

INTERAÇÃO ON LINE: POSSIBILIDADES E EFICÁCIA

Porto Velho, RO 05/2010.

Iracema Gabler

Universidade Federal de Rondônia – UNIR - igabler@globo.com

Categoria: C – Métodos e Tecnologias
Setor Educacional: 3 – Educação Universitária
Natureza do Trabalho: A – Relatório de Pesquisa
Classe: 1 – Investigação Científica

Resumo

O tema “Conteúdo, Apoio ao Aprendiz e Certificação: os ingredientes centrais para eficácia na EAD”, do 16º CIAED, vem incitar discussões que perpassam o processo de aquisição e qualidade de conhecimento através da comunicação virtual. Neste processo há que se pensar/discutir/refletir sobre o tipo de apoio institucional e/ou pessoal que se pode dedicar aos alunos EAD, personagens nem sempre seguros de suas ações, de suas interpretações, de suas posições teóricas, de suas atividades acadêmicas realizadas longe do coletivo dos cursos presenciais. Neste sentido, este trabalho pretende identificar elementos linguísticos que mostram a eficácia da interação verbal entre os personagens envolvidos no processo de ensino e aprendizagem na modalidade a distância. Os diálogos on line permitem a construção e a reconstrução do sentido da e na comunicação. Neles, os interlocutores têm a possibilidade de constituir-se como sujeitos ativos e colaborativos do conhecimento.

Palavras-chave: Linguagem; interação verbal; comunicação on-line.

1 Introdução

Os últimos anos foram produtivos no âmbito das pesquisas e publicações sobre a linguagem, seus meandros e seus papéis na interação humana. Organizadores de eventos voltados às práticas e teorias linguísticas têm se empenhado em trazer essa temática para as mesas de discussão. Todo este movimento indica uma necessidade premente, e ainda longe de ser suprida, de

respostas a questionamentos variados que giram em torno da linguagem vista e tida como ferramenta imprescindível às relações humanas.

O tema “Conteúdo, Apoio ao Aprendiz e Certificação: os ingredientes centrais para eficácia na EAD”, do 16º CIAED, vem promover discussões que perpassam o processo de aquisição e qualidade de conhecimento através da comunicação virtual. Neste processo há que se pensar/discutir/refletir sobre o tipo de apoio institucional e/ou pessoal dedicado aos alunos EAD, personagens nem sempre seguros de suas ações, interpretações, posições teóricas, atividades acadêmicas realizadas longe do coletivo dos cursos presenciais.

Neste estudo, mostraremos que mesmo a distância, realizando suas leituras, suas atividades, suas reflexões geograficamente isolados, os usuários da língua podem garantir a eficácia de suas interações em comunicações *on line*. Mostraremos, também, que determinados elementos linguísticos, presentes nos diálogos entre os personagens do curso de Letras/EAD /UNIR, observados pelo viés da Análise da Conversação, dão suporte para afirmarmos a já dita eficácia.

Os fragmentos de textos analisados foram coletados a partir de diálogos/ conversas *on line* (e-mails) entre os personagens (acadêmicos, tutores e professores) do Curso de Letras na modalidade a distância, polo de Ariquemes, da Universidade Federal de Rondônia, no período de fevereiro a abril de 2010.

A opção por este *corpus* se deu pela quantidade e qualidade de material (e-mails) produzido aleatoriamente pelos alunos, tutores e professores daquele polo/turma e pela, já perceptível, eficiência na interação e comunicação a distância, apontando para um significativo sucesso no processo ensino e aprendizagem.

2 Aspectos teóricos

As constantes transformações por que passam as sociedades estão permeadas pela atividade humana de significar e (re)significar o mundo e as palavras que o nomeiam. Segundo Bakhtin,

Os indivíduos não recebem a língua pronta para ser usada, eles penetram na corrente da comunicação verbal, somente quando mergulham nessa corrente é que sua consciência desperta e começa a operar... Os sujeitos não adquirem a língua materna; é nela e por meio dela que ocorre o primeiro despertar da consciência. (BAKHTIN, 1988 a:108)

Pensando nas sociedades com suas modernas tecnologias há que se projetar uma comunicação para além do face-a-face onde os indivíduos despertem para uma eficiente comunicação mesmo a distância.

A comunicação humana, tanto nas interações face-a-face quanto nas a distância veiculadas pelas tecnologias, não prescinde da cooperação de autor e ouvinte/leitor, como afirma Azevedo:

Nunca é demais sublinhar que as línguas são formas de conhecimento coletivamente constituídas no seio das sociedades ao longo de sua experiência histórica. A atividade comunicativa exercida por intermédio dessas formas de conhecimento constitui o discurso. Os textos são produtos dessa atividade, na qual circulam, interagem e se integram informações várias, implícitas ou explícitas, evidentes por si mesmas ou dependentes de interpretação. Por isso, um texto é necessariamente fruto de uma construção de sentido na qual cooperam autor e ouvinte/leitor. (AZEVEDO, 1999: 245)

Os falantes, conscientes do valor das palavras nas interações a distância, visam garantir a eficiência de sua comunicação, de seus desejos, de suas experiências, de seus propósitos, afinal *A palavra está sempre carregada de um conteúdo ou de um sentido ideológico ou vivencial*. (BAKHTIN, 1988 a:85) e para tanto, sempre que a situação permite, fazem largo uso de marcas da língua falada, em seus textos escritos como e-mails, MSN, salas de relacionamento etc.

Cabe aos interlocutores dar ao diálogo *on line* (e-mails, por exemplo) um rumo onde o efeito verbal satisfaça as carências que a linguagem não-verbal pode acarretar em um bate-papo formal ou informal. Como já afirmou Bakhtin, *A significação não está na palavra nem na alma do falante nem na do interlocutor. Ela é o efeito da interação locutor-receptor. Só a corrente da comunicação verbal fornece à palavra a luz da sua significação*. (BAKHTIN, 1988 a:138)

Mas, e os diálogos escritos? Que elementos linguísticos mantêm viva uma conversação via e-mail? Que elementos linguísticos podem assegurar aos interlocutores de uma conversação *on line* que seu papel se efetivou? Como avaliar a eficácia da interação e, conseqüentemente, as participações e aprendizagens dos alunos EAD, considerando que a aprendizagem é uma experiência de caráter social, permeada pela linguagem?

Alguns princípios embasam as interações comunicativas: quem, o que, para quem, como são elementos que norteiam os diálogos, as atividades comunicativas, tanto as faladas como as escritas. Segundo Geraldi, o

questionamento *quem é quem para dizer o que diz* prevê um locutor que tem alguma contribuição a fazer e que carrega consigo a responsabilidade de deter o *lugar do qual se fala*.

Espera-se que, nas interações, as enunciações dos sujeitos incidam sobre temas não proibidos para a interação em curso; que o locutor siga o princípio de racionalidade na troca; que o locutor fale a verdade; que o interlocutor, na compreensão, comente enunciado e enunciação do locutor; considere quem está falando. Compreenda sua fala dentro de certa configuração (que tem seus princípios e regularidades) de como se fala (por exemplo, num diálogo, espera-se a troca de turnos de fala, que os analistas da conversação têm mostrado seguir determinada regularidade); é o locutor que, enunciando, se constitui como locutor e, portanto, como alguém motivado para falar sobre o assunto porque tem uma contribuição a fazer, é do locutor que se cobra o “sistema de referências” que usa; ao locutor se atribui e ele se auto-atribui determinado lugar do qual se fala. (GERALDI, 1997:67)

Os diferentes lugares sociais que os sujeitos falantes ocupam e as diferentes instituições onde as interações comunicativas acontecem direcionam suas falas, seus discursos. Considerando, então, a alternância dialógico/social das ações comunicativas, aliada aos aspectos subjetivos da produção de um texto (oral ou escrito), podemos repensar as interações *on line* no processo de ensino e aprendizagem em cursos na modalidade a distância e a eficiência das mesmas para suprir as necessidades afetivas e corporativas no sucesso da vida escolar.

Pensar uma atividade de comunicação a distância, como uma explicação, uma orientação de professor/tutor a um aluno através das salas de bate papo na Internet pode nos induzir a crer que o método não satisfaz, não preenche os requisitos da boa comunicação, não contempla os objetivos etc. Mas pode-se notar que quanto mais informal for a linguagem, quanto mais intimidade for dispensada à conversa, quanto mais despreziosa, em relação aos padrões da gramática normativa, for a mensagem, maior será o nível de percepção, de entendimento, de apreensão dessa mensagem. Esses aspectos podem ser comprovados por meio da escolha dos itens lexicais, dos vocativos e das expressões de incentivo, de cordialidade como veremos mais adiante.

Ainda em relação à interação, temos a dizer que os tempos modernos preconizam um mundo interativo, cooperativo, colaborativo onde a participação, o trabalho em equipe, a construção coletiva está presente em todos os âmbitos, em todos os espaços do aprender e do fazer. Coelho afirma que

A interação deve propiciar uma comunidade de aprendizagem, de discurso e de prática de tal maneira a produzir significados, compreensão e ação crítica, exercer a aprendizagem de cooperação e de autonomia, assegurar a centralidade do indivíduo na construção do conhecimento e possibilitar resultados de ordem cognitiva, afetiva e de ação. (COELHO, 1999:2)

Quanto ao fator “aprendiz solitário”, que tanto incomoda as autoridades dos programas de educação a distância, atribuindo a este fator uma das grandes causas de evasão e fracasso escolar, nos apoiamos em Teperino, que diz:

O fato de não haver contato face-a-face não significa que a relação seja impessoal ou fria. As pessoas que estão atrás de um computador, por não estarem diretamente no convívio de uma turma de colegas e de professores, precisam ser acompanhadas com dedicação para que não se sintam isoladas ou perdidas no seu percurso de aprendizagem. Cada vez mais, as tecnologias avançam no sentido de superar essa sensação de isolamento e impessoalidade. (TEPERINO, A. S. et al, 2006:19)

O mesmo autor cita as facilidades e possibilidades nas interações trazidas pelas TICs para os cursos realizados a distância, ressaltando que a ausência das mesmas enfraqueceria ou inviabilizaria o processo de aprendizagem.

A tecnologia trouxe à EAD a possibilidade de se estabelecer processos de comunicação bidirecionais, nos quais as mensagens são transmitidas em forma de espiral. A título de ilustração, o formato espiral significa um movimento no sentido do emissor-receptor-emissor-receptor e cria um processo de interatividade que permite participação, continuidade e retorno constantes aos integrantes da comunidade virtual.” (TEPERINO, A. S. et al, 2006:24)

O bidirecionamento a que se refere o autor já nos dá uma garantia de que é possível uma comunicação eficaz quando se pode garantir a “espiral”. Os vários turnos de “fala” de cada interlocutor nos e-mails podem garantir a não ambiguidade, a clareza, a significação da informação.

O mesmo autor defende, ainda, que através das novas tecnologias colocadas à disposição dos programas educacionais, pode-se exercitar o compartilhamento de informações propiciando e expandindo a aprendizagem.

A idéia de redes é que seus participantes possam ter acesso a situações e ambientes para compartilhamento de informações, bancos de dados, cursos, objetos educacionais, artigos, palestras, notícias, *links* de interesse e outras fontes de conhecimento, de modo a integrar e expandir a aprendizagem. (TEPERINO, A. S. et al, 2006:99)

No cenário de ensinar/aprender/ensinar/praticar, tendo como aliadas as novas tecnologias, vale considerar que, se por um lado encontramos alunos

“solitários”, por outro, encontramos professores igualmente “solitários”, desafiando as “máquinas dos sonhos”, as novas ideologias educacionais, as novas metodologias e práticas, professores que passam de detentores do conhecimento a animadores da inteligência coletiva, como afirma Lévy:

A EAD explora certas técnicas de ensino a distância, incluindo as hipermídias, as redes de comunicação interativas e todas as tecnologias intelectuais da cibercultura. Mas o essencial se encontra em um novo estilo de pedagogia, que favorece ao mesmo tempo as aprendizagens personalizadas e a aprendizagem coletiva em rede. Neste contexto, o professor é incentivado a tornar-se um animador da inteligência coletiva de seus grupos de alunos em vez de um fornecedor direto de conhecimento.” (LÉVY, 1999:158)

Segundo o mesmo autor, o professor, nesta perspectiva, adquire o perfil de gestor da aprendizagem e esse movimento requer um reaprender.

O professor torna-se um animador da inteligência coletiva dos grupos que estão a seu encargo. Sua atividade será centrada no acompanhamento e na gestão das aprendizagens: o incitamento à troca de saberes, a mediação relacional e simbólica, a pilotagem personalizada dos percursos de aprendizagem etc. (LÉVY, 1999:158)

Contando, então, com alunos, tutores e professores engajados com as TICs, com disponibilidade de equipamentos, com consciência de que a interação faz a eficiência da comunicação, com o respeito ao contexto sócio-histórico dos agentes da comunicação é possível realizar cursos na modalidade a distância de qualidade, podendo ser certificados sem restrições.

A possibilidade de sucesso ou fracasso, segundo Coelho, 1999, depende do grau de engajamento, da colaboração, do consenso e da reflexão do e no processo.

O sucesso ou fracasso no curso on line depende do grau em que os aprendizes conseguem cruzar o limiar de *sentirem-se fora* para *sentirem-se dentro*, como parte de uma comunidade de aprendizagem, de discurso e de prática. Nesta comunidade de aprendizagem (aprendizagem colaborativa), de discurso e de prática, o estilo de comunicação se relaciona com o modelo de racionalidade comunicativa. É um estilo aberto a desafios, estilo preparado para propiciar condições favoráveis ao diálogo e à negociação de significados, para fornecer base às afirmações, para construir consenso bem fundamentado sem unificação, para desenvolver a reflexão crítica como forma de emancipação. (Coelho, 1999:5)

3. Função dos marcadores como índices de tendências enunciativas eficazes

O material que serviu de base para confirmar nossas hipóteses foi coletado a partir da impressão de e-mails (denominados diálogos) trocados entre os tutores presenciais, a distância, professores e alunos do Polo de Ariquemes, do Curso de Letras a Distância/UAB, da Universidade Federal de Rondônia – UNIR, no período de fevereiro a abril de 2010. As “conversas” serão codificadas (D 01 a D16) para preservar a identidade dos interlocutores.

Cabe-nos salientar que os textos escritos – produto da interação dos referidos diálogos (conversação digital) - têm características peculiares dos textos orais, trazendo em seu bojo uma estreita relação. Estes diálogos inauguram uma espécie de texto que é escrito com características de textos orais, aqui estas características não se excluem.

Enumeramos algumas regras próprias destes diálogos (e-mails):

- 1) Cordialidade e intimidade;
- 2) Seleção vocabular – possibilita clareza, simplicidade, objetividade e cortesia;
- 3) Vocativos e formas de tratamento que delimitam a intimidade e a confiabilidade;
- 4) Função fática da linguagem - estabelece, matém, interrompe, testa o canal;
- 5) Endóforas - visam a garantir a coesão textual através das anáforas e catáforas.

Seguindo o raciocínio acima, definimos cinco grupos de fragmentos dos textos que nos serviram de corpus pontos para análise, objetivando mostrar aspectos e elementos linguístico/discursivos/enunciativos que podem apontar para a eficiência da interação resultante da conversação digital.

3.1 Intimidade e Cordialidade

Expressões como *todos*, *alguém*, *ninguém*, *nenhum*, *cada um*, *aqueles*, *gente* de sentido generalizante, coletivo e indefinido imprimem nos diálogos o caráter de intimidade, de cordialidade e até de afetividade. O uso significativo de elementos linguísticos comuns na oralidade presentes na escrita também retratam intimidade e cordialidade entre os interlocutores.

“Daqui a pouco eu chego aí gente!” (D 01); “Abraços a todos.” (D 02); “Como vão vocês?” (D 06); “Sugiro que a gente aguarde outra oportunidade...” (D 06); “Alguém sabe o que significa... Já procurei e não encontrei nada.” (D 07); “No meio social em que vivo ninguém vai entender nada.”; “Parabéns a todas as mulheres.” (D 09); “E a todos que não pude aqui anunciar, peço desculpas. Todos e todas estão aqui, no meu coração.” (D 10)

3.2 Vocativos

A variedade de vocativos presentes nos diálogos sugere o uso de uma linguagem informal, coloquial, intimista e cordial. Além da função de chamar a atenção do seu interlocutor, os vocativos nos diálogos tipo e-mail também exercem a função fática da linguagem. Ao mesmo tempo que direciona o turno de fala, chama a atenção do outro, testa o canal de comunicação.

“Muito bem, Sebastião!” (D 01); “Letrandos e letrandas nosso passeio por mares...” (D 02); “Eis aí acima a minha resposta, Fulano!” (D 03); “Valeu garoto, já...” (D 04); “Olá senhores e senhoras das LETRAS!!!” (D 04); “Que lindo, Fulano.” (D 07); “Caro colega, nosso cotidiano...” (D 07); “Boa tarde, Letrandos!” (D 08); “São seus olhos professor....” (D 10); “Fulano obrigado pela força!!” (D 10); “Meu anjo, sabemos que existem situações incontornáveis...” (D 12); “Muito bem, Líder, Excelente idéia” (D 14); “Olá, boa noite, Turma!” (D 16)

3.3 Expressões de incentivo/polidez linguística

Segundo Orecchioni, a ideia de polidez recobre *os aspectos do discurso que são regidos por regras, cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal.* (ORECCHIONI, 2006: 77)

O uso do vocabulário simples, informal, do cotidiano utilizado nestas expressões de incentivo gera clareza, objetividade e cortesia textual.

“Como vai a senhora? Pelo jeito está com toda garra” (D01); “Muito bem, Sebastião!” (D01); “Abraços a todos” (D 02); “Grato, Fulana! Vou aguardar Valeu” (D 03); “Valeu garoto, já...” (D04); “Boa leitura e caprichem na atividade!” (D 05); “Tudo bem com vocês?” (D 06); “Muito bom, valeu!” (D 06); “Que lindo, Fulano.” (D 07); “Parabéns a todas as mulheres.” (D 09); “Bacana Fulano!” (D 09); “show de bola!!!!” (D 10); “Fulano obrigado pela força!!” (D 10); “Meu anjo, sabemos que existem situações incontornáveis...” (D 12); “Te amamos muito!!!!!!!!!!!!!!” (D 12); “Sintam-se acolhidos.” (D 13); “Muito bem, Líder, Excelente idéia” (D 14); “Vamos começar uma semana com o pé direito!” (D 16).

3.4 Função fática da linguagem

Com características marcantes, do ponto de vista da enunciação, as expressões que visam a estabelecer, manter, prolongar ou interromper a

comunicação, servindo ainda, para testar o canal de comunicação, podem ainda, vir carregadas de intimidade e cordialidade, garantindo além do estabelecimento da comunicação, uma interação confiável. Elas permitem que os interlocutores sanem possíveis dúvidas de interpretação, de atribuição de sentido, por exemplo. “Certo?” (D 01); “...coloquei o link logo abaixo, não perceberam?” (D 07); “Se vc puder ligue pra mim pra confirmar.” (D 06); “K é isso???? Isabel????” (D 10); “..., deu algum problema?” (D 11); “Mas o que houve??” (D 11); “Que fórum é este? Prof.^a Fulana.” (D 15); “Cadê vc? E seu anexo??” (D18)

3.5 Endóforas

Elementos fundamentais para a coesão textual, as anáforas e as catáforas, também muito presentes na construção do texto oral, dão aos diálogos a dinamicidade e a possibilidade do vai-e-vem na construção do sentido do texto.

Diálogo 1-“a) Não vamos deixar para última hora, os textos precisam passar pelos tutores presenciais... ; b) Não consegui enviar a minha (*atividade, texto*) o sistema parece que travou... ; c) Já passei o meu para a Fulana e a Sicrana... ; a) Não se preocupe elas vão te dar um retorno.” (D 05)

Diálogo 2-“a)...sugeri que poderíamos antecipar a postagem da Atividade III.; b) Postei a minha quinta feira, deu algum problema? ; a) Na sua tarefa não. ; c) Fiquei triste em relação a atividade... ; c) Postei a minha ontem em tempo. c)...dizendo que não aceitaram mais o texto.” (D 11)

4 Considerações finais

Este estudo teve a pretensão de contribuir, ainda que de forma incipiente, no processo de ensino e aprendizagem na modalidade a distância, principalmente, em relação aos investimentos feitos e por fazer quanto à qualidade do ensino.

As avaliações dos cursos e instituições têm atribuído parte do fracasso escolar a questões de ordem da comunicação, do isolamento, da não cooperação e isto pode ser verdadeiro, mas não necessariamente. A interação comunicativa pode ser eficaz na modalidade a distância, desde que professores, tutores e alunos estejam bem engajados, e com domínio e posse das tecnologias, podendo, assim, desenvolver o processo de ensino e aprendizagem através das atividades colaborativas, encurtando as distâncias e as sensações de isolamento, como

afirma Coelho, 1999: *A interação é o ponto de confluência, de tensão mesmo entre o "mundo vivido" e a ação comunicativa.* (COELHO, 1999:5)

As “regras”, ou princípios, da/para a construção dos diálogos em forma de e-mails apontados por nós (Cordialidade, Intimidade, Seleção vocabular, Vocativos e formas de tratamento, Função fática da linguagem, Endóforas), juntamente com os fragmentos de textos elencados em cada caso, nos sugerem que a comunicação entre os personagens do curso de Letras/UNIR, na modalidade a distância, no polo do município de Ariquemes, Rondônia, não sofre mazelas significativas.

5 Referências bibliográficas

- AZEVEDO, J.C. Semântico-Textuais do Nome e da Nominalização, In VALENTE, André (Org.) Aulas de Português – Perspectivas Inovadoras. Petrópolis, RJ. Editora Vozes: 1999.
- BAKHTIN, M (Voloshinov, V.N. 1929) *Marxismo e Filosofia da Linguagem.* São Paulo. Hucitec, 1992 a.
- BAKHTIN, M *Marxismo e Filosofia da Linguagem.* São Paulo. Hucitec, 1988a.
- BENVENISTE, E. *Problemas de Lingüística Geral II.* Campinas, SP: Pontes, 1989.
- COELHO, M.I.M. *A Interação no Processo de Educação a Distância.* Disponível em <http://netpage.estaminas.com.br/mines/semint.htm>. Acesso em 03/02/2010
- GERALDI, J.W. *Portos de Passagem.* 4ª Ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- LÉVY, P. *Cibercultura.* São Paulo: Editora 34, 1999.
- ORECCHIONI, C.K. *Análise da Conversação. Princípios e Métodos.* São Paulo: Parábola Editorial, 2006.
- TEPERINO, A. S. et al. *Educação a distância em organizações públicas; mesa redonda de pesquisa-ação.* Brasília: ENAP, 2006:19 CDU: 37.018.43.