

# ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICO-LINGUÍSTICAS PARA A MANUTENÇÃO DA DIALOGIA EM EDUCAÇÃO *ON-LINE*

## Resumo

O presente artigo aborda aspectos linguísticos responsáveis pela manutenção pertinente do dialogismo no contexto da EAD, buscando evidenciar a presença desses princípios nos diversos recursos didático-pedagógicos-linguísticos utilizados em curso *on-line*, tais como: contrato de comunicação, polidez e *faces*. Pretende-se reconhecer a importância dessas estratégias em educação *on-line* para garantir o dialogismo.

**Palavras-chaves:** Educação *on-line*, dialogismo, polidez e *faces*.

## 1. Espaço virtual de aprendizagem

A mediação virtual tem, certamente, horizontalizado algumas relações socioculturais, levando, em alguns contextos, a uma crescente descentralização de um poder reservado e praticado por poucos. Nesse sentido, não se pode deixar de tocar no papel que *a linguagem via Internet* assume: é por meio de seu exercício que novos valores, saberes e conhecimentos passam a circular virtualmente.

Vale lembrar que a linguagem da comunidade linguística virtual (dos *internautas*) é elaborada continuamente com base em certas diretrizes (tais como polidez, contrato de comunicação, uso de norma culta), as quais regulamentam a convivência social nos ambientes virtuais (GERALDI, 1991-1993), assim a linguagem via *Internet* propicia novos modos de dizer o *já-dito*, visto que são decorrentes de práticas sociais diversas, organizadas continuamente com base nessas diretrizes que organizam a convivência social nos ambientes virtuais (GERALDI, 1991/1993:12). Diante disso, a figura do tutor se associa a um papel de mediador de conhecimentos fundamentados em sua escrita pertinente e estratégica a fim de estabelecer o dialogismo.

## 2 — Dialogismo como um novo paradigma para a educação contemporânea

A partir das tecnologias digitais (ciberespaço, simulação, tempo real, processos de virtualização, etc) a sociedade contemporânea desenvolve uma nova relação entre tecnologia e vida social que Lemos (2002), entre outros, denomina de Cibercultura. Atualmente o termo tem sido amplamente empregado para se referir a uma estrutura virtual transacional de comunicação interativa.

Um fato importante da Cibercultura configura-se em uma nova forma de lidar com a escrita e, logo, com o conhecimento, porque até ser impresso, acessado e lido, por exemplo, o produto cultural e os textos podem ser indefinidamente alterados e transformados, permanecendo na imaterialidade da página virtual (AMARAL, 2002). Outro aspecto importante que vale ressaltar é a visão de um *continuum* textual cujas bases produtivas embasam-se, principalmente, na: flexibilidade e reescritura constantes.

Belloni (1999) afirma que uma característica fundamental da EAD é a transformação do professor de entidade individual a entidade coletiva, isto é, nessa modalidade, o conhecimento é construído por meio dos diálogos e das possibilidades de pesquisa a partir da dedicação do sujeito. Este processo faz do sujeito um promotor de sua autonomia e de sua percepção de mundo: a dialogicidade da educação *on-line* pode proporcionar a flexibilização das fronteiras entre diversas áreas do conhecimento o que implica em uma série de diferenças na definição e atuação do professor no ensino presencial e na EAD. Para a autora, há uma mudança paradigmática na relação entre professor-aluno, que deixa de ser hierárquica e passa a ser uma relação de parceria em atividades de pesquisa investigação pedagógica.

(...) o monólogo sábio da sala de aula para o diálogo dinâmico dos laboratórios, sala de meios, e-mail, telefone e outros meios de interação mediatizada; do monopólio do saber à construção coletiva do conhecimento, através da pesquisa; do isolamento individual aos trabalhos em equipe interdisciplinar e complexas; da autoridade no processo de educação para a cidadania. (BELLONI, 1999, p.83, grifo nosso)

O conceito de monologismo nos leva a seu duplo simétrico — o dialogismo — e, com ele, a Bakhtin. Para o pesquisador russo, a linguagem humana, e consequentemente, os ‘produtos culturais’ nela engendrados, obedece a um princípio dialógico, isto é, pressupõe a intensa troca e a ‘negociação’ de sentido entre os sujeitos

implicados. Os discursos são sempre construções de sentido que se estruturam a partir de um constante jogo de alteridades, o que destrói a aparente univocidade do ‘texto’, com a supremacia de uma voz autoral autocentrada e autossuficiente.

Guia-se pela convicção de que as palavras de um produtor de sentido estão sempre e inevitavelmente atravessadas pelas palavras do outro, em permanente diálogo com essa alteridade, ainda quando inexistente a consciência desse processo.

O pensamento de Bakhtin se apoia em dois alicerces: a *alteridade*, que pressupõe a existência de um “outro” reconhecido pelo “eu”, e ambos — eu e outro — inseridos dentro de um espaço político e social historicamente determinado; e o dialogismo, que rege as relações entre ambos os sujeitos. Assinala Bakhtin,

Se eu mesmo sou um ser acabado e se o acontecimento é algo acabado, não posso nem viver nem agir: para viver, devo estar inacabado, aberto para mim mesmo — pelo menos no que constitui o essencial de minha vida —, devo ser para mim mesmo um valor ainda por-*vir*, devo não coincidir com a minha própria atualidade (BAKHTIN, apud FRANÇOIS, 1997, p.206)

Por isso, neste artigo, apoiamos o conceito de alteridade de Bakhtin na visão mais contemporânea do contrato mediático.

#### **4. Contrato mediático**

A primeira condição de existência do Contrato mediático embasa-se no mútuo reconhecimento do locutor e do alocutor de seus papéis na interação linguística, pois a incompreensão, ou a negação de uma das partes, ameaça o ato comunicativo. Para que o entendimento entre os parceiros ocorra com pertinência, devemos estabelecer determinados critérios na encenação discursiva.

Assim, devem sempre ser consideradas duas instâncias enunciativas, apregoadas por Charaudeau (1996): a dimensão situacional (circuito externo) e a dimensão linguística (circuito interno). Nelas participam quatro protagonistas: na primeira, que se fundamenta na atividade de produção, teremos o *Eu comunicante* (os tutores/conteúdo do curso) e o *Tu interpretante* (os alunos); na segunda, associaremos aos dois sujeitos já citados, o *Eu enunciador* (a imagem que o tutor espera passar aos alunos) e o *Tu destinatário* (concepção que o tutor faz de seus interpretantes e a que eles têm entre eles, deles próprios), partícipes da atividade de interpretação.

Esse contrato de comunicação pressupõe o respeito ao princípio *do direito à palavra*, concedido por um parceiro ao outro no jogo comunicativo, pois esse reconhece a capacidade do sujeito comunicante, responsável pela legitimidade e credibilidade de suas ações, que deve satisfazer três condições: a do SABER, a do PODER e a do SABER FAZER.

SABER e PODER estão ligados à *legitimidade*, propiciada por fatores socioinstitucionais. No nosso caso, ela é delegada aos sujeitos comunicantes e/ou aos interpretantes coprodutores do espaço de interação (em nosso caso a plataforma de aprendizagem). Por outro lado, SABER FAZER atém-se à *credibilidade* que deve ser preservada a todo instante, pois ela, diferentemente da *legitimidade* (que é pré-determinada e não-negociável) pode ser adquirida ou perdida, a cada momento. Logo, a *credibilidade* necessitará ser, constantemente, revista e pensada a partir de uso linguístico critérios e pré-selecionado.

Para que esse contrato seja produtivo e eficaz, defendemos o uso dos seguintes princípios:

- a) **Teoria das faces:** Para Goffman (1967), as pessoas utilizam dois tipos de procedimentos na elaboração da face (*face-work*) quando têm o objetivo de atenuar ações ameaçadoras: há o trabalho de *evitar* e o de *corrigir* ações ameaçadoras, já que, segundo o autor, a manutenção da face é uma condição da interação. De acordo com o autor:

o termo *face* pode ser definido como um valor social positivo que uma pessoa reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha tomada por ela durante um contato específico. Face é a imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados (...) (GOFFMAN, 1967, p. 5).

Em outras palavras, mesmo que a face seja o que um indivíduo possua de mais pessoal, ela é apenas um empréstimo que lhe foi feito pela sociedade, ela é um produto social. Dessa forma, a face carrega esse duplo sentido ao ser um produto do desempenho dos indivíduos e de esse desempenho ser restringido por normas sociais, sendo apenas validada pelo outro, pela sociedade. Embora o *self* (eu) seja manipulador de estratégias e exista um gerenciamento do eu, o *self* é também socialmente determinado.

A primeira regra é exigida em situações que existe uma diferença de poder e *status* entre participantes. A segunda deve ser utilizada quando em uma interação os

participantes não são socialmente íntimos, mas têm poder e *status* aproximadamente equivalentes. A terceira é apropriada para participantes com alto grau de intimidade, de amizade.

Brown e Levinson (1987), assim como Goffman, também concebem a interação verbal como uma atividade inerentemente ameaçadora da face. Para esses autores, o simples fato de os indivíduos entrarem em contato provoca um desequilíbrio das faces. Por esta razão, os autores afirmam que, em geral, ao se engajarem em uma conversação, os indivíduos estão conscientes da vulnerabilidade da face e, assim, cooperam mutuamente para sua manutenção:

- 1) Face negativa é o “território” que o interlocutor deseja preservar ou ver preservado.
- 2) Face positiva é tudo aquilo que o interlocutor exhibe para obter aprovação ou reconhecimento, correspondendo ao desejo que as pessoas têm de serem aceitas;

Os autores aliam à noção de face, as estratégias de polidez, recurso utilizado com o intuito de preservar sua face e a dos parceiros na interação verbal.

#### **b) Polidez**

Cada pensamento pode ser expresso através de muitas palavras e de muitas formas diferentes. Por exemplo, ele pode ser expresso através de diversas palavras que tenham significados semelhantes, através de diversos tons de voz e de forma direta ou indireta. Muitos destes vocabulários e formas de expressão, além de comunicar as ideias, também expressam, simultaneamente, diferentes graus de polidez. Em ambientes virtuais, apesar de não ocorrer inflexões de tom e ritmo, podem-se destacar outras estratégias, como, por exemplo: cor e tamanho da fonte, uso de caixa alta.

- **Manifestações da polidez em espaço virtual**

Existem muitas formas de ser polido ou impolido em LMS. Vamos examinar aqui algumas formas de ser polido. Os seguintes cuidados devem ser tomados por todos os participantes de uma conversa em plataforma: **a)** sempre que possível, fale coisas que reconheçam e realcem os méritos do interlocutor, **b)** evite falar coisas desagradáveis, **c)** Quando for inevitável falar coisas desagradáveis, adote formas de falar que amenizem os impactos negativos desnecessários.

Vamos ver agora alguns recursos específicos que podem ser usados pelo tutor polido.

- 1) Tornar a interação agradável para os cursistas;
- 2) Contribuir para que sejam bem-sucedidos na sua tentativa para projetar uma boa imagem de si. Por exemplo, se um cursista tentar se apresentar como uma pessoa engraçada, altruísta ou vítima; tentar cooperar, dentro do razoável, para que tenha sucesso nesta tentativa.
- 3) Contribuir para que todos tenham um papel importante nos espaços de interação. Por exemplo, não reduzi-los a meros espectadores passivos e não forçá-los a desempenhar um papel ativo por obrigação.
- 4) Respeitar a dignidade deles. Por exemplo: quando tiver que falar algo comprometedor ou constrangedor, procure fazer isso em particular e não nos fóruns, chats. Use mensagens particulares e se possível use o telefone.

- **Uso de amenizadores**

O uso de amenizadores consiste em substituir uma formulação desagradável por outra mais amena. As principais destas formas de amenizar são as seguintes:

1. *Usar a comunicação indireta quando for dizer algo que ameace a estima do interlocutor.*

- Substituir uma ordem (mais coercitiva) por pergunta (menos ameaçadora): Por exemplo: ao invés de dizer “Refaça sua tarefa”, diga “Você poderia melhorar estes detalhes de sua tarefa?”.
- Apresentar uma pergunta que equivale a uma reprovação. Ao invés de dizer: “Não quero que você deixe de postar no fórum sua opinião”, diga “Você não vai nos privar de sua participação no fórum de novo, vai?”.
- Apresentar uma confissão de incompreensão que equivale a uma crítica. Ao invés de dizer: “Você não foi claro”, diga “Não entendi o que você disse”.

**2 - Usar desatualizadores:** são recursos que distanciam quem fala, aquilo que está sendo dito ou aquele que está recebendo a mensagem daquilo que está sendo falado. Por exemplo:

- Uso do condicional “Se você puder fazer isso, eu agradeço.”
- Uso do passado da polidez Diga “Você poderia...?”
- Uso de pronomes que despersonalizam o autor da frase. Ao invés de dizer “Eu...”, diga: “Nós...”, “A Gente...” (“A gente poderia rever esta tarefa?”).

### **3 - Usar afirmações retóricas**

- **Litotes:** é uma figura de linguagem onde uma afirmação é substituída pela negação do contrário. Ao invés de dizer que o texto de uma pessoa não foi claro, diga que tal parte do texto poderia ser mais explícita.
- **Eufemismo:** é o uso de termos mais agradáveis para suavizar uma afirmação. Diga “Seu texto pode melhorar em determinados aspectos” ao invés de dizer “Se texto está muito ruim”.
- **Tropo comunicacional:** falar para uma pessoa quando, de fato, quer mandar uma mensagem para uma terceira que está ouvindo. Um exemplo bastante comum em LMS ocorre quando os tutores estão irritados com determinada postura, utilizam-se dessa estratégia para literalmente ‘mandar um recado’.

**4 - Usar fórmulas especializadas de polidez:** Por exemplo: “Por favor”, “desculpe-me”.

**5 - Apresentar um enunciado preliminar para se desculpar por um desconforto que vai causar no interlocutor:** Por exemplo: “Sei que você se esmerou nesta atividade, mas não creio que ainda possa mexer em tais pontos”.

**6 - Deixar uma saída para o interlocutor ao fazer um pedido:** Por exemplo: “Eu gostaria de que você revisse tais aspectos de sua tarefa ainda hoje, mas se você estiver muito ocupado, podemos deixar para o fim de semana.”

**7 - Usar diminutivos para suavizar o desconforto daquilo que será dito:** Por exemplo: “Posso pedir apenas só mais esta alteraçãozinha a você?”

**8 - Usar modalizadores:** Estabelecer uma distância entre o sujeito da enunciação e o conteúdo do enunciado. Isto dá um ar menos autoritário: Por exemplo: “Eu penso...”, (creio, tenho a impressão etc.).

**9 - Usar desarmadores:** servem para antecipar e diminuir uma possível reação negativa ao que vai ser dito. Por exemplo: “Não queria importunar você...”

**10 - Usar o apagamento da referência direta aos interlocutores**  
Por exemplo: “Nesse espaço devemos ter cuidado com o que dizemos!” ao invés de dizer “Não escrevam de qualquer forma, pois poderá ofender as pessoas”

#### 4 — Considerações Finais

A perspectiva dialógica de ensino pressupõe uma via de mão dupla, onde professor e aluno trabalham juntos na construção do conhecimento, dividindo responsabilidades, dificuldades e desafios. Entretanto, nem sempre essa será uma situação “confortável” para o professor.

Assim, foi proposto neste artigo a adoção de estratégias linguísticas, fundamentadas na dialogia e no contrato midiático a fim de que o tutor possa estabelecer uma interação pertinente neste novo contexto educacional.

Talvez esta nova postura seja um dos maiores desafios para a educação a distância, ou seja, fazer emergir concretamente a colaboração e cooperação, partindo dos conceitos apresentados neste artigo. Nesta busca, destacam-se quatro dados que podem ser considerados importantes: **a)** a manifestação natural de intencionalidades coletivas, expressas vislumbrando os aspectos linguísticos; **b)** reflexões contextualizadas decorrentes de trocas de experiências por meio dos próprios diálogos; **c)** o jogo de alteridade, ou seja, a colaboração resultada da parceria e do prazer em compartilhar conhecimentos; **d)** a cooperação que tem como escopo à transformação.

#### REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Elizabeth Bianconcini de. **Educação, projetos, tecnologia e conhecimento**. São Paulo: PROEM, 2002.

ANDERSON, T.D.; GARRISON, D.R. Learning in a networked world: new roles and responsibilities In: GIBSON, C. C. (Ed.) **Distance learners in higher education: institutional responses for quality outcomes**. Madison Wisconsin: Atwood Publishing, 1998.

BAKHTIN, Mikhail (Volochinov). **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1978.

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. Campinas, SP: Autores Associados, 1999.

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen. C. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press. 1987.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.



GERALDI, J. W. (1991-1993). *Portos de passagem*. São Paulo: Martins Fontes.

GOFFMAN, Erving.. **Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior**. New York: Anchor Books, 1967.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

SILVA, Marco. Educação na cibercultura: o desafio comunicacional do professor presencial e on-line. **Revista da FAEEBA – Educação e Contemporaneidade**. Salvador, v. 12, n. 20, p. 261-271, jul/dez, 2003.

WHITE, C. J. Expectations and emergent beliefs of self-instructed language learners. In: Metacognitive knowledge and beliefs in language learning. **System Special Issue**. [S.L.], n. 27, 443-457, 1999.