

# VOZES E SUBVOZES NA EAD

Rio de Janeiro – 05/2011

José Manuel da Silva – ISAT – [silvamanny@yahoo.com](mailto:silvamanny@yahoo.com)

Educação Universitária

Teorias e Modelos

Desenvolvimento Profissional e Apoio ao Corpo Docente

Interação e Comunicação em Comunidades de Aprendizagem

Relatório de Pesquisa

Investigação Científica

## RESUMO

As trocas de mensagens em fóruns de discussão de cursos a distância podem ser analisadas, em princípio, de duas maneiras: objetivamente, considerando-se o que trazem de mais explícito em sua formulação, e subjetivamente, tentando-se identificar nas entrelinhas algo latente, mas não verbalizado explicitamente. Neste trabalho, respectivamente, ao primeiro caso chamou-se de vozes dos alunos, e ao segundo subvozes. Sugere-se no decorrer deste estudo que, além das competências já reconhecidas como necessárias ao trabalho do professor na EAD – técnicas e pedagógicas, gerenciais, socioafetivas, e tecnológicas –, seja incluída a competência de analisar o discurso dos alunos de maneira mais profunda do que normalmente acontece. A partir destas subvozes, pode-se identificar uma gama de informações que não aparecem explicitamente nas mensagens. A partir de instâncias reais recolhidas de fóruns de discussão em cursos a distância, aqui serão analisadas algumas delas: problemas técnicos, justificativas, insegurança, irritação, ausência do professor, correção de rumo e visões de mundo. Este trabalho visa lançar nova luz sobre as competências do professor de cursos a distância, sugerindo a necessidade de novos e mais aprofundados estudos nesta área do discurso escrito no gênero fórum de discussão, o que certamente terá grande impacto na afetividade, na socialização e no consequente desempenho dos alunos.

**Palavras-chave:** EAD; fóruns de discussão; afetividade; análise do discurso; níveis de fala; sociolinguística

## INTRODUÇÃO

As novas formas de tecnologia levam a “novas formas de relação com o outro” (AZEVEDO, 2007, p. 11). Isso é particularmente importante na Educação a Distância (EAD) mediada por computador, visto que o contato majoritário entre professor e aluno(s) e entre aluno(s) e aluno(s) se dará de maneira assíncrona. Há, na EAD, uma distância, uma separação, espacial e temporal, entre os participantes de um curso, que precisa ser reduzida ao máximo possível. Esta separação cria um “espaço psicológico e comunicacional a ser transposto”, que é chamado por Moore (2002, p. 2) de “distância transacional”. O conceito “descreve o universo de relações professor-aluno que se dão quando alunos e instrutores estão separados no espaço e/ou no tempo” (MOORE, 2002, p. 2). É importante notar que o distanciamento físico/geográfico e temporal tem consequências relacionais, afetivas e comunicacionais.

Basicamente, a EAD se dá mormente por meio do texto escrito. Pode causar estranheza, em pleno século XXI, que o uso do texto ainda seja a mola mestra da comunicação na EAD mediada por computador. Ressalte-se ainda que, “pelo fato de as pessoas comunicarem-se, a comunicação virtual, mesmo que sob a forma textual, não deixa de ser humana” (PALLOFF; PRATT, 2002, p. 61). A ferramenta básica na EAD ainda é o texto, e, se o texto, ou melhor, se o discurso escrito tem a primazia nas trocas realizadas na EAD, aparentemente falta enumerar entre as competências do tutor a habilidade de lidar com o texto, seja nas linhas, seja nas entrelinhas. Na verdade, a discussão sobre esta competência passaria pela Análise do Discurso, disciplina que tem diversas definições, tais como: “estudo do uso real da língua, pelos locutores reais em situações realistas” (Van Dijk *apud* MAINGUENEAU, 2006, p. 13). É sob esta análise que se podem interpretar as chamadas entrelinhas do texto escrito, que tanta diferença fazem para o entendimento correto e preciso do discurso que se profere em uma situação de fala/escrita. Na interação on-line, os alunos via de regra emitem sua voz com clareza, sem margem a dúvidas: perguntas, questionamentos, reclamações e elogios. No entanto, muitas vezes, por razões várias, é nas entrelinhas, no que se decidiu chamar aqui de “subvoz”, que os alunos realmente manifestam suas opiniões, estados de espírito, sentimentos e

desejos. Caberá a um professor (ou tutor, ou mediador) interpretar corretamente o que está por trás da voz do aluno, ou seja, atinar com a subvoz deste aluno.

Este trabalho tenta demonstrar a necessidade, por parte do professor de cursos on-line, de detectar nas mensagens escritas dos alunos suas subvozes, respondendo convenientemente de acordo com cada contexto em particular. Em outras palavras, tenta-se mostrar que o professor de cursos a distância precisa ter competências de leitura que transcendem o mero entendimento da superficialidade do texto escrito, detectando nas entrelinhas das mensagens possíveis sentimentos não verbalizados objetivamente pelos alunos, não perdendo de vista o contexto e a realidade dos alunos, ou seja, toda a história daquele grupo em particular e de seus componentes. Para tanto foram coletadas instâncias escritas de situações reais da prática de mediação on-line do autor deste trabalho.

## **VOZES E SUBVOZES**

### **1 Problemas Técnicos**

Algumas mensagens traduzem problemas técnicos que provavelmente os alunos nem percebem que estão experimentando e que podem trazer complicações futuras. A competência tecnológica já faz parte do arcabouço de recursos apontados pelos pesquisadores para os professores na EAD mediada por computador, mas alguns aspectos da informática, aparentemente transparentes, indicam possíveis problemas futuros.

#### **Exemplo 1:**

Na minha opinião os quadrinhos sem texto são muito mais interessantes pois levam o leitor a se comprometer mais com a leitura, ou seja, ele deve observar as figuras com mais atenção e assim entender a mensagem que as figuras estão passando.

#### **Exemplo 2:**

Olá !!! Faça Letras/Espanhol. Bom, @ isso ai.

A leitura dos trechos acima não é impossível; no máximo pode levar um curto espaço de tempo para ser decodificada. Em textos longos, entretanto, pode causar desconforto na leitura. Os caracteres especiais podem ser devidos a problemas de configuração do navegador e/ou incompatibilidades entre o navegador do aluno e o AVA (ambiente virtual de aprendizagem). Podem

também ser gerados quando se digita um texto no Word ou outro editor de texto, colando-o posteriormente no AVA. O que o professor deve perceber é que este problema aparentemente simples pode ter consequências futuras: links podem não aparecer na mensagem, textos podem ser cansativos para serem decodificados, mensagens podem ser truncadas, e por tudo isso vale a pena alertar o aluno para que tome medidas que reduzam ou eliminem o problema.

## **2 Justificativas**

Alguns alunos passam por problemas de ordem pessoal e/ou profissional durante o curso. Alguns deles informam com antecedência que se afastarão, que não poderão postar alguma atividade, mas outros simplesmente “desaparecem” sem aviso. Alguns alunos enviam mensagem ao professor ou ao fórum quando retornam de algum afastamento.

### **Exemplo 3:**

Olá pessoal! Acharam que eu havia desistido? Claro que não! Olha eu aqui... Tenho acompanhado os comentários e estou adorando...Vamos ao meus!

### **Exemplo 4:**

Estava afastada e estou atrasada na leitura dos textos, mas pelo que eu já li vou tentar escrever algo em resposta às questões.

Quando a comunidade de aprendizagem foi bem estabelecida, os alunos sentem vontade de participar, e, quando não o conseguem, precisam justificar sua ausência, demora na entrega das tarefas ou afastamento futuro. O que se sente em comunidades coesas é, no entanto, a necessidade de se justificar perante o professor e os colegas, por razões afetivas, de pertencimento ao grupo, e isso deve ser reconhecido pelo professor.

## **3 Insegurança**

Na EAD, para não se privilegiar o manuseio das tecnologias, é importante, como afirmam Palloff e Pratt (2002, p. 59), “humanizar um ambiente não-humano”, ou, como diz Moran (2007, p. 38), é “importante humanizar as tecnologias”. Promover o sentimento de pertença ao grupo, fazer com que o aluno virtual sinta que está amparado (embora com autonomia), são

itens essenciais na formação do professor virtual. Daí a necessidade de desenvolver competências socioafetivas. A questão afetiva muitas vezes está ligada ao desempenho no curso. Por vezes, o sentimento de insegurança ou insatisfação é exteriorizado abertamente; outras vezes não.

**Exemplo 5:**

Tudo bem, eu não sou ninguém para achar alguma coisa.

Curiosamente, trata-se de uma aluna exemplar, que, por alguma razão, como se constata na mensagem exemplificada acima, apresenta problemas de autoestima, seja no tocante ao curso, ao conteúdo em discussão, ou em sua vida pessoal. No caso em pauta (tratava-se de um curso sobre histórias em quadrinhos, especificamente sobre a tradução destas histórias do inglês para o português), a aluna julgava-se “incompetente” para opinar sobre o assunto, por não ter trabalhado ainda com tradução (ela fazia o curso de Letras-Tradução). Devido à informalidade já existente no grupo, o professor decidiu começar a resposta com “primeiramente, nada de se menosprezar; todos aqui estão no mesmo nível de aprendizado”. O importante é ressaltar a necessidade de se reconhecer algo mais profundo do que a simples aparência de pseudonaturalidade no exemplo apontado acima.

#### **4 Irritação**

No fundo, as trocas virtuais são exatamente iguais, guardadas as devidas proporções relativas ao ambiente on-line, àquelas presenças, considerando-se que o clicar do mouse nos dois extremos é realizado por seres humanos. Significa dizer que um curso virtual está sujeito aos mesmos componentes emocionais de um curso presencial, conforme ilustrado nos exemplos a seguir.

**Exemplo 6:**

Quanto às mensagens picotadas, interprete como vontade de participar e não contagem para participação. Se o título da mensagem é hífen, a dúvida sobre o primeiro parágrafo é sobre o texto referente. Você pede a nossa participação com sugestões etc. depois esculhamba!

Retome-se, primeiramente, o contexto da mensagem acima. O aluno enviara cinco mensagens, de duas linhas cada, ao ambiente, apontando suas dúvidas. O curso, sobre o novo Acordo Ortográfico, tratava do hífen, e uma das

mensagens do aluno fazia alusão ao texto disponibilizado no ambiente, sem menção à página ou ao item específico. O professor respondera indicando que, como já fora dito antes, não se deviam utilizar diversas mensagens curtas (as “mensagens picotadas” referenciadas na mensagem do exemplo), quando fosse possível utilizar apenas uma, e perguntando qual a dúvida específica do aluno com relação ao hífen. É importante ressaltar que se pode perceber nas entrelinhas do texto acima um alto nível de agressividade. Trata-se, em termos de uma comunidade virtual de aprendizagem, de uma mensagem potencialmente bombástica, e que está diretamente relacionada com a solução de conflitos; afinal, “há um potencial maior para que o conflito ocorra na discussão virtual do que na discussão face a face, devido à ausência de sinais verbais, faciais e corporais, bem como à dificuldade de expressar a emoção em um meio textual” (PALLOFF; PRATT, 2002, p. 51). Não responder à altura a mensagem deste tipo implica a possibilidade de disseminar o conflito em meio aos demais alunos.

### **5 Ausência do Professor**

Difícil de aceitar por parte de muitos professores, especialmente aqueles oriundos de uma formação presencial, é que “professor também erra”, e muitas vezes os erros podem ter repercussões bastante negativas entre os alunos, como teriam em um curso presencial, talvez potencializados pela impossibilidade de um contato mais “humano”. Não basta apontar os sucessos obtidos pelo professor no meio acadêmico, mas também seus fracassos, que servirão para redimensionar sua postura, ou o curso propriamente dito.

#### **Exemplo 7:**

Olá [colega], se você está perguntando é porque não deve ter se atentado mesmo para a resposta que está na solicitação do trabalho, e como tenho percebido que o professor tem custado um pouco para responder nossas dúvidas vou te falar: está escrito até meia-noite do dia 10 de julho.

A “indireta” da aluna é óbvia: o professor se ausentou do ambiente mais do que o tempo “permitido”, o que causou estranheza e insegurança nos alunos. Por um lado, a mensagem comprova que a comunidade de aprendizagem foi bem estabelecida desde o início, visto que a troca entre os alunos pressupõe respostas a questões postadas por eles próprios, em claro

sintoma de autonomia desenvolvida no grupo. Por outro lado, vê-se claramente que os alunos de um curso virtual esperam a participação do professor tanto quanto os alunos de um curso presencial. As entrelinhas, ou subvozes, desta mensagem são claras: o professor esteve ausente (na verdade por uma semana, sem aviso) e não deveria ter estado. Fim.

## **6 Correção de Rumo**

A avaliação de um curso on-line “começa com a fase de planejamento de um programa educacional e termina com estudos de acompanhamento para determinar sua eficiência” (PALLOFF; PRATT, 2002, p. 184). Com isso, diversos elementos precisarão ser analisados ao final do curso, antes de uma possível nova edição, mas é capital recolherem-se dados durante o curso para consubstanciarem a manutenção ou a mudança de tais elementos. Diversas “correções de rumo”, podem ser realizadas durante o curso, ao se detectar qualquer anomalia, sem que o professor precise aguardar o final do curso. O mais comum é perceber efeitos de tarefas mal dimensionadas, prazos excessivamente curtos ou longos, e grande quantidade de materiais. É na fala dos alunos, especialmente no que se está chamando aqui de subvozes, que o professor pode detectar potenciais problemas e agir prontamente.

### **Exemplo 8:**

Em espanhol temos uma disciplina onde estudamos introdução à tradução. São apenas noções, visto que é tão vasto esse campo e temos apenas um semestre. Acho interessante, mas ainda não fiz essa disciplina, mas certamente será para mim mais fácil que o inglês que não sei ler.

### **Exemplo 9:**

Consegui entrar no grupo!  
Meu Deus como tem coisa para ler.... Tô ficando assustada! rs

O exemplo 8 é relativo a um curso sobre histórias em quadrinhos, e a mensagem da aluna se refere a um módulo sobre a tradução destas histórias. Por ser a área dominante do professor, os exemplos foram escolhidos todos em inglês, sem que houvesse a preocupação de confirmar se todos os alunos do curso eram do curso de Letras-Inglês e Letras-Tradução, ou se havia algum do curso de Letras-Espanhol, como ficou evidenciado pela mensagem da aluna. A rigor, esta pesquisa deveria ter sido feita quando do início do curso,

para que só fossem permitidos alunos que dominassem o inglês (ou pelo menos que todos fossem alertados sobre esta peculiaridade do curso), ou para que fossem incluídos materiais em outra(s) língua(s). Até aquele momento, todos os exemplos dados tinham sido em português, mas a partir da mensagem acima reproduzida, prontamente foram incluídos no material de leitura alguns exemplos em espanhol, para contemplar as necessidades desta aluna em particular. Note-se que a aluna não se queixa diretamente, mas deixa transparecer que (1) não tem muita experiência com tradução (ela fazia parte do curso Letras-Espanhol, enquanto que os demais alunos faziam parte dos cursos de Letras-Inglês e Letras-Tradução) e (2) não fala inglês.

O exemplo 9 aponta para um possível excesso de material colocado no curso. Estes casos precisam ser muito bem analisados, pois pode se tratar de um caso isolado, mas também pode se tratar de uma opinião geral. Neste último caso, medidas imediatas precisam ser tomadas, ou com a redução do material, ou com a transformação de uma parte dele em material opcional, ou com a ampliação de prazos para sua leitura. A situação retratada no exemplo 9 era relativa a um caso isolado, até porque, como se pode depreender do início da fala da aluna, ela demorou para entrar no grupo (por problemas técnicos); além disso, não havia reclamações por parte de outros alunos com relação ao material.

### **7 Visões de Mundo**

Um grupo virtual de alunos não difere absolutamente de um grupo presencial. São pessoas, com personalidades distintas, objetivos muitas vezes opostos, e, acima de tudo, diferentes visões de mundo. Problemas comuns aparecem com relação a política, sexo e religião. Embora se devam respeitar as opiniões dos alunos, é preciso que o professor perceba determinadas nuances que possam causar dificuldades futuras.

#### **Exemplo 10:**

Creio que para se ter uma estilística rica em detalhes, o autor tem que estar inspirado por Deus, ou seja, para se fazer uma abordagem que toque as pessoas, só se sair do coração!

O exemplo 10 se refere a uma discussão sobre estilística nas histórias em quadrinhos. A estilística já é, por definição, uma ciência que leva muito em conta a emoção carregada pelas palavras, o que, por sua vez, pode trazer analogias com o sobrenatural (neste caso, Deus) e com padrões sentimentais vigentes em nossa sociedade (neste caso, o coração). A mensagem anterior suscitou algumas outras, não colocadas aqui para não alongar por demais o trabalho, com opiniões inflamadas sobre religiosidade e inspiração. Se por um lado uma discussão deste teor pode enriquecer o debate, por outro, devido às diferenças entre os alunos, existe o risco de sérios conflitos. Foi preciso intervenção do professor para lembrar do aspecto acadêmico do curso e da discussão que ocorria, na tentativa de retirar a forte carga emocional que se desenvolveu.

## **CONCLUSÕES**

A EAD mediada por computador, além de utilizar diversas ferramentas tecnológicas, ainda está, em grande parte, baseada no texto escrito, o que mantém vivas ainda as palavras de LÉVY (1998, p. 49) acerca da relação entre virtualidade e escrita. Como não poderia deixar de ser, as vozes dos alunos de um curso a distância precisam ser ouvidas tanto quanto aquelas dos alunos de um curso presencial. No entanto, como se está em um ambiente virtual, digitalizado, sem os recursos de olhares, tons de voz e linguagem corporal, toda atenção ao texto escrito deve ser empregada, em muitas situações para se tentar identificar as entrelinhas, as subvozes destes alunos, considerando-se que muitas vezes, por questões várias, são as entrelinhas, as subvozes de que trata este trabalho que serão mais importantes.

Se por um lado “a linguagem dos usuários da Internet ainda se encontra em estado de transição” (CRYSTAL, 2002, p. 16, tradução nossa), por outro o mundo da escrita virtual promete “grandes inovações e criatividade linguísticas” no futuro (CRYSTAL, 2002, p. 16-17, tradução nossa). O professor de um curso on-line precisa estar atento a estas mudanças. É preciso, cada vez mais, que o professor virtual desenvolva a competência linguística, tão pouco mencionada na literatura sobre EAD, competência esta que passa pela análise

textual ou do discurso, e pelas ciências da linguística, da sociolinguística e da estilística.

Este trabalho tentou apontar a necessidade de um novo foco à leitura das mensagens dos alunos nos fóruns de discussão em cursos a distância mediados por computador. Fica patente, espera-se, através dos exemplos recolhidos de situações reais, a necessidade de estudos mais aprofundados na área, de forma a capacitar o professor virtual a ouvir não só as vozes, mas também as subvozes de seus alunos.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Wilson. ***Muito além do jardim de infância***: Temas de educação online. Recife, PE: Livro Rápido – Elógica, 2007.

CRYSTAL, David. ***Language and the Internet***. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. Publicação original de 2001.

LÉVY, Pierre. ***Qu'est-ce que le virtuel?*** Paris: La Découverte, 1998.

MAINGUENEAU, Dominique. ***Termos-chave da análise do discurso***. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2006.

MOORE, Michael G. Teoria da distância transacional. São Paulo: ***Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância***, agosto de 2002. Publicado em Keegan, D. 1993. *Theoretical Principles of Distance Education*. London: Routledge, p. 22-38. Traduzido por Wilson Azevedo, com autorização do autor. Revisão de tradução: José Manuel da Silva.

MORAN, José Manuel. ***A educação que desejamos***: novos desafios e como chegar lá. São Paulo: Papirus, 2007.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. ***Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço***: estratégias eficientes para salas de aula on-line. Porto Alegre: Artmed, 2002.