter sóbrio, só por hoje.
 Parabéns companheiro. Muitas 24 horas sóbrias
 para todos nós.
 xxxxxxxxxxxx d'xxxxxxxxxxxx

Figura 41 - E-mail que faz parte da discussão do sexto passo apesar de não trazer nenhum conteúdo significativo, ele foi considerado “desenvolvendo discussões” por estar ligado a outros dois e-mails subseqüentes do mesmo autor.

Um ponto importante para destacarmos aqui é o envolvimento afetivo dos indivíduos que participam da lista. Ambos os e-mails foram enviados em momentos de discussões fervorosas e, como a lista não permite a organização dos temas por tópicos, como num fórum on-line todos os membros do grupo estão recebendo e participando de todas as discussões da semana ao mesmo tempo. O envolvimento afetivo com a lista, com o grupo e com os membros individualmente, se reflete na contradição de, pela madrugada um e-mail de gratidão circular no centro de uma discussão, e no início da noite, outro alertando para a necessidade de fortalecimento, para evitar uma cisão eminente.

A segunda rede conceitual (figura 42) apresenta as intersecções referentes à categoria “busca de experiências” (em azul). Esta categoria é, em nossa visão, a mais importante nessa análise, pois é ela que deveria permear as mensagens com conteúdos emocionais mais fortes. Apesar de estarmos em busca da presença do conhecimento e da forma de sua manifestação em uma comunidade de prática, a busca da afetividade em ambientes virtuais é contínua por pesquisadores de comunicação mediada por computador.

Nesta rede conceitual também abrimos uma categoria de comunidade de prática e importamos suas vizinhanças em relação às categorias de questionamento crítico. Cabe aqui o parêntese de que a codificação da categoria de “busca de experiências” foi a mais difícil, isso se reflete no número de comentários (em verde) anexados às mensagens desta categoria. Cada comentário deste justifica o porquê da escolha do e-mail para esta categoria. A dificuldade está no fato

de que muitas vezes o processo de relato da experiência de vida vem escrito de forma muito instrucional. Ora, boa parte da literatura de A.A. é baseada em relatos de experiências de vida e nossa intenção foi considerar os relatos da literatura como conteúdo didático, já que tem este propósito (ensinar sobre a recuperação). Diferenciar entre depoimentos dos membros do grupo (“busca de experiências”) e de relatos literários (“mapeamento do conhecimento”) exigiu maior disponibilidade de tempo e um aperfeiçoamento na literatura de A.A..

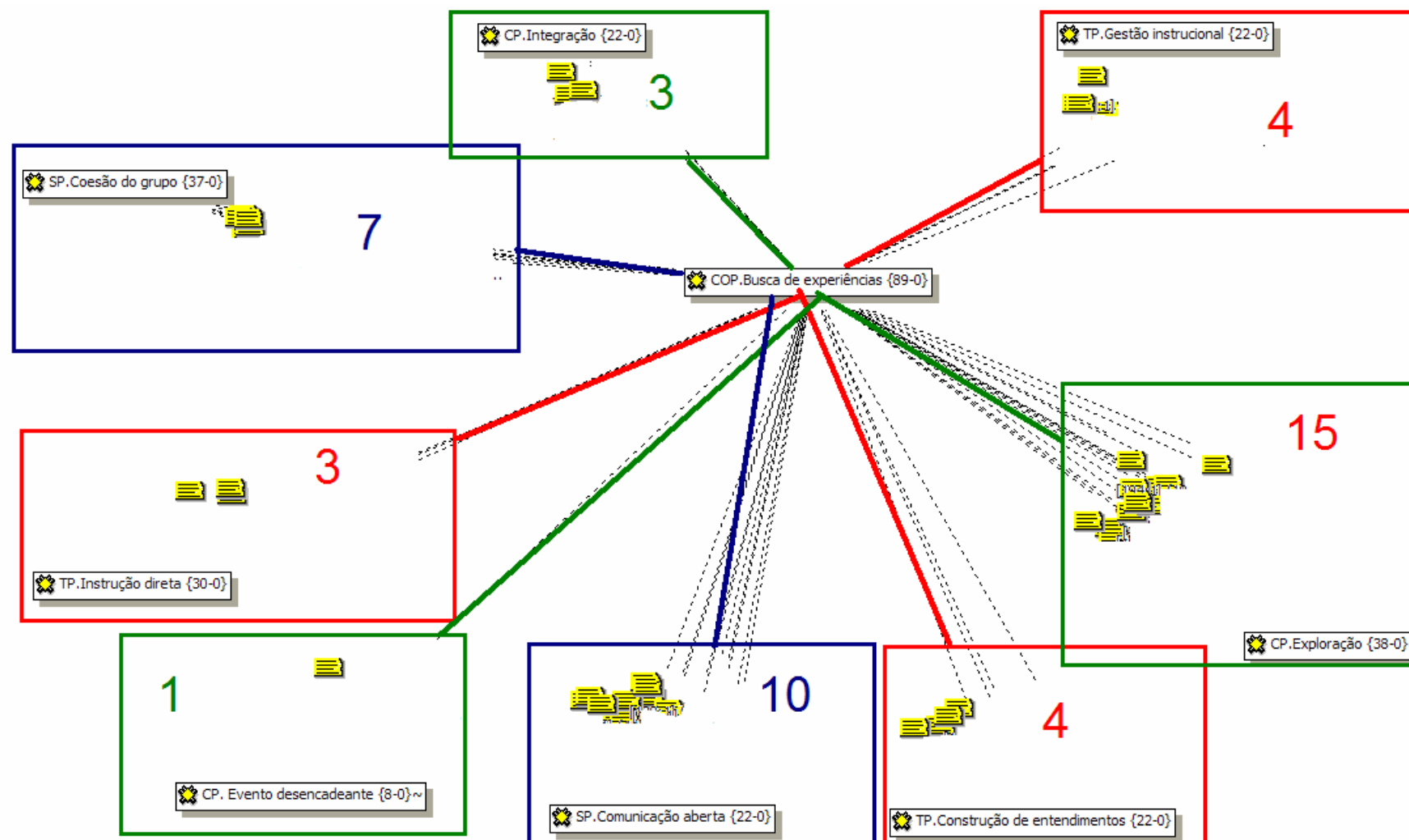


Figura 42 - Rede conceitual construída a partir da categoria busca de experiências.

Vemos uma ligação bastante forte entre a busca de experiências e o processo de troca de informações (“exploração”, em preto). Esta relação está presente em mensagens onde o indivíduo está literalmente procurando entre os membros do grupo pessoas que tenham passado ou estejam em situações de vida similares com a dele. Esta busca é bastante evidente, pois, em geral, os e-mails categorizados desta forma apresentam o depoimento e algum tipo de manifestação de oferecimento ou de pedido de dicas ou de pontos na literatura que possam auxiliar na resolução de problemas.

Outra relação bastante evidente é entre a “busca de experiência” e as categorias da presença social (em vermelho). Quando da categorização de “coesão do grupo”, os e-mails de “busca de experiências” traziam depoimentos ou pedidos que faziam com que o grupo se mobilizasse cooperativamente em direção ao indivíduo. Não consideramos aqui apenas os e-mails que traziam algum tipo de conteúdo que motivasse emocionalmente o grupo, mas que fizesse o grupo agir junto em direção a um objetivo.

Muitas vezes esta movimentação é a própria história de sobriedade e recuperação de um dos membros do grupo (figura43).

[392]
 Assunto: Re: [REDACTED] 24 anos/Parabéns
 xxxxxxxx
 Valeu xxxxxxxxxxxx,
 Eu comecei com 24 horas, depois 24 dias, 24
 semanas e estou quase chegando aos 24 meses. O
 teu exemplo me dá a esperança de que é possível
 eu me manter sóbrio, só por hoje.
 Parabéns companheiro. Muitas 24 horas sóbrias
 para todos nós.
 xxxxxxxxxxxx d'xxxxxxxxxxxx

Figura 43 - Mensagem enviada por participante e categorizada como “coesão do grupo” e “busca de experiência”

Em relação à “comunicação aberta”, os e-mails categorizados assim traziam um conteúdo de desabafo de livre expressão de idéias e pensamentos a cerca dos mais variados temas em A.A., ou sentimentos gerados pela recuperação. Muitos deste e-mail não eram respondidos por não fazerem parte das discussões semanais. Eram, em geral, depoimentos nos quais os indivíduos procuravam através do texto do e-mail passar aos membros do grupo seus sentimentos, idéias e pensamentos (figura 44).

Assunto: Re: [REDACTED] toda razão
Olá grupo querido
Eu [REDACTED]
Só pelo fato de que amo cada um de vocês e sou grata a cada um de vocês pois cada um me ensina alguma coisa que me ajuda a permanecer sóbria, hoje.
24h de serena sobriedade a todos
xxxxxxxxxxxxxx
Hoje ganhei um presente do PS. Um velho e amado amigo me mandou uma email contando que está frequentando um grupo de 12 passos referente à dependência dele. Fiquei feliz pelo meu amigo pois hoje sei que este programa funciona e que ajuda as pessoas a viverem melhor. Se funciona comigo, pode funcionar com os outros, não é?

Figura 44 - E-mail enviado por participante do grupo. Categorizado como “comunicação aberta” e “busca de experiências”

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS E TRABALHOS FUTUROS

7.1. Considerações finais

A apresentação e teste das categorias de comunidades de prática permitiram com sucesso análise dos e-mails trocados pela lista de discussões. Mais do que determinar se uma comunidade virtual é ou não uma comunidade de prática, o sistema de categorias que desenvolvemos baseados em Wenger (2001), possibilitou a identificação da intencionalidade de cada e-mail enviado para a lista.

Esta intencionalidade nada mais é do que a função desempenhada pela mensagem dentro do contexto do grupo de conhecimento. Em um primeiro momento, esta função não pareceu primordial, pois nossa intenção era apenas fazer a validação do grupo como uma comunidade de prática. Todavia, durante o processo de análise dos resultados, a possibilidade de podermos identificar a intenção das mensagens possibilitou enriquecer a nossa discussão e, mais, abriu a porta para uma reflexão muito menos mecânica e mais relacionada com a dinâmica social do grupo.

O fato de percebermos a função da mensagem fez com que nosso interesse a cerca de seu conteúdo aumentasse, ou seja, isso fez com que o conteúdo das mensagens passasse a fazer parte da pesquisa, já que, de início, a proposta estava limitada a categorização do e-mail.

Com relação às categorias desenvolvidas por Garrison et al (2000), sua adoção já havia sido previamente definida por ser um sistema de categorização validado e publicado. O resultado do uso simultâneo dos dois sistemas de categorias permitiu que fizéssemos mais do que uma análise das intersecções dos dois modelos de comunidade, mas permitiu explorar o conteúdo das mensagens do ponto de vista das relações afetivas que permeiam a vida em comunidade.

A investigação do processo de criação do conhecimento dentro de comunidades que se propõem a isso num ambiente virtual, resultou em conclusões já esperadas. O processo de colaboração na construção do conhecimento quase sempre é baseado na busca das experiências dos indivíduos que participam do processo. Mais do que isso, o processo de construção de um conhecimento compartilhado, precisa necessariamente de uma acomodação das intenções e conteúdos individuais. A presença cognitiva e suas fases de exploração e integração

apresentam isso de maneira bastante direta e, o fato de termos cruzado os dois sistemas de categorização, permitiu demonstrar que este processo de acomodação (exploração e integração) passa necessariamente pela discussão.

Aqui é importante entendermos o Modelo SECI, apresentado no referencial teórico. Quando Nonaka e Konno (1998) apresentam o conceito de Ba, como o conceito de um espaço para o conhecimento, falam exatamente disso. Um ambiente onde a discussão possa trazer o conhecimento tácito e através do embate, da exploração (no modelo de questionamento crítico) e externalização (no Modelo SECI), transformá-lo em conhecimento explícito. A reflexão individual necessária para isso parece ser incentivada pelo ambiente assíncrono de comunicação pela internet, já que permite o tempo de reflexão necessária.

Mais do que isso, o fato de este grupo apresentar uma ligação afetiva muito intensa entre seus membros, mantendo o respeito mútuo pelo anonimato, facilita para seus participantes perceberem o ambiente do grupo (que não é um locus estático ou físico, mas um espaço subjetivo) como um espaço de construção de um saber. Esta construção coletiva serve para que se alcancem cooperativamente o objetivo comum. Este conhecimento, vindo de um espaço afetivamente conhecido é amplamente internalizado, e neste caso, encaminha os indivíduos a sobriedade.

A análise de uma comunidade de prática a partir de uma comunidade de aprendizagem permitiu uma observação mais clara das características das comunidades de prática. Especificamente o uso do sistema de categorização de comunidades de questionamento crítico, nos permitiu observar que a grande força das comunidades de prática está na valorização do conhecimento tácito do indivíduo.

Esta valorização provoca o indivíduo a se expor ao grupo (exploração), trazendo a força da ligação afetiva gerada pela confiança no espaço cooperativo criado pelo grupo. O engajamento, tão almejado pelas comunidades de prática, e a busca comum de objetivos, tão pregada por essas mesmas comunidades de prática, é muito difícil de ser instigada nos indivíduos.

É preciso que haja, no membro do grupo o interesse em se expor. A aplicação ou construção de uma comunidade de prática virtual para profissionais de comunidade terapêuticas poderia vir a funcionar se for fomentada pelos próprios profissionais das comunidades.

Uma comunidade de prática com estes fins, saída de uma instituição de ensino superior para o público talvez não tivesse tanto sucesso. São as necessidades práticas que geram as comunidades de prática fortes e afetivamente ativas, a construção de uma comunidade que não viesse da necessidade da prática cotidiana dos profissionais seria apenas o retrato da vaidade de seu idealizador.

7.2. Trabalhos futuros

É nossa intenção transformar os resultados desta pesquisa em um artigo para uma publicação sobre o sistema de categorização que criamos para nosso trabalho. Este artigo deve fomentar novas pesquisas a cerca das comunidades de prática. Elas parecem ser uma espécie de solução para as necessidades de formação continuada em nosso país.

Também é nosso interesse aprofundar as pesquisas sobre a afetividade, suas manifestações e reflexos na criação de uma relação de cooperação para construção do conhecimento em ambientes virtuais. Partindo do sistema de categorização que desenvolvemos para este trabalho e do uso de um software de análise qualitativa, seria de extrema utilidade fazer uma exploração de longo prazo em dados coletados a partir de ambientes acadêmicos e não só de ambientes informais de aprendizagem.

Pensando na aplicação desse sistema de categorização em dados coletados em longo prazo, produzidos por alunos de ambientes acadêmicos, poderíamos especular com facilidade sobre o desenvolvimento de laços afetivos entre os alunos e, entre os alunos, e os conteúdos das disciplinas que participam.

Pensando nesses três aspectos, começamos a desenvolver um ambiente de apoio para os pacientes que estiverem saído do tratamento na comunidade.

Além disso, sugerimos como trabalho futuro, a continuidade da pesquisa, focando mais individualmente no conteúdo de cada mensagem, utilizando-se da mesma base de categorias, procurando usar a unidade de análise semântica. Analsiando, assim, com maior profundidade a natureza de cada mensagem.

Outra pesquisa que deixamos como sugestão, é focar mais os aspectos das comunidade de prática, criando critérios e categorias baseadas não só

na ação, mas no processo de reificação e no conceito de *knowledge as a doughnut* das comunidades de prática.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

NONAKA, Ikujiro; Konno, Noboru; The concept of “Ba”: Building a foundation for knowledge creation. *California Management Review*, Vol.40, NO.3. Spring,1998.

NONAKA, Ikujiro; Takeuchi, Hiro. *Criação do conhecimento na empresa*. Editora Campus, 1997, São Paulo.

NEVES, Patrícia S.; O uso do computador como aliado nos projetos de pesquisa, favorecendo um reencantamento pela escola. FAOS/RS.2004.

OLIVEIRA, Fátima P. de; Degen, Gisele; Petry, Patrícia G.; Oliveira, Renata; *Aplicação de uma ferramenta Computacional Cooperativa*. Pós-graduação em ciência da computação – Universidade Federal de Santa Catarina, 2003.

WENGER, Etienne. *Toward a theory of cultural transparency:elements of a social discourse of the visible and the invisible*. Etienne Wenger Institute for Research on Learning, Palo Alto, 1991. Dissertação pública.

WENGER, Etienne. *Supporting communities of practice: a survey of community-oriented technologies*. ETIENNE WENGER Research and consulting, March, 2001.

WENGER, Etienne. *Communities of practice: a brief introduction*. <http://www.ewenger.com/theory/index.htm>. Visitada em 26/04/2005.

GRAY, Bette. *Informal learning in an online community of practice*. *Journal of Distance Education*. Spring/printemps. vol. 19, no 1, 20-35. 2004.

BERNTSEN, Kirsti; MUNKVOLD, Glenn and ØSTERLIE, Thomas. *Community of Practice versus Practice of the Community: Knowing in collaborative work*. *ICFAI Journal of Knowledge Management*, Vol. II, No. 4, pp. 7-20. 2004.

MACMURRAY, Donald. Promoting communities of practice online. Australian Journal of Business and Social Inquiry, volume 1, número 3. Setembro, 2003.

CARVALHO, Isabel C. L.; Impactos e possibilidade das tecnologias no contexto socioeducacional. Enc. Bibli: R. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, SC, Jun, 2001.

DOWBOR, Ladislau. Tecnologias do conhecimento: os desafios da educação. <http://ppbr.com/ld/tecnocochen.asp> - 20/10/2004.

SETZER, Valdemar. Computadores na educação: por quê, quando e como. Depto. De ciência da computação, instituto de matemática e estatística da USP, Meios eletrônicos e educação: uma visão alternativa, 2ª edição, São Paulo, ed. Escrituras, 2002, pp.85 -134.

SETZER, Valdemar. Dado, informação, conhecimento e competência. DataGramZero – revista de ciência e informação, n. zero dez/99, São Paulo.

<http://www.webquest.com.br/http://www.tvebrasil.com.br/salto/boletins2003/ppm/text1.htm-setembro/2004>.

OLIVEIRA, Terezinha Z. Q.; Dantas, Amarildes L.L.; Xavier, Antonete A.; Paiva, Valnice S.. A construção do material didático em EAD: uma experiência de aprender fazendo, através da ação, do conhecimento e da afetividade. Abril de 2004.

SOUSA, Maria V.; Contribuições da pedagogia de projetos no trabalho com informática educativa. Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará, 2003.

SANCHO, Juana M.. Para uma tecnologia educacional. Porto Alegre, Ed. Artmed, 1998.

Alves, Lynn R. G.; Silva, Jamile B.; Educação e Cibercultura. Editora EDUFBA, Salvador, BA, 2001.

GOODMAN, Sid; Levy, Stephen Jay. The biopsychosocial model revisited: a psychodynamic view of addiction. Renaissance Institute of Palm Beach, Palm Beach. <http://www.renaissanceinstitute.net/works/html.htm>, visitada em 28/04/2005.

AAWS - Alcoholics Anonymous World Services. Os Doze Passos e as Doze Tradições. JUNAAB, sexta edição, São Paulo, 2001.

AAWS - Alcoholics Anonymous World Services. Alcoólicos Anônimos. JUNAAB, sexta edição, São Paulo, 2001.

BURNS, John. O Caminho dos Doze Passos. São Paulo, Eds. Loyola, 1995.

KING, Storm A.. The therapeutic value of virtual self-help groups. Dissertation presented to the faculty of pacific School of psychology. Palo Alto, Califórnia, 2004.

MULHAUER, Gregory R.. 9 Observations about practice and process of online therapy using email. Consellinresources.com, em www.consellingresources.com, 2005.

WRIGHT, Jeannie. Online counseling: learning from writing therapy. British Journal of Guidance e counseling, vol.30, No 3, 2002.

PRADO, Oliver Z., MEYER, Sônia B.. Evolução de the working alliance in asynchronous therapy via internet. São Paulo, 2003. www.redepsi.com.br/portal/modules/mydownloads/ visitado em 19 de março de 2006.

LAVILLE, Christian; DIONE, Jean. A construção do saber. Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Ed. Artmed, Belo Horizonte 1999.

BARBIER, Jean M.. Metodologia do trabalho de projecto. Nos trilhos da área de projetos. Org. Elvira Leite e Millice Ribeiro dos Santos. Sem data.

GARRISON, D. Randy; Anderson, Terry; Archer, Walter. Critical inquiry in a text-based environment: computer conferencing in higher education. *The internet and higher education*, 11(2), 2000, pg 87-105.

GARRISON, D. Randy; Anderson, Terry; Archer, Walter. Critical thinking and computer conferencing: a model and a toll to assess cognitive presence. *American Journal of Distance Education*, 15 (1), pg 2-23, 2001).

ROURKE, Liam; Anderson, Terry; Garrison, D. Randy; Archer, Walter. Assessing social presence in computer conferencing. *Journal of Distance Education*, 2001.

RECUERO, Raquel do C.. Comunidades virtuais: uma abordagem teórica. *Biblioteca de ciências da comunicação*, visitado em 23/09/2005. www.bocc.ubi.pt.

WENGER, Etienne. Knowledge management as a doughnut: shaping our knowledge strategy through communities of practice. *Ivey Management services*. January/February 2004.

REICH, Robert. Da gestão do conhecimento à capacitação para o conhecimento. Publicado em: NONAKA, Ikujiro; Takeuchi, Hiro. *Criação do conhecimento na empresa*. Editora Campus, 1997, São Paulo.

Dicionário Larousse Cultural. Ed Nova Cultural, São Paulo – 1999.

BOGDAN, Roberto C.; BLINKEN, Sari K.. *Investigação qualitativa em educação*. Porto Editora, Porto – Portugal, 1991.

BAUER, Martin W.; GASKEL, George (editores). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Ed Vozes, 2002, Rio de Janeiro.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. *Metodologia científica*. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

BUCHI, Raul; BORTOLOZZI, Flávio; VOUSGERAU, Dilmeire. Apoio à formação continuada do terapeuta: Em busca de uma comunidade virtual terapêutica. 12º Congresso internacional de Educação a Distância, ABED, Abril 2005.

RDC101/01 – Agência de Vigilância Sanitária – ANVISA – maio de 2001.

D'AVILLA Filho, Eduardo Gonçalves. Comunidades Virtuais: um estudo do Grupos.Com.Br. Dissertação – Pós Graduação em Engenharia de Produção. UFSC – Florianópolis, 2004.

Battezzati, Silma Côrtes da Costa. Aprendizagem colaborativa em fóruns com mediação automatizada: o ambiente amanda. Dissertação. PUC-PR – Curitiba, 2003.