

# **CORDIALIDADE E POLIDEZ NA TUTORIA EM EAD: UM ESTUDO SOBRE O HABITUS DE GÊNERO NAS MENSAGENS ON LINE**

São Paulo/SP Maio/2016

**Julio Cesar Gomes** - Universidade Cruzeiro do Sul - julius123@ig.com.br

**Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)**

**Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA**

**Categoria: PESQUISA E AVALIAÇÃO**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## **RESUMO**

*O EAD se organiza a partir do trabalho integrado de um grupo de docentes, através da polidocência. Dentre eles, destaca-se o tutor virtual, que acompanha os educandos no ambiente on-line, mobilizando uma série de saberes de docência que devem permear as suas interações. Os tutores são os principais mediadores entre o conhecimento, as tecnologias e o professor, tendo que dominar conhecimentos específicos, de natureza disciplinar, e os procedimentos de gestão das TIC nos ambientes virtuais de aprendizagem. Neste trabalho, foram enfocados os aspectos comunicacionais relacionados com a variável de gênero, por ser um dos aspectos mais relevantes da sociedade contemporânea, que tem redefinido e reestruturado os papéis sexuais, com impacto considerável nos valores e práticas sociais. Neste sentido, este trabalho buscou analisar a expressão do habitus de gênero nas interações realizadas entre tutores e alunos, que consiste na estruturação social, no campo do imaginário e da ação social, das instâncias do masculino e do feminino, por meio de formas de sentir, de agir e de pensar de indivíduos e grupos sociais (BOURDIEU, 2011). O objetivo desse trabalho é, portanto, caracterizar o processo de interação e comunicação da prática de tutoria no ambiente virtual, enfocando as clivagens de gênero, por meio da análise linguística das mensagens do Blackboard, no âmbito de ferramentas assíncronas de comunicação e interação. Para tal, foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre interação, mediação e tutoria à distância, gênero e linguística aplicada, e realizadas entrevistas estruturadas com os tutores do polo Tatuapé, da Universidade Cidade de São Paulo, com a finalidade de descrever os processos de interação entre o tutor e o aluno. A análise dos dados apoiou-se nas contribuições da literatura de ensino a distância que analisam a interação on-line, a Sociolinguística centrada no gênero, e as categorias de cordialidade e polidez, de Sérgio Buarque de Holanda.*

**Palavras-chave: Cordialidade, Polidez, Tutoria, Gênero, Habitus.**

## Introdução

Após a Segunda Guerra Mundial (1937-1945), devido, em parte, ao desenvolvimento e transbordamento de tecnologias aplicadas à atividade militar, foi estruturada a chamada Sociedade da Informação, marcada pela importância crescente das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Do ponto de vista técnico, as TIC se caracterizam por um processo de comunicação que é realizado por meio da transmissão eletrônica de sinais de um emissor para um receptor.

A este respeito, WERTHEIN (2000, p. 71) considera que a expressão “Sociedade da Informação” passou a ser utilizada, no final do século XX, substituindo o conceito muito mais complexo de “sociedade pós-industrial”, com o objetivo de exprimir as características principais de um novo paradigma tecnológico, econômico e sócio cultural.

Este conceito visa ainda expressar as transformações técnicas, organizacionais e administrativas que não se baseiam mais na utilização dos insumos baratos de energia, como na sociedade industrial, mas na informação, em consequência dos avanços tecnológicos realizados na microeletrônica e telecomunicações.

Essas tecnologias mudaram a quantidade, a qualidade, o nível de integração e a velocidade de circulação das informações nos dias atuais.

A este respeito, CASTELLS (1999) considera que a atual revolução tecnológica não é caracterizada somente pela centralidade de conhecimentos e da informação, mas, sobretudo, pela sua aplicação a uma dinâmica social que associa o uso intensivo e sinérgico à inovação constante.

A produtividade, a inovação contínua e os avanços tecnológicos passaram a ser reconhecidos, desde os anos de 1980, como as forças motrizes do desenvolvimento econômico regional, favorecendo uma maior produtividade (LOPES, 2009).

As TIC podem contribuir de diversas maneiras para o desenvolvimento social, por meio do aumento da competitividade, melhores oportunidades de negócio e maiores possibilidades de emprego qualificado.

As TIC podem favorecer também uma maior democratização do acesso aos direitos sociais, quando aplicadas ao campo da Educação e da Saúde.

Esta última contribuição se remete ao Ensino a Distância (EAD), que foi a modalidade educacional que mais se difundiu nas últimas décadas, por proporcionar conectividade tecnológica, comodidade, flexibilidade e melhor aproveitamento do tempo, dentre outros aspectos.

O EAD se organiza a partir do trabalho integrado de um grupo de docentes, através da polidocência. Dentre eles, destaca-se o tutor virtual, que acompanha os educandos no ambiente *on-line*, mobilizando uma série de saberes de docência que devem permear as suas interações.

Os tutores são os principais mediadores entre o conhecimento, as tecnologias e o professor, tendo que dominar conhecimentos específicos, de natureza disciplinar, e os procedimentos de gestão das TIC nos ambientes virtuais de aprendizagem.

A interação entre o tutor e o aluno é um elemento fundamental no processo de comunicação e aprendizagem do EAD, sendo a atribuição principal do tutor gerir a participação e a permanência dos alunos no curso através das ferramentas disponíveis na plataforma.

Devido à extrema relevância das práticas comunicacionais para a eficácia do EAD, considera-se oportuno descrever as características da interação entre tutores e alunos no EAD.

Neste trabalho, foram enfocados os aspectos comunicacionais relacionados com a variável de gênero, por ser um dos aspectos mais relevantes da sociedade contemporânea, que tem redefinido e reestruturado os papéis sexuais, com impacto considerável nos valores e práticas sociais.

Neste sentido, este trabalho buscou analisar a expressão do *habitus* de gênero nas interações realizadas entre tutores e alunos, que consiste na estruturação social, no campo do imaginário e da ação social, das instâncias do masculino e do feminino, por meio de formas de sentir, de agir e de pensar de indivíduos e grupos sociais (BOURDIEU, 2011).

O objetivo desse trabalho é, portanto, caracterizar o processo de interação e comunicação da prática de tutoria no ambiente virtual, enfocando as clivagens de gênero, por meio da análise linguística das mensagens do *Blackboard*, no âmbito de ferramentas assíncronas de comunicação e interação.

Para tal, foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre interação, mediação e tutoria à distância, gênero e linguística aplicada, e realizadas entrevistas estruturadas com os tutores do polo Tatuapé, da Universidade Cidade de São Paulo, com a finalidade de descrever os processos de interação entre o tutor e o aluno.

A análise dos dados apoiou-se nas contribuições da literatura de ensino a distância que analisam a interação *on-line*, a Sociolinguística centrada no gênero, e as categorias de cordialidade e polidez, de Sérgio Buarque de Hollanda, apresentadas a seguir, para descrever adequadamente as diferenças entre as interações linguísticas entre os Tutores, homens e mulheres, com os seus alunos.

## **1. INTERAÇÃO E GÊNERO NO PROCESSO DA TUTORIA DE ENSINO A DISTÂNCIA**

### **1.1 Tutoria em EAD**

O principal profissional responsável pela interação *on-line* é o tutor.

O tutor é um profissional do ensino que realiza atividades de planejamento e execução de intervenções e estratégias com os alunos, em encontros presenciais ou à distância.

No EAD, o tutor deve estabelecer uma relação de interação constante com os alunos, esclarecendo e encaminhando dúvidas ao professor especialista. Ele colabora também na elaboração, aplicação, correção, registro e controle da avaliação da aprendizagem (GONÇALVES, 2008).

A interação entre o tutor e os alunos inclui os aspectos práticos do curso, tais como as questões administrativas, que devem ser resolvidas de modo mais eficaz que no ensino presencial devido às maiores possibilidades técnicas das ferramentas *on-line* que permitem ultrapassar as limitações espacotemporais.

De fato, atualmente, o tutor e o aluno podem interagir em tempo real, cooperando, estabelecendo debates, disponibilizando contribuições, comentários, exemplos, *links*, questões, explicações, o que demonstra que o tempo e o espaço não precisam separar tutores e alunos.

No EAD, a interação acontece por meio de diversas ferramentas de comunicação e de autoria disponíveis: as ferramentas síncronas (as pessoas são conectadas ao mesmo tempo) e assíncronas (pessoas são conectadas em momentos distintos).

Dentre as síncronas, inclui-se o chat, que é utilizado para promover o “encontro virtual” dos participantes de um percurso de aprendizagem.

Dentre as assíncronas, pode ser citada a lista de discussão, realizada através da troca de mensagens por e-mail, e que permite discussões com textos mais longos, e o Blog (e fotolog), que favorecem, além do diálogo, a publicação da produção individual e coletiva dos alunos, a elaboração de comentários; o fórum, onde estudantes, tutores e convidados podem postar pequenos textos, comentar, complementar e replicar comentários, anexar informações e produções pessoais e estabelecer um diálogo regular.

A mensagem no fórum de discussão, enfocada neste trabalho, é um dos dispositivos de comunicação assíncrona mais utilizados por tutores e alunos, na modalidade EAD, na gestão de aspectos pedagógicos e administrativos.

## **1.2 Interação *on line*, gênero e padrões linguísticos do canal mensagem**

O tutor se comunica no ambiente *on-line* a partir de um discurso linguístico que apresenta características específicas, e que se reconfigura a partir do gênero.

A língua é o principal instrumento utilizado pelos seres humanos na sua interação com o outro. É um sistema dinâmico, heterogêneo e interativo, uma vez que o falante seleciona, recombina e adapta suas estratégias discursivas a uma situação comunicativa, em um determinado contexto social.

Segundo a Sociolinguística variacionista, um dos fatores que condicionam a mudança linguística é o gênero do falante, que demanda determinados comportamentos linguísticos interactantes em conformidade com os papéis sexuais pré-estabelecidos, pois “as formas elicitadas dependem crucialmente de como, de quando, de onde e de por quem são elicitadas” (COULTHARD, 1991, p. 11).

A este respeito, convém destacar que os estudos de gênero têm confluído para a área de estudos sobre a linguagem através de abordagens que destacam precisamente a influência da linguagem na construção da identidade sexual, que não é mais considerada como um dado *a-priori*, determinado biologicamente.

Nesta perspectiva, os termos de gênero são categorias, ao mesmo tempo, vazias e transbordantes, imbuídas dos significados mutáveis, polissêmicos, emprestados pelos grupos e instituições sociais: “Vazias porque não têm significado transcendente; transbordantes porque mesmo quando parecem fixadas, elas contêm ainda dentro delas definições alternativas negadas ou reprimidas” (SCOTT, 1995, p. 28).

O gênero não é, portanto, um substantivo, mas um verbo, que se constrói na linguagem, nomeando e interpelando os indivíduos, pois é por meio do discurso que as pessoas se descrevem, expressam o que são, e modelam a sua identidade sexual, a consciência de si próprios

e de seu papel sexual.

O próprio corpo é algo que é modelado pela linguagem, que existe para si e para os outros a partir de um verbo, que inscreve aí a sua marca, instaurando gostos, aspirações, rotinas corporais e mentais inconscientes, modos próprios de pensar e de agir: “o corpo feito *habitus*” (BOURDIEU, 1989, p. 65).

Nesta perspectiva, o *habitus* de gênero se consubstancia como um conjunto de maneiras de sentir, pensar e agir dos indivíduos, que se manifesta no gestual, nos hábitos e gostos, e que é transmitido por meio de processos de socialização (BOURDIEU, 2011).

O *habitus* de gênero inclui ainda os usos da linguagem, pois “enquanto algumas diferenças linguísticas são biologicamente determinadas, a grande maioria tem a função de identificar os/falantes em seus papéis sexuais” (COULTHARD, 1991, p. 17).

Isto quer dizer que a mulher e o homem se comunicam de determinada maneira para serem identificados socialmente, respectivamente, como mulheres ou homens. Além disso, os homens fazem uso de formas investidas de menor prestígio social. As mulheres são mais amáveis e cooperativas, enquanto o homem é mais assertivo na defesa de seus pontos de vista: “Todas as provas sugerem que homens e mulheres não só tem estilos diferentes, mas também possuem tópicos (assuntos) preferidos e maneiras diferentes de usá-los” (COULTHARD, 1991, p. 53).

Em trabalhos sobre as interações entre homens e seu papel na construção da masculinidade heterossexual, constata-se a existência de uma espécie de "trabalho performativo de gênero" realizado através da linguagem que é responsável pela "constituição de pessoas enquanto sujeitos generificados" (CAMERON Apud OSTERMANN, A C; FONTANA, B, 2010, p. 144).

Além disso, o gênero enquanto categoria estruturante do discurso linguístico também não pode ser dissociado de um contexto de uso da linguagem, que inclui a pertença a diferentes códigos linguísticos e socioculturais, com interface para o gênero. Neste sentido, as pessoas apresentam estilos conversacionais diferentes e as rugas interacionais ocorrem em razão das diferenças culturais na maneira de interagir dos/as participantes.

Deste modo, pode ser identificado o estilo conversacional feminino, marcado pela fala cooperativa, e o estilo masculino, marcado pelo relato. Essa maneira diferente de falar própria de cada sexo seria uma das razões pelas quais os homens são percebidos como interruptores da fala feminina. Mais do que investigar o fenômeno da interrupção de forma descontextualizada, é preciso olhar para aquilo que os/as interagentes "estão tentando fazer ao falarem uns com os outros" (p. 74) antes de afirmar que toda interrupção é sinal de uma tentativa de dominação conversacional. (TANNEM Apud OSTERMANN, A C; FONTANA, B, 2010, p. 144).

Se o gênero interfere na maneira de falar dos indivíduos, influi também na sua expressão em ambiente virtual, que também apresenta as marcas definidoras do gênero, configuradas de acordo com seus vetores comunicacionais específicos.

A escrita no ambiente virtual é multimodal, uma vez que disponibiliza um maior conjunto de semioses ao usuário, tais como imagens, sons, vídeos e símbolos como os *emoticons*, incluindo diversas variedades de formatação do texto.

Outra característica da linguagem escrita no ambiente virtual é o uso do hipertexto, que consiste num texto não linear, volátil, topográfico, fragmentário, de acessibilidade ilimitada, multissemiótico e interativo: “uma costura de discursos e não a construção de um discurso

unidirecionalmente ordenado'' (MARCUSCHI, 2000, p. 96).

A escrita *on line* relaciona-se também com os aspectos éticos e afetivos da comunicação humana.

Num contexto educativo, as interações linguísticas *on line* devem se basear em um conjunto de atitudes favoráveis à convivência social mais do que o ensino presencial, pois neste existem maiores possibilidades de gerar mal entendidos e de ferir suscetibilidades por meio do contato face a face. Neste sentido, o comportamento do tutor deve buscar atingir determinados padrões de clareza, objetividade e cortesia que diminuam a incidência de atritos e dúvidas (CAMPOS; SANTORO; BORGES; SANTOS, 2003).

Por esta razão, a interação *on line* deve incluir aspectos relacionados com a etiqueta, que consiste em regras de convivência social, permeadas por determinados valores.

A etiqueta se manifesta no plano da interação verbal por meio das ''máximas conversacionais'', segundo a Pragmática linguística, que considera que toda conversação é regida pelo chamado princípio da cooperação que exige que cada enunciado tenha um objetivo ou uma finalidade. Segundo este princípio, o falante deve ponderar, em suas intervenções, indicadores e sinais do desenvolvimento da conversação.

Existem outras máximas conversacionais que devem ser consideradas na comunicação *online* pelos tutores: máximas de quantidade (comunica-se somente a informação exigida); máximas da qualidade (parte-se da crença na veracidade das informações divulgadas pelo interlocutor); máxima da relação (fala-se apenas o que for pertinente ao assunto); máximas da maneira (fala-se com clareza e organização na transmissão de informações (GRICE Apud DASCAL, 1982).

As máximas conversacionais remetem-se à polidez linguística, buscando evitar, por exemplo, os atos ameaçadores do interlocutor, que agridem a sua integridade e imagem e invadem o seu território existencial, tais como as ordens, conselhos, ameaças, reprimendas, refutações e críticas.

A utilização dos princípios da polidez linguística serve para diminuir os efeitos negativos dos atos ameaçadores da face ou para atenuá-los. Para tal, é aconselhável melhor estabelecer atos indiretos de fala: em vez de dar ordens diretas, é preferível exprimir esse conteúdo através de um desejo, uma sugestão ou solicitação.

### **1.3 Cordialidade e polidez**

A interação linguística entre tutores e alunos no ambiente on-line se desenvolve no contexto da sociedade e da cultura brasileira marcadas pelo primado do que Sérgio Buarque de Hollanda chamava de cordialidade.

O conceito de cordialidade expressa uma característica fundamental da sociedade e da cultura brasileira: o primado dos padrões afetivos de relacionamento social, relacionados à sociabilidade familiar, e a dificuldade de gerir uma existência social sob o primado de noções abstratas e impessoais de cidade e de sociedade, que se encarnam atualmente no Estado e no seu *corpus* jurídico genérico e impessoal.

Em ''Raízes do Brasil'', Sérgio Buarque de Hollanda (1995) detalha as origens da cordialidade brasileira nas fundações arcaicas da comunidade doméstica e no seu modelo educacional, segundo o qual a criança era levada a se ajustar aos interesses, atividades, valores, sentimentos,

atitudes, crenças adquiridas no convívio familiar, sem considerar as exigências de uma sociedade de homens livres, iguais, perante a Lei.

A cordialidade se expressa num rico fundo afetivo, que inclui o ódio ou a violência, não se consubstanciando, na verdade, como “bondade” ou virtude intrínseca. Na verdade, a cordialidade exprime-se por meio de uma disposição aberta para as trocas afetivas, e de uma relação de uma maior intimidade, entre as pessoas, à semelhança do que ocorre na esfera familiar.

Ao contrário da cordialidade, a cortesia se exprime pela obediência a padrões éticos objetivos de tratamento entre indivíduos, considerados como entes sociais ou jurídicos investidos de determinados direitos abstratos ou genéricos. A relação entre indivíduos é forçosamente impessoal, e se pauta pela conformidade a códigos que servem para proteger tanto os indivíduos quanto as instituições que funcionam na esfera pública, e não apenas na privada, no âmbito da família (HOLLANDA, 1995).

### **Considerações Finais**

O tutor em EAD tem o papel de mediador não só na relação pedagógica relacionada ao processo de ensino-aprendizagem, mas na gestão da dinâmica administrativa do ensino. Para tal, deve ser empático e obedecer às máximas conversacionais, que consistem numa espécie de etiqueta que deve ser considerada nos ambientes *on-line*, onde a impossibilidade do contato face a face pode gerar conflitos.

Na interação *on-line*, intervém também padrões culturais de interação social próprios do gênero, que reconstróem constantemente, e de modo relacional, os papéis femininos e masculinos, gerando indicações e expectativas recíprocas no curso das trocas linguísticas. Além disso, as interações *on-line* são influenciadas por características socioafetivas da cultura brasileira, tais como a cordialidade, que se opõe à cortesia como forma de sentir e de agir no âmbito pessoal e institucional.

Nesta perspectiva, constatou-se que mulheres e homens distinguem-se na comunicação *on-line*, como tutores e alunos, reagindo de forma diferente. As mulheres, tutoras ou alunas, são mais "cordiais", pois enfatizam um modo mais afetivo, de maior proximidade, enquanto os homens se aproximam mais da polidez, estabelecendo uma distância afetiva maior, aferrando-se mais a regras e atribuições genéricas e impessoais de natureza institucional.

### **Referências**

BOURDIEU, P. **A distinção: crítica social de julgamento**. Rio de Janeiro: Graal, 1988.

BUTLER, J. 2003. **Problemas de gênero**. São Paulo: Civilização Brasileira.

CAVEDON, N. R. 2012. **Gênero, trabalho e morte violenta**. IN: FREITAS, M E; In: FREITAS, M. E.; DANTAS, M. (ORGS). **DIVERSIDADE SEXUAL E TRABALHO**. São Paulo: Cengage: Learning.

DA MATTA, R. 1988. **A casa e a rua**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.

CAMPOS, F., SANTORO, F., BORGES, M. e SANTOS, M. **Cooperação e aprendizagem on-line**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COULTHARD, Malcolm. **Linguagem e sexo**. São Paulo: Ática, 1991.

DASCAL, M (org.). **Fundamentos metodológicos da Lingüística: Pragmática**. v. IV. Campinas: Unicamp, 1982.

GONÇALVES, L. **Tutoria em EAD**: com a palavra tutores e alunos. em Acesso em: 06 jul 2008.

HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil**: 26 ed. São Paulo: companhia das letras, 1995.

OSTERMANN, Ana Cristina; FONTANA, B. **Linguagem, gênero, sexualidade**: clássicos traduzidos. São Paulo: Parábola Editorial, 2010

MARCUSCHI, L A. **O hipertexto como um novo espaço de escrita em sala de aula**. In: AZEREDO, José Carlos (org.). Língua Portuguesa em debate: conhecimento e ensino. Petrópolis/RG: Vozes, 2000, p. 87-111.

NUNES, I B. A história da EAD no mundo. In: LITTO, Fredric M.; PIMENTA, Selma Garrido (Org). **Saberes pedagógicos e atividade docente**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

SOARES, A.P.O; PEIXOTO, T. B. de S. **Variação linguística em textos de homens e mulheres em fóruns de comunidades do Orkut**. 3º Simpósio Hipertexto e Tecnologias da Educação. Redes sociais e aprendizagem. Anais eletrônicos. Disponível em: <https://www.ufpe.br/nehete/simposio/anais/Anais-Hipertexto-2010/Thais-Soares Bezerra&Ana-Paula-Oliveira.pdf>. Acesso em 04.11.2015.

VERGARA, S. C. **Estreitando relacionamentos na educação à distância**. Cad. EBAPE.BR vol.5 no.spe Rio de Janeiro Jan. 2007. Disponível em: [.Acesso em Jul. 2015.](#)

WERTHEIN, J. **A sociedade da informação e seus desafios**. Ci. Inf., Brasília, v. 29,

n. 2, p. 71-77, 2000. Disponível em:

Acesso em Jul. 2015.