

INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - REFLETINDO SOBRE O PROCESSO EDUCATIVO EM CHATS

Niterói – RJ - Maio 2013

Leandro Marcial Amaral Hoffmann – Universidade Federal Fluminense –
leandrohoffmann@id.uff.br

Categoria: F

Setor Educacional: 5

**Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD
Macro: E / Meso: H / Micro: N**

Natureza: B

Classe: 1

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo o estudo de aspectos interacionais em Educação a distância, onde verificamos a necessidade de desenvolvimento de competências comunicativas facilitadoras da interação e da comunicação. A linguagem tem papel crucial neste espaço de comunicação e de construção do conhecimento, que se pretende participativo e de qualidade. A interação síncrona, como ocorre nos chats educacionais, favorece o desenvolvimento das relações pessoais e a construção da identidade de grupo, pois se assemelha com a interação face a face, análoga à observada em encontros presenciais. Desta forma, a promoção da participação em encontros síncronos funciona como uma potente estratégia de aproximação, fomentando a solidariedade, a demonstração de afeto, o cuidado com o outro e promovendo a satisfação e o êxito interacional, contribuindo, assim, para o resultado positivo da tarefa educativa.

Palavras-chave: interação; comunicação; EAD; chat educacional.

1- Introdução

As diversas transformações que se processam no mundo atual têm estimulado a procura por novas formas de se aprender e de se ensinar. A modalidade de educação a distância se apresenta como uma possibilidade e estímulo para a busca e releitura de conceitos e metodologias, abrindo espaço para a pesquisa em diversas áreas do conhecimento.

A linguagem tem papel crucial neste espaço de comunicação e construção do conhecimento, que se pretende participativo e de qualidade. Reis^[1] pressupõe que a comunicação, enquanto produção de sentido, é elemento chave no processo educativo, posto que não há educação sem comunicação. Os conceitos da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa, utilizados no presente estudo, têm grande contribuição a oferecer na construção do conhecimento dos processos dialógicos que caracterizam a interação em EAD.

Este trabalho integra o projeto de tese de Doutorado em Estudos da Linguagem da Universidade Federal Fluminense,ⁱ em processo de qualificação, intitulado: Estratégias de aproximação e mediação pedagógica nos processos interacionais em Educação a Distância.

Na Educação a Distância é fundamental a utilização de práticas diferenciadas de ensino que estimulem a participação do aluno, a troca de experiências, de vivências, a cooperação e a comunicação, como formas de interação social, que contribuem para o processo de ensino e aprendizagem. Assim, a pesquisa e a utilização de estratégias de aproximação e mediação motivam a criação de espaços para a ação colaborativa e para a reflexão crítica, destacando-se como importante justificativa para realização do estudo.

O objetivo principal deste trabalho é conhecer e investigar processos e fluxos da interação tutor-aluno(s) e aluno(s)-aluno(s) e, deste modo, contribuir para a qualificação da comunicação nas práticas educativas em EAD.

2- Discussão teórico-metodológica

A análise sociinteracional do discurso é fundamental para a compreensão dos processos comunicativos, pois permite entender que a

construção do sentido na comunicação resulta de mecanismos interacionais. A análise da conversa etnometodológica (ACE), na perspectiva discutida por Silva et al.,^[2] permite investigar como as pessoas envolvidas numa interação compreendem sua fala. Segundo as autoras a ACE “*trata da fala como uma forma de ação social, ou seja, como uma forma de fazer coisas no mundo*”, destacando-se como abordagem para estudos onde se pretende investigar como as pessoas realizam ações através da fala em interação, como cada um dos participantes expressa ter entendido o que foi feito pelo outro através da fala.

Gumpers^[3] apresenta o conceito de pistas de contextualização, que são pistas de natureza sociolinguística que utilizamos para sinalizar as nossas intenções comunicativas. Estas pistas são mecanismos de sinalização: entonação, ritmo da fala e a escolha entre elementos lexicais, fonéticos e sintáticos, que segundo o autor, podem afetar o sentido básico das mensagens. Os comportamentos não verbais, que marcam a oralidade, são exteriorizados na interação a distancia, através de diversas formas alternativas, como caixa alta, grifos, “*emoticons*”, que funcionam como marcadores paralinguísticos. A literatura tem apontado que a ausência ou a presença destes elementos paralinguísticos e prosódicos marca diferenças entre a conversação em ambiente virtual e a realizada face a face.^{[4][5]}

Para Barros e Crescitelli,^[5] “as interações virtuais, por serem a distância, impõem desafios aos professores e alunos para a sua realização e para a sua manutenção com sucesso, em razão da ausência do contexto físico partilhado”. A falta de compartilhamento do mesmo espaço físico e temporal pode dificultar e comprometer o processo de interação, sendo que mal-entendidos, tensões e conflitos se tornam mais comuns e podem ser potencializados pela ausência do contato face a face. Segundo as autoras, em uma sala de aula virtual em que a relação face a face não se estabelece e onde a comunicação se efetiva através da escrita, o uso de estratégias de natureza afetiva é fundamental para que a interação seja bem sucedida e contribua para a aprendizagem e construção coletiva do conhecimento.

O fenômeno da polidez, outro princípio fundamental nos processos interativos, segundo Kerbrat-Orecchioni^[6], diz respeito a “**um conjunto de**

procedimentos que o falante utiliza para poupar ou valorizar o seu parceiro de interação". A valorização, o interesse, a atenção, os elogios, a disponibilidade e o respeito ao outro, são exemplos de cortesia apontados pela autora que destacam o papel que o componente afetivo desempenha no funcionamento das interações humanas.

Os mecanismos sociointeracionais envolvidos nos processos de EAD podem também ser compreendidos e analisados a partir do conceito de footing introduzido por Goffman^[7]. Para o autor, footing representa o alinhamento, a postura, o posicionamento em relação ao outro, a si próprio e ao discurso em construção. A postura esperada nas relações de ensino e aprendizagem em contextos de EAD é de apoio e suporte, contribuindo para a participação ativa e construção coletiva do conhecimento^[8].

Um dos grandes desafios dos cursos a distância é a construção de um ambiente interacional onde todos os participantes se sintam corresponsáveis e envolvidos com o aprendizado. Johnson e Card ^[9] utilizam o conceito de comportamentos de aproximação (*Immediacy behaviors*), definidos como ações verbais e não verbais que transmitem calor, proximidade e disponibilidade para a comunicação. Para as autoras, é preciso ser garantida no ambiente virtual uma proximidade temporal caracterizada por uma interlocução oportuna, pontualidade no retorno das solicitações e retroalimentação (*feedback*), intercaladas por mensagens de apoio e suporte. Gonçalves ^[10] discute o conceito de estratégias de aproximação, entendidas como recursos linguísticos verbais e não verbais que estrategicamente podem conduzir a uma diminuição do afastamento, da distância e da diferença entre os interlocutores, tornando assim a relação mais simétrica, além de promover um conhecimento mais interativo e participativo.

Campos ^[4] menciona algumas marcas presentes no discurso escrito como, por exemplo, a emissão de avaliações, os convites, as solicitações, os elogios, as recomendações, as repetições e as perguntas, dentre outras. O autor defende que marcas como essas podem tornar um discurso mais envolvente e, destaca dois princípios norteadores da prática educacional: o aluno deve ser encorajado a participar e a extrair o máximo possível de seu próprio conhecimento e experiência; o professor deve estimular o pensamento

crítico. A escolha de algumas destas estratégias pode provocar reações colaborativas no discurso do aluno imprimindo um tom positivo de aproximação e cortesia à conversação, estabelecendo, assim, uma relação de empatia.

Na perspectiva de aproximação e interação em ambientes virtuais de aprendizagem, Rouke et al.^[11] discutem alguns indicadores de respostas comunicativas enquanto facilitadores do processo interacional. Em primeiro lugar os indicadores afetivos que incluem a expressão de emoções e sentimentos, o uso de humor, a apresentação do lado pessoal e a expressão de vulnerabilidades. Em seguida, os indicadores interativos com respostas e referências às mensagens dos outros, citação destas mensagens, cumprimentos, elogios, concordâncias e *feedback*. E finalmente, as respostas coesivas tais como identificação pelo nome, o uso de pronomes e expressões inclusivas (“nós”, “nosso grupo”), saudações. A observação destas estratégias sociointeracionais favorece a construção de identidade do grupo e o sentimento de pertencimento na comunidade de aprendizado, que funcionam como estratégias de aproximação e motivação.

Compõe o corpus da pesquisa o material interativo produzido a distância por um grupo do curso de Especialização em Ativação de Processos de Mudança na Formação de Profissionais de Saúde – UAB/MEC/EAD FIOCRUZ - 2011. Aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal Fluminense.

3- Refletindo sobre o processo educativo em *chats*

O *chat* educacional é uma ferramenta eficaz na promoção da interação entre os interlocutores em cursos de EAD. A comunicação síncrona, realizada através de *chats*, constituiu uma das fortalezas do grupo de aprendizado a distância, discutido neste trabalho. No período inicial do curso, os *chats* foram realizados com periodicidade quinzenal e a partir da metade do curso a periodicidade passou a ser mensal. As principais funções do *chat* observadas no grupo estudado foram: a integração entre os participantes e a afirmação da identidade do grupo. Outras funções importantes observadas foram: a avaliação, o acompanhamento e o monitoramento das atividades desenvolvidas pelo grupo.

O objetivo principal dos *chats* era estimular o grupo na participação e produção ao longo do curso.

Algumas características do “*chat* educacional” apresentadas por Horton^[12] são importantes para o entendimento deste gênero discursivo:

“tem diferentes finalidades; possui algumas regularidades; deve haver uma preparação prévia; a duração deve oscilar entre 20 e 90 minutos; o professor tem o papel de organizar o evento antes (preparando), durante (organizando o ritmo e garantindo a participação de todos) e após a conversa (conduzindo uma avaliação; a habilidade do participante com o mecanismo do computador facilita a utilização desta ferramenta no processo de ensino e aprendizagem.”

Observa-se neste contexto, do chat, uma linguagem mais informal, muitas vezes com erros de grafia, devido à rapidez na digitação, e presença de abreviações utilizando marcadores não verbais, para dar ênfase e sinalizar as intenções comunicativas, conforme podemos observar em destaque no trecho do *chat* abaixo:

[22:46:37] **TUTOR** fala para (TODOS): Foi uma grande troca de experiências, fiquei impressionado como nosso **grupos** está ativado. Ganhamos premio de maior **participacao** em *chat* **rsrsrs**
 [22:46:57] **Aluna 4** fala para (TODOS): o nosso? nós **?????**
 [22:47:07] **Aluno 1** fala para (TODOS): estamos chiques assim é...**rsrsrs**
 [22:47:11] **Aluna 5** fala para (TODOS): foi?
 [22:47:26] **Aluna 5** fala para (TODOS): nossa **uhuuuuuuuuuuuu**
 [22:47:29] **Aluna 8** fala para (TODOS): Que maravilha!
 [22:47:33] **Aluna 4** fala para (TODOS): e só agora **vc** conta isso? **vivaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa!!!**

Dependendo do número de participantes, as “conversas” se multiplicam e os turnos de “falas” podem ser concomitantes e com sobreposição de falas, semelhante à conversa natural. Essa concomitância de turnos pode causar certa confusão inicial para o entendimento do enunciado e contribuir para mal-entendidos, similar às situações de encontros face a face, visto que os processos e o tempo interacional são bastante semelhantes com a conversa espontânea. Porém, é importante ressaltar que a sobreposição de falas neste contexto de interação em ambiente virtual difere da conversa natural. Para Sacks et al ^[13], a fala sobreposta é aquela que reivindica o turno, compete pelo turno de fala. No *chat* educacional podemos ter várias participações intercruzadas resultantes da sobreposição de falas, de caráter não

obrigatoriamente intencional, mas decorrente do uso da tecnologia computacional. Por outro lado a interação síncrona possibilita que os problemas sejam prontamente esclarecidos e contornados. A dinâmica da comunicação em *chat* permite uma maior flexibilidade na interação, não sendo rara a mudança de enquadre e de alinhamento dos tópicos.

A preocupação com o outro, com sua dificuldade e com seus problemas, aponta para o vínculo que é desenvolvido ao longo do curso e, também diz respeito ao fenômeno da polidez que promove a valorização, o interesse, a atenção, os elogios e o respeito ao outro. Assim, o *chat* ajuda a consolidar e manter os vínculos desenvolvidos nos encontros presenciais, bem como fortalece os processos de identidade do grupo que são fundamentais no processo de ensino e aprendizagem a distância. Nos instrumentos individuais de avaliação do curso e da metodologia, diversos alunos destacaram o papel dos *chats* em seu processo de formação:

“os chats geraram discussões importantíssimas. Inicialmente trabalhar com o AVA foi um desafio, mas passado o primeiro momento, percebíamos que o grupo desejava estar presente a cada encontro, contribuindo com a produção de todo o grupo”

Utilizou-se também a possibilidade de realização de *chats* individuais, para a orientação específica dos projetos de intervenção. Foi uma estratégia bem sucedida no desenvolvimento dos trabalhos de conclusão do curso, permitindo uma maior interação entre orientador e orientado. Os turnos de fala sequenciais e bem delimitados favorecem a postura predominante de orientação. Por ser um *chat* com apenas dois participantes, e ter uma apresentação com turnos regulares e alternados, o preparo anterior para discussão e o caráter de orientação contribuíram para uma apresentação mais formal, em linguagem apurada, na linha de discurso acadêmico, se aproximando bastante ao que se observa em fóruns educativos. A ferramenta *chat* educacional foi também utilizada para a discussão de alguns textos e de um filme, de conhecimento prévio do grupo. Observamos que, neste contexto, as contribuições se ampliam e a linguagem se torna mais apurada, aproximando-se de uma apresentação mais “acadêmica”, como nos *chats* de orientação aos trabalhos de conclusão do curso.

Para manter o foco de discussão no tópico proposto para o *chat* o grupo sempre utilizava um período de aquecimento para a expressão: de emoções e sentimentos frente ao reencontro, da preocupação com as dificuldades e com os problemas dos colegas, das vulnerabilidades, do compartilhamento de vivências pessoais e profissionais, do afeto e do humor, dentre outros, tendo tudo isso contribuído para a constituição da identidade do grupo. A construção coletiva do conhecimento requer interação social e colaboração, que são favorecidas pela participação em comunidades de prática que, para Wenger^[14], são grupos de pessoas que compartilham uma preocupação ou uma paixão por alguma coisa que fazem ou aprendem a fazer juntos, na medida em que interagem juntos.

Uma observação constante no ambiente de *chat* educacional do curso foi a frequente interrupção das reflexões e discussões para recepção dos alunos em sua chegada e entrada no *chat*, o que evidencia a valorização do componente afetivo e da construção de vínculo neste gênero de interação. Assim, observam-se, como na conversa natural, regras conversacionais de saudação, de despedida, de reconhecimento do falante, de recepção, de acolhimento e de interação, tanto no início quanto na saída do *chat*, conforme ilustrado e destacado no recorte abaixo:

[22:18:45] (Tutor) *fala para* (TODOS): ENTÃO PESSOAL VAMOS PEGAR COMO EXEMPLO UM TEMA CARO A NÓS A IESC
 [22:19:00] (Aluna 3) *fala para* (TODOS): Isto é uma excelente reflexão e tem sido nosso maior questionamento!
 [22:18:41] Usuário ALUNA 5 entrou na sala
 [22:19:44] (Aluna 3) *fala para* (TODOS): Aqui em Salvador o que não falta são problemas
 [22:19:30] Usuário Aluna 8 entrou na sala
 [22:20:34] (Aluna 8) *fala para* (TODOS): Olá, Boa noite a todos!
 [22:20:35] (Aluna 3) *fala para* (TODOS): Isso Aluna 5 companheira de SMS seja bem vinda muito **AXÉ!**
 [22:20:50] (Aluna 4) *fala para* (TODOS): **AXÉEEEEEEEEEE** meninas **!!!** super sudades**!!!**
 [22:21:02] (Aluno1) *fala para* (TODOS): **AXÉ** PARA AS AMIGAS BAIANAS....”

É importante ressaltar que o uso de marcadores conversacionais funciona como estratégia de aproximação que potencializa os processos comunicativos e interacionais. No trecho acima destacamos o marcador AXÉ, que contextualiza onde foram realizados os encontros presenciais, a cidade de Salvador, de onde era proveniente a maioria dos alunos do curso. Estes

marcadores são representados como na conversação face-a-face (só que através da escrita), enquanto que os paralinguísticos são representados por vários elementos gráficos como reticências, caixa alta e repetições de sinais (destacados no texto acima), que funcionam como pistas de contextualização, informando e sinalizando as intenções comunicativas.

Os alunos do grupo tiveram uma grande participação em *chats*. Foram realizados 26 *chats*, sendo 17 coletivos (participação de todos) e 9 de orientação de TCC, ao longo de 1 ano do curso. A comunicação síncrona, realizada através de *chats*, constituiu uma das fortalezas do grupo estudado neste trabalho.

4- Considerações finais

Os *chats* tiveram uma participação fundamental na construção afetiva e interacional do curso. Alguns alunos que estavam em processo de abandono do curso retomaram as suas atividades após a participação em *chats*. Em certa medida o *chat* se assemelha à interação face a face - na sincronia, no imediatismo, na simultaneidade das respostas, na presença - promovendo uma interação semelhante à observada nos encontros presenciais do curso, onde os temas em estudo são discutidos em rodas de conversa. Desta forma, o incentivo da participação em encontros síncronos funciona como potente estratégia de aproximação, fomentando a produção de solidariedade, a demonstração de afeto, o estabelecimento de vínculo, o cuidado com o outro e a promoção da satisfação e do êxito interacional, contribuindo para o resultado positivo da tarefa educativa.

ⁱ Agradecimentos especiais ao Prof. Doutor José Carlos Gonçalves, orientador deste trabalho.

5- Referências

- [1] Reis, H. Modelos de tutoria no ensino a distância. Biblioteca online de ciências da comunicação. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/reis-hiliana-modelos-tutoria-no-ensino-distancia.pdf>, 2003.
- [2] Silva, C. R.; Andrade, D. N. P.; Ostermann, A. C. Análise da Conversa: uma breve introdução. *ReVEL*, vol. 7, n. 13, 2009.[www.revel.inf.br].
- [3] Gumperz, J. J. Convenções de contextualização. In Ribeiro, B. & Garcez, P. (org.) Sociolinguística interacional. Porto Alegre: Editora Age, 1998, p.98-119.
- [4] Campos, K. R. Estratégias de interação em ambiente virtual de aprendizagem: o fórum educacional. In: Marquesi, S. C.; Elias, V. M. S.; Cabral,

- A. L. T. (orgs.). Interações virtuais: perspectivas para o ensino da Língua Portuguesa a distância. São Carlos: Editora Clara Luz, 2008, p. 93-104.
- [5] Barros, K. S. M.; Crescitelli, M. F. C. Prática docente virtual e polidez na interação. In: Marquesi, S. C.; Elias, V. M. S.; Cabral, A. L. T. (orgs.). Interações virtuais: perspectivas para o ensino da Língua Portuguesa a distância. São Carlos: Editora Clara Luz, 2008, p. 73-92.
- [6] Kerbrat-Orecchioni, C. **Análise da conversação**: princípios e métodos. Trad. de Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.
- [7] Goffman, E. *Footing*. In Ribeiro, Branca & Garcez, Pedro (org.) Sociolinguística interacional. Porto Alegre: Editora Age, 1998. (capítulo 5) p.107-148.
- [8] Paiva, V. L. M. O., Rodrigues Júnior, A. S. “Fóruns online: intertextualidade e *footing* na construção do conhecimento. In: Machado, I. L., Mello, R. (orgs.). *Gêneros: reflexões em análise do discurso*. Belo Horizonte: NAD/FALE/UFMG, 2004. p.171-89.
- [9] Johnson, E.J., Card, K. *The Effects of Instructor and Student Immediacy Behaviors in Writing Improvement and Course Satisfaction in a Web-based Undergraduate Course*. *MountainRise, the International Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, Vol 4, No 2 (2008). Disponível em: <http://mountainrise.wcu.edu/index.php/MtnRise/article/view/81/36>
- [10] Gonçalves, J. C. *Discourse accommodation strategies in professional-client communication in health services*. In: Almeida, F.A., Gonçalves, J.C., orgs. Interação, contexto e identidade em práticas sociais. Niterói: EdUFF, 2009. p. 147-174.
- [11] Rourke, L., Anderson, T., Archer, W. & Garrison, D. R. (1999). *Assessing social presence in asynchronous, text-based computer conferences*. Apud Quintas-Mendes, A. ; Morgado, L.; Amante, L. Comunicação Mediatizada por Computador e Educação Online: da Distância à Proximidade In: Silva, M.; Pesce, L.; Zuin, A. Educação *online*: cenário, formação e questões didático-metodológicas, Editora WAK, Rio de Janeiro, Brasil. 2010.
- [12] Horton, W. *Designing Web-Based Training*. Apud Silva, S.L. O *chat* educacional: relato de uma experiência com o gênero textual no curso superior – III Encontro Nacional sobre hipertexto Belo Horizonte, MG – 29 a 31 de outubro de 2009. Disponível em: <http://www.ufpe.br/nehete/hipertexto2009/anais/m-o/o-chat-educacional.pdf>.
- [13] SACKS, H., SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. VEREDAS - Rev. Est. Ling., Juiz de Fora, v.7, n.1 e n.2, p.9-73, jan./dez. 2003.
- [14] WENGER, E. *Communities of practice. A brief introduction*. *Communities of practice*. Disponível em: <http://www.ewenger.com/theory/>, 2006.