

FACES DO DISCURSO: O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO ENTRE ALUNO E PROFESSOR NA EAD

Maringá/PR Maio/2016

Fabírcia Souto Cruz - Centro Universitário de Maringá - padissa@hotmail.com

Márcio Ricardo Dias Marosti - Centro Universitário de Maringá - mmarosti@hotmail.com

Siderly do Carmo Dahle de Almeida - Centro Universitário de Maringá - siderly.c@gmail.com

Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)

Natureza: PLANEJAMENTO DE PESQUISA

Categoria: CONTEÚDOS E HABILIDADES

Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

O processo de comunicação e interação entre aluno e professor na EaD foi abordado nesse artigo, segundo uma concepção dialógica. Para tal, discorremos brevemente a respeito desse processo e sua constituição, bem como sobre fatores que compõe a comunicação em EaD. Por entender a importância dos discursos estabelecidos no processo de aprendizagem, utilizamos a pesquisa de campo ao solicitamos a um grupo de professores a distância (tutores), mensagens escritas, veiculadas em ambientes de aprendizagem. A partir dos dados obtidos, analisamos as mensagens e, pudemos observar que no processo comunicacional na EaD é essencial que ao redigi-las, deve-se considerar a pessoa para quem está escrevendo, como também a forma e o ambiente em que essa escrita acontece.

Palavras-chave: Comunicação. Interação. Mensagem escrita.

1 INTRODUÇÃO

Entendendo a linguagem como forma de interação, procuraremos conduzir este estudo de maneira que possamos compreender alguns dos diferentes elementos constitutivos da linguagem, enquanto comunicação linguística. Isto se constituirá a partir da análise do processo de comunicação entre aluno e professor na EaD, por meio de trocas de mensagens *online* em situações de aprendizagem, a partir de uma concepção dialógica.

A linguagem, de acordo com TRAVAGLIA (1996, p. 23), “é um lugar de interação humana, de interação comunicativa pela produção de efeitos de sentido entre interlocutores, em uma dada situação de comunicação e em um contexto sócio-histórico e ideológico”.

O entendimento do discurso pode gerar várias formas de “mudança de mentalidade”: aprendizagem, persuasão, manipulação ou doutrinação” Dijk (2008, p. 20) e, a partir do nosso objeto de estudo – as mensagens trocadas entre o professor e o aluno, poderemos observar que o discurso também pode ser entendido e recebido de várias maneiras, sobretudo na troca de mensagens *online* em situações de aprendizagem.

Sobre isso, Garcez (1998, p. 59) esclarece-nos que “todo discurso busca ser compreendido, portanto, seja ele formulado em linguagem oral ou escrita, em forma de ficção ou de artigo científico, seu objetivo é estabelecer um elo na cadeia dialógica das relações sócio-históricas”.

Na tentativa de entendermos o processo de compreensão do discurso que ocorre na troca de mensagens *online* em situações de aprendizagem, procuraremos situar o leitor sobre o processo de comunicação e sua constituição, os fatores que constituem a comunicação em EaD e, por fim, observar a prática comunicacional a partir da análise dos textos pesquisados, segundo uma concepção dialógica.

Para o desenvolvimento desse artigo utilizamos uma metodologia qualitativa, em que foram analisadas mensagens veiculadas no ambiente de aprendizagem e, conforme Duarte (2002, p. 152) em torno dessas mensagens “construir-se-ão hipóteses e reflexões, serão levantadas dúvidas ou reafirmadas convicções”.

A análise dos discursos das mensagens veiculadas em ambientes de aprendizagem levou-nos à compreensão da importância dos atores do discurso, na situação em que o processo comunicacional ocorre e, ainda, ao entendimento da necessidade de uma estrutura na forma escrita.

2 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E SUA CONSTITUIÇÃO

O homem é um ser social e, nesta condição, se desenvolve a partir de processos de interação, seja com seus familiares, meio escolar/acadêmico ou no âmbito sócio-econômico. A linguagem constitui-se como processo de interação, pois a partir dela o homem pode estabelecer relações com seus pares e, constituir-se enquanto sujeito.

A linguagem, segundo Faraco e Moura (2000, p.15), “é todo sistema organizado de sinais que serve como meio de comunicação entre os indivíduos”. Essa linguagem

pode ser não-verbal – utilização de sinais, símbolos, imagens ou verbal – que utiliza a palavra escrita ou falada. Neste artigo, nos deteremos no estudo da linguagem verbal escrita e, a fim de melhor entendermos a proposta desse estudo, passemos a uma breve reflexão sobre língua, que segundo Jakobson (2001, p.10-11) é “o instrumento principal de comunicação portadora de informação”.

O efeito de sentido dessa informação existirá a partir “do ponto de vista da consciência subjetiva do locutor de uma dada comunidade lingüística num dado momento da história” (BAKHTIN, 1992, p. 91), ou seja, acontecerá em uma determinada situação de enunciação.

É nesse processo de enunciação entre os indivíduos, que a língua é utilizada, não apenas em seu aspecto lingüístico, mas com o objetivo único de fazer-se compreensível para o outro, conforme citado em Bakhtin (1992, p.93) “o que importa é aquilo que permite que a forma lingüística figure num dado contexto”.

[...] o locutor serve-se da língua para suas necessidades enunciativas concretas [...]. O que importa não é o aspecto da forma lingüística que, em qualquer caso em que esta é utilizada, permanece sempre idêntico. Não; para o locutor o que importa é aquilo que permite que a forma lingüística figure num dado contexto, aquilo que a torna um signo adequado às condições de uma situação concreta dada. (BAKHTIN, 1992, p. 92-93).

A partir da premissa de fazer-se compreender e de serem compreendidos, os indivíduos se utilizam da linguagem para estabelecer o processo de comunicação, que em Bonini (2003) é verificado a partir de três componentes centrais: o falante, o discurso e o ouvinte. As condições em que se dará essa comunicação e, o processo que dela decorrerá, podemos perceber na interação, “temos, por óbvio, de lembrar que as interações se dão como atos sociais, portanto, é importante considerar quem disse, quando disse, a quem foi dito, com que intuito foi dito, se foi dito de modo suave, agradável ou áspero, duro, intransigente” (DAMIANI, 2013, p. 111).

Retornamos à concepção do homem enquanto ser social e, então, buscamos entender o processo de comunicação a partir das interações que os indivíduos estabelecem perante a sociedade e, conforme Damiani (2013) precisamos nos atentar quanto à importância de considerar todos aqueles envolvidos no processo de comunicação, no discurso.

Segundo Barros (2002), há dois tipos de discursos que constituem as interações, um voltado à subjetividade (sensorial, emocional) e outro à objetividade (racional, intelectual). Esses discursos podem acontecer entre aluno e professor da Educação a Distância, a forma e/ou os mecanismos em que essa situação se dará, veremos no tópico a seguir.

3 OS FATORES CONSTITUINTES DA COMUNICAÇÃO EM EAD

A Educação a Distância (EaD), inicialmente acontecia via rádio, televisão ou por correspondência, atualmente, dispõe dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem ou AVA. O AVA, “por meio de suas tecnologias, possibilita a continuidade e a materialização das ações: ensino, discussão e aprendizagem, pois o processo não se interrompe ao fim de uma aula e as discussões não se perdem no tempo e no espaço” (BRITO; SIMONIAN;

SILVA, 2013, p. 56), quanto a isso, as autoras ainda apontam que

Antes de se definir mais detalhadamente o que vem a ser um AVA, considera-se pertinente entender o que é um ambiente de aprendizagem. A esse respeito, Mercado (2002) afirma que se o professor e o aluno estudam, debatem, discutem, constroem conhecimentos, desenvolvem habilidades, atitudes, tais características fazem de um determinado espaço um ambiente de aprendizagem (BRITO; SIMONIAN; SILVA, 2013, p. 55).

Nesse contexto de busca e construção do conhecimento acontece a Educação a Distância. No entanto, para que aconteça a interação do aluno com o ambiente de aprendizagem e, o conhecimento científico ali proposto, faz-se necessária a mediação realizada pelo professor a distância, comumente designado como “tutor *online*”. O professor, segundo Mattar (2012, p. 81), pode “[...] ser peça essencial nos projetos de desenvolvimento de ambientes virtuais de aprendizagem, já que é ele quem tem experiência em docência, no contato com o aluno e no acompanhamento de seu aprendizado”.

A descrição de Mattar (2012), sobre o professor enquanto peça essencial no que se refere ao AVA, também caracteriza o tutor ao considerar sua experiência em docência, formação em pós-graduação ou seu vínculo com um programa de pós-graduação. O tutor é um mediador na comunicação de conteúdo entre professor e aluno; media as atividades dos alunos; tem o papel de promover a construção do conhecimento e, entre muitas outras funções, regularmente acessa o AVA, a fim de dar suporte aos mesmos.

Entendemos dessa forma, a facilidade e praticidade que as tecnologias de informação, proporcionam para alavancar o processo de ensino aprendizagem e, conforme aponta Mattar (2012), o papel essencial do professor ante a essas tecnologias, a fim de atender o aluno, com o intuito de buscar, construir e desenvolver o conhecimento de forma conjunta e significativa. Nesse ambiente, a comunicação e a interação são imprescindíveis para que o processo de ensino e aprendizagem aconteça.

Essa prática demanda habilidades e competências, por parte do tutor, na interação com os alunos, principalmente de forma textual, seja na troca de mensagens de apoio e de orientação, seja na moderação das discussões via bate-papo ou via fóruns de discussão. Aqui também é pertinente refletir sobre a maneira como são elaborados e disponibilizados os pareceres de avaliação para os alunos, pois a expressão escrita pode tanto auxiliar como atrapalhar a comunicação entre o tutor e os seus alunos (CARNEIRO; TURCHIELO, 2013, p.45).

Carneiro e Turchielo (2013) ao comentar sobre a aprendizagem colaborativa no AVA esclarecem-nos sobre a preocupação e/ou cuidado que o tutor precisa ter ao redigir os textos que são direcionados aos alunos, seja na moderação das discussões via bate-papo, via fóruns de discussão ou na troca de mensagens de apoio e de orientação. Pensando nesse cuidado que deve ser dispensado à escrita, é que se faz necessário ao tutor, buscar redigir seus textos de acordo com a língua formal, e de acordo com Damiani (2013), visando sempre o autor do questionamento e, qual a finalidade do mesmo, ainda que a forma pela qual a mensagem tenha chegado a ele, não atenda às instâncias formais da língua (Bakhtin, 1992).

Atentaremos nesse estudo, à comunicação e interação que acontece nos ambientes de aprendizagem, entre professor e aluno, a partir da troca de mensagens e, quanto a isso, passaremos à análise dos dados levantados.

4 ANÁLISE DOS TEXTOS PESQUISADOS A PARTIR DE UMA CONCEPÇÃO DIALÓGICA

A fim de compor os dados dessa pesquisa, foram solicitadas por email, a um grupo de professores tutores, mensagens que trocaram com seus alunos durante um período de aproximadamente três meses, que compreende um módulo dos cursos de especialização a distância, de um Centro Universitário do norte do Paraná. Os tutores responderam positivamente à solicitação para participar da pesquisa e enviaram trinta e três mensagens trocadas com seus alunos, dentre as quais foram selecionadas três para análise – entenda-se por mensagem, a participação do acadêmico e do tutor em um diálogo (ex.: pergunta e resposta). O número três foi proposto levando em consideração os parâmetros estruturais do presente estudo.

As mensagens serão transcritas de maneira que sejam preservadas suas construções originais, dispostas em forma de citação e, antecedidas por números ordinais, para melhor visualização das mesmas. Os nomes dos participantes foram preservados, dessa forma, cada mensagem recebeu um pseudônimo. E em, algumas, será disposto apenas o diálogo que será analisado, visando um melhor aproveitamento do conteúdo proposto, mas procurando não descaracterizá-las de seu papel dialógico, o qual o presente estudo se propõe à análise.

Para iniciarmos a análise precisamos primeiro entender um pouco ou pelo menos em parte, o que seria uma concepção dialógica:

O conceito de dialogismo resulta da interação verbal que o enunciador e o enunciatário estabelecem entre si no espaço criado pelo texto. Ora, esse conceito faz com que o sujeito perca o papel central (e mesmo exclusivo) na construção do texto. [...] Bakhtin enfatiza dois pontos que merecem ser salientados: o papel do outro na determinação do sentido e o fato de que nenhuma palavra é exclusivamente nossa, já que, nos vários enunciados, nota-se a presença de outras vozes que não a do próprio sujeito.

[...] para Bakhtin, a natureza dialógica constitui uma característica intrínseca e essencial da linguagem: o “eu” pressupõe o “outro”, ambos estão inseparavelmente ligados e interagem pela linguagem. O sujeito discursivo é, portanto, múltiplo. (GALEMBECK, 2002, p.70).

A partir dos estudos de Galembeck (2002), baseados nos textos de Bakhtin, podemos observar que o dialogismo está relacionado ao ato de comunicação e as significações que dele advêm, não apenas dos participantes da enunciação ali proposta, mas de todas as vozes presentes. Vejamos:

1ª Mensagem:

Acadêmica: [...] segue itens p esclarecimento: 1) Gostaria q vc me indicasse o local onde estão os conteúdos, indicados p leitura e realização do fórum e atividade disciplinar [...]. (Léia)

Tutor: [...] informe seu e-mail que lhe encaminho as referências para elaboração do fórum e da atividade disciplinar. (Mirosmar)

A primeira mensagem sugere um locutor, que possivelmente tem hábitos e/ou atitudes de escrita de quem participa de ambientes ligados a determinadas tecnologias de

informação. Observamos isso, nas abreviações do ‘que’ para “q”, do ‘você’ para “vc” e do ‘para’, sendo marcado como “p”. Podemos observar também, que Léia procurou manter uma estrutura enunciativa, ainda que utilizasse de abreviações e, nisso, entendemos que há uma preocupação de que seu interlocutor consiga compreender o que ela está querendo dizer, nas palavras de Koch (2003, p. 24): “cabe ao locutor assegurar ao seu interlocutor as condições necessárias para que este: a) seja capaz de *reconhecer* a intenção, isto é, *compreender* qual é o objetivo visado, o que depende da *formulação* adequada do enunciado”.

Percebemos que a compreensão do objetivo e/ou intenção proposta pelo locutor, conforme Koch (2003) foi alcançada pelo interlocutor, pois este responde solicitando o email da acadêmica, para enviar o que fora pedido. Retomamos na análise dessa mensagem, a importância quanto ao cuidado que o tutor precisa ter ao responder as mensagens direcionadas aos alunos, Carneiro e Turchielo (2013).

Quando Mirosmar responde “[...] informe seu e-mail que lhe encaminho as referências para elaboração do fórum e da atividade disciplinar” é possível perceber o cuidado em articular as palavras de acordo com a língua formal, sem que isso incorra em alguma forma de barreira e/ou dificuldade em relação à compreensão do que se propôs dizer, conforme vimos no processo de comunicação e sua constituição, pois a comunicação foi estabelecida, uma vez que houve compreensão por parte de ambos os sujeitos do discurso (BAKHTIN, 1992).

2ª Mensagem:

Tutora: [...] o vídeo do referido seminário estará disponível no AVA para ser assistido por demanda, 48 horas após a sua transmissão. (Paola)

Acadêmico: [...] o vídeo estará disponível até 48 horas depois da aula realizada, correto? E após esse prazo? O vídeo ficará indisponível? (Linara)

Tutora: [...] estará disponível, por demanda, após 48 horas da aula ao vivo [...] Ficando disponível para que possa realizar a atividade. (Paola)

Segundo Barros (2001, p. 31) “o sentido do texto e a significação das palavras dependem da relação entre sujeitos, ou seja, constroem-se na produção e na interpretação dos textos” e, no diálogo estabelecido entre Paola e Linara, percebemos que os sentidos de “assistido por demanda, 48 horas após a sua transmissão” se alteram a depender do sujeito, sendo para a tutora, o fato de que aquele vídeo estaria disponível ao final de 48 horas, para os alunos e para a acadêmica, de que o vídeo estaria disponível durante o período de 48 horas, após o término da aula.

No diálogo entre Paola e Linara, nos propusemos analisar sobre a possibilidade da interpretação de que o vídeo estaria disponível ‘durante’ o período de 48 e, na forma como foram construídos os textos a fim de que houvesse compreensão de ambas as partes.

A utilização da preposição “após”, conduz-nos à ideia de uma dada situação que possa

ter acontecido ou que venha acontecer depois de um determinado momento, ou seja, quando dizemos ‘fomos/vamos ao cinema, após o jantar’ – isso significa que primeiro jantamos e depois fomos ao cinema. Dessa forma, dizermos que fomos ao cinema durante o jantar, não caberia no enunciado proposto inicialmente. Contudo entendemos que na construção dos textos, os interlocutores, ainda que em princípio tenham se deparado com compreensões diferentes do enunciado, no decorrer desses mesmos textos, se fizeram entender e compreender.

As marcas do entendimento da compreensão de um sentido diferente daquele proposto e, da procura em fazer com que o outro pudesse chegar à compreensão desejada, conforme Barros (2001) vemos em princípio na repetição da primeira mensagem enviada “estará disponível, por demanda, após 48 horas da aula ao vivo” e, na reiteração quando utiliza um verbo no gerúndio, o que nos remete à ideia de continuidade “[...] Ficando disponível para que possa realizar a atividade”.

Nessa análise fica evidente o cuidado que o tutor precisa ter ao redigir as mensagens enviadas para seus alunos e, também no momento em que as recebe, pois essa troca de mensagem é carregada de sentidos internos e externos, conforme exposto anteriormente.

3ª Mensagem:

Acadêmica: [...] Estou entrando em contato novamente, pois lembra que havia lhe informado sobre o prazo do TCC, que havia perdido devido a alguns problemas de saúde? Então dessa vez foi outro problema, fiquei internada [...] estou com os atestados [...] Preciso que me informe o que necessito fazer para fazer a prova [...] (Vilma)

Tutor: Pensei em ligar para você, mas tomei a decisão de nos falarmos através da mensagem pois imagino que esteja se recuperando e toda energia poupada lhe será útil. Em outra oportunidade nos falaremos por telefone certamente. Fique tranquila pois as duas oportunidades que você perdeu serão ofertadas novamente. (Irani)

No diálogo entre Vilma e Irani podemos observar, primeiro que “o prazo do TCC” trata-se de um assunto abordado anteriormente, pois relata “lembra que havia lhe informado”. O que parece ser elemento novo nesse discurso é o fato da internação, dos atestados e, a preocupação sobre o que necessita “fazer para fazer a prova”. No processo de comunicação estabelecido por Vilma, há a preocupação em situar seu interlocutor, para então chegar ao enunciado “preciso que me informe o que necessito fazer para fazer a prova”. Essa enunciação mostra, não apenas uma situação acadêmica isolada, mas uma situação acadêmica cerceada por questões exteriores a ela e, que a influencia diretamente, a saúde.

A resposta de Irani à mensagem enviada por Vilma demonstra processos de reflexão, que ficam evidenciados logo no início de seu discurso “Pensei em ligar para você”, ou seja, quando Irani utiliza o verbo ‘pensar’ remete-nos a ideia de que dispensou um determinado tempo a fim de considerar uma forma para responder à mensagem enviada. No trecho “mas tomei a decisão de nos falarmos através da mensagem pois imagino que esteja se recuperando e toda energia poupada lhe será útil”, Irani demonstra a partir de estruturas internas, considerar a situação da enunciação do discurso de Vilma, em que estava com problemas de saúde e, que esteve internada.

Nos discursos de Vilma e Irani pudemos perceber que “quando falamos, não estamos agindo sós. Todo locutor deve incluir em seu projeto de ação uma previsão possível de seu interlocutor e adaptar constantemente seus meios às reações percebidas do outro” (DAHLET, 2001, p.61), ou seja, no processo de comunicação, a interação acontece a

partir do momento em que são considerados não apenas a enunciação, mas também os indivíduos participantes desse processo.

5 Considerações Finais

A fim de buscar uma compreensão sobre o processo de comunicação e interação entre aluno e professor na EaD, buscamos uma fundamentação para os processos constituintes da comunicação. Vimos a importância da língua nesse processo, no que poderíamos dizer, uma forma de instrumento utilizada pelo sujeito, em que apropria-se da língua no ato da enunciação, com o intuito de fazer-se compreender.

O processo de comunicação que nos propusemos analisar estava vinculado a um contexto específico, o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. No decorrer de nosso estudo pudemos entender como o AVA, sendo um ambiente em que acontece a construção do conhecimento entre tutor e aluno, é propício não apenas à veiculação de mensagens, mas também à possibilidade de que essas mensagens fiquem registradas, para possíveis consultas, uma vez que a forma comumente utilizada para a comunicação entre tutor e aluno é o texto escrito, via mensagens, nosso objeto de estudo.

A partir das teorias em que fundamentamos essa pesquisa, entendemos que a comunicação proposta entre interlocutores por mensagem de texto serviu ao propósito da comunicação. Isto é notável no sentido em que o locutor na tentativa de sanar dúvidas, constrói um texto que visa primeiro a compreensão de seu interlocutor, ainda que a utilização da língua se faça de várias maneiras, considerando cada sujeito em seu momento de enunciação. Entendamos como um dos sujeitos desse processo enunciativo, o tutor. Sobre esse ator do discurso, pudemos observar que, embora devendo considerar o momento e o interlocutor na enunciação, tem que primar pela elaboração de um texto pautado nas normas cultas, de maneira que conduza seu aluno à compreensão do enunciado e, também ao entendimento de que em algumas situações sociais, é preciso utilizar-se desta forma de linguagem.

A proposta dessa pesquisa em observar a prática da comunicação entre professores tutores e alunos na EaD, ainda tem muitos caminhos a percorrer. Contudo, para o que nos propusemos em princípio, reiteramos à importância em, no momento da escrita, na troca de mensagem entre tutor e aluno, a necessidade de se considerar a forma escrita, mas principalmente quem irá receber o que se está escrevendo.

REFERÊNCIAS

BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 6. ed. São Paulo: Hucitec, 1992.

BARROS, Diana Luz Pessoa de. Interação em anúncios publicitários. In: PRETI, Dino. (Org.). **Interação na fala e na escrita**. São Paulo. Humanitas-Discursos, 2002.

_____, Diana Luz Pessoa de. Contribuições de Bakhtin às teorias do discurso. In: BRAIT, Beth. (Org.). **Bakhtin, dialogismo e construção do sentido**. Campinas.

Editora da Unicamp, 1997. Reimpressão 2001.

BONINI, Adair. **Veículo de comunicação e gênero textual**: noções conflitantes. DELTA [online]. 2003, vol.19, n.1, pp. 65-89. ISSN 0102-4450. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0102-44502003000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 15 abr. 2015.

BRITO, Glaucia da Silva; SIMONIAN, Michele; SILVA, Monica Caetano Vieira da. Ambiente virtual de aprendizagem: o trajeto para sua efetivação como tecnologia educacional na educação a distância. In: COSTA, Maria Luisa Furlan. (Org.). **Educação a distância no Brasil**: avanços e perspectivas. Maringá: Eduem, 2013.

CARNEIRO, Mára Lúcia Fernandes; TURCHIELO, Luciana Boff. Quem é o tutor a distância. In: _____ (Org.). **Educação a distância e tutoria**: considerações pedagógicas e práticas. Porto Alegre: Evangraf, 2013.

DAHLET, Patrick. Dialogização enunciativa e paisagens do sujeito. In: BRAIT, Beth. (Org.). **Bakhtin, dialogismo e construção do sentido**. Campinas. Editora da Unicamp, 1997. Reimpressão 2001.

DAMIANI, Suzana. A produção discursiva nas interações em AVAs. In: CARNEIRO, Mára Lúcia Fernandes; TURCHIELO, Luciana Boff. (Org.). **Educação a distância e tutoria**: considerações pedagógicas e práticas. Porto Alegre: Evangraf, 2013.

DIJK, Teun A. Van. **Discurso e poder**. São Paulo: Contexto, 2008.

DUARTE, Rosália. **Pesquisa qualitativa**: reflexões sobre o trabalho de campo. [online]. 2002, n.115, pp. 139-154. ISSN 0100-1574. Disponível em: . Acesso em jun. 2016.

FARACO, Carlos Emílio; MOURA, Francisco Marto de. **Gramática**. 19. ed. São Paulo: Ática, 2000. 616 p.

GALEMBECK, Paulo de Tarso. Marcas de subjetividade e intersubjetividade em textos conversacionais. In: PRETI, Dino. (Org.). **Interação na fala e na escrita**. São Paulo. Humanitas-Discurso, 2002.

GARCEZ, Lucília Helena do Carmo. **A escrita e o outro**: os modos de participação na construção do texto. Brasília, DF, Editora Universidade de Brasília, 1998.

JAKOBSON, Roman. **Linguística e comunicação**. 18. ed. São Paulo: Cultrix, 2001. 162 p.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **A inter-ação pela linguagem**. 8. ed. São Paulo: Contexto, 2003.

LUFT, Celso Pedro. **Minidicionário Luft**. 21ª Ed. São Paulo: Ática, 2005. 760p.

MATTAR, João. **Tutoria e interação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

TRAVAGLIA, Luiz Carlos. **Gramática e interação**: uma proposta para o ensino de gramática no 1º e 2º graus. São Paulo: Cortez, 1996.

UNICESUMAR. **Cursos de pós-graduação a distância**, 2014-2015.