

Pontifícia Universidade Católica
do Rio de Janeiro



Elizabeth Vargês de Souza

**“Desabafo”: análise da interação em
fóruns de EaD**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Letras.

Orientadora: Violeta de San Tiago Dantas Quental

Rio de Janeiro
Março de 2009

Elizabeth Varges de Souza

“Desabafo”: análise da interação em fóruns de EaD

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Violeta de San Tiago Dantas Barbosa Quental
Orientadora
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Maria do Carmo Leite de Oliveira
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Kátia Cristina do Amaral Tavares
UFRJ

Prof. Paulo Fernando Carneiro de Andrade
Coordenador Setorial do Centro de Teologia
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 24 de março de 2009.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

Elizabeth Varges de Souza

Graduou-se em Letras (Português-Inglês e respectivas literaturas) na UERJ em 1983. Completou os cursos de pós-graduação *lato sensu* em Língua Inglesa na UERJ e em EaD no Senac, sendo que atualmente tem especial interesse em pesquisas que se situem na interface entre tecnologia, discurso e sociedade.

Participou de eventos com apresentação de pôsteres e comunicação individual.

Atua como professora de Língua Inglesa, tendo obtido o SIT Certificate Course em 2003.

Ficha Catalográfica

Souza, Elizabeth Varges de

“Desabafo”: análise da interação em fóruns de EaD / Elizabeth Varges de Souza ; orientadora: Violeta de San Tiago Dantas Quental. – 2009.

190 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Letras)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Análise da interação on-line. 3. Fóruns de discussão em EaD – impolidez e ameaça à face. 4. Ensino aprendizagem em fóruns de EaD. I. Quental, Violeta de San Tiago Dantas. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD: 400

Agradecimentos

À Capes pelo auxílio financeiro que propiciou a concretização desta pesquisa.

À Profa. Violeta Quental, pela orientação e pelas dicas nos momentos certos, assim como por ter-me dado espaço para escolher meus próprios caminhos.

À Chiquinha, secretária da pós-graduação, por seus cuidados, atenção e boa vontade em resolver todos os nossos “pepinos”.

Ao Paulo, meu marido, pela paciência e disposição em me ajudar em todos os momentos em que precisei, assim como pela formatação de todo o trabalho.

Aos meus pais, pelo apoio e compreensão.

Aos amigos e colegas que fizeram esta caminhada menos árdua e mais divertida.

Enfim, a todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para esta pesquisa.

Resumo

Souza, Elizabeth Varges; Quental, Violeta de San Tiago Dantas Barbosa. **“Desabafo”: Análise da interação em fóruns de EaD**. Rio de Janeiro, 2009. 190p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Em linhas gerais, e sob um ponto de vista mais amplo, esta pesquisa, que se baseia nos pressupostos teóricos da sociolinguística interacional e da abordagem desenvolvida por Kneser, Pilkington, e Treasure-Jones das análises das estruturas de troca, visa contribuir para uma maior compreensão das dificuldades de se estabelecer um bom relacionamento entre alunos e professores em ambientes de ensino/aprendizagem mediados por computador, assim como investigar o quanto este problema pode estar relacionado ao *modus operandi* do professor. Para tal procurou-se investigar as ações da tutora – a forma como ela lidava com as expectativas e críticas dos alunos em relação à sua atuação, a maneira como reagiu aos atos de ameaça à sua face e, finalmente, até que ponto os princípios que regem a ação docente na EaD afetaram sua performance e, conseqüentemente, sua relação com os alunos. Um outro ponto que nos chama a atenção é que, aparentemente, os alunos parecem ter maior facilidade em se fazer uso da impolidez e ameaçar a face do professor em ambientes mediados pelo computador, já que, em uma situação em que não há o componente presencial, tanto a impolidez quanto os atos de ameaça à face parecem menos comprometedores. Portanto, esta pesquisa objetivou, através das análises das interações, contribuir para uma docência mais reflexiva, principalmente no que concerne aos papéis que espera-se que os professores desempenhem nos ambientes de ensino-aprendizagem on-line.

Palavras-chave

Análise da interação on-line, fóruns de discussão em EaD – impolidez e ameaça à face, ensino-aprendizagem em fóruns de EaD.

Abstract

Souza, Elizabeth Varges; Quental, Violeta de San Tiago Dantas Barbosa (Advisor). **“Speaking my mind”: The analysis of interaction in Distance Education forums.** Rio de Janeiro, 2009. 190p. MSc. Dissertation – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Seen from a broad point of view, this research, based on the theoretical frame of interactional sociolinguistics and the ESA (Exchange Structure Analysis) approach developed by Kneser, Pilkington and Tressure-Jones, aims at contributing to a growing understanding of the difficulties in establishing a good relationship between teachers and students in computer mediated environments, as well as investigating to what extent this problem is related to the teacher's *modus operandi*. In order to do so, we sought to investigate the teacher's actions – the way she dealt with the student's criticism and expectations in relation to her performance, the way she reacted to face threats and, at last, to what extent the distance education principles affected her performance and, consequently, her relationship with the students. Another point that draws our attention is that, apparently, it seems easier for the students to make use of impoliteness and to threaten the teacher's face in computer mediated environments. Since there is no face to face interaction, both impoliteness and face threats seem to be less compromising. Therefore, this research intended, through the analysis of the interactions, to contribute to a more reflexive teaching, especially in what concerns the roles that teachers are supposed to perform in teaching and learning online contexts.

Keywords

Online interaction analysis, DE forums – impoliteness and face threat, teaching and learning in DE forums.

Sumário

1.	Introdução	13
2.	Educação a distância e aprendizagem on-line	18
2.1.	Globalização e sociedade da informação	18
2.2.	Concepções de EaD – breve histórico	23
2.2.1.	EaD e as novas tecnologias da informação e da comunicação	25
2.2.2.	O ambiente virtual de aprendizagem – um novo espaço de ensino-aprendizagem	27
2.3.	O aluno virtual – entre o que se deseja e a realidade	30
2.3.1.	Promoção de autonomia, reflexão e colaboração – desafios a serem vencidos	34
2.3.2.	Repensando as estratégias de ensino-aprendizado – por uma escola mais inovadora, democrática e atuante	37
2.4.	Professor – mediador da aprendizagem	39
2.4.1.	Repensando o papel do professor	40
2.4.2.	O professor na tela do computador	44
2.5.	Comunidades de aprendizado, comunidades sociais	47
2.5.1.	O professor/tutor – peça essencial na construção e manutenção de comunidades de aprendizagem	51
2.6.	O fórum eletrônico	53
2.6.1.	Características do gênero fórum na EaD em ambientes digitais – o espaço da sala de aula	54

3.	Teoria sócio-interacional e dialogismo	56
3.1.	O sócio-interacionismo de Vygotsky e a noção de dialogismo no pensamento de Bakhtin – conceitos essenciais para o estudo de ambientes colaborativos de EaD	56
3.2.	A Sociolingüística Interacional como base teórica para a análise do discurso nos fóruns de EaD	58
3.2.1.	Enquadres e footings	60
3.2.2.	A noção de face	61
3.2.3.	Teoria da polidez	63
3.2.4.	Impolidez e rudeza	64
3.3.	Análise das Estruturas de Troca – uma investigação sobre o papel dos participantes	66
4.	Metodologia	70
4.1.	Objetivos e perguntas de pesquisa	70
4.2.	Caracterização da pesquisa	71
4.2.1.	O curso	72
4.2.2.	Objetivo geral do curso	73
4.2.3.	Objetivos específicos	73
4.2.4.	Funcionamento do curso	74
4.2.5.	Abordagem pedagógica do curso	75
4.2.6.	Participantes da pesquisa	76
4.3.	Dados da pesquisa: os fóruns de discussão	76
4.4.	Cursistas e tutor como sujeitos da pesquisa	77
4.5.	Procedimentos de análise	79
5.	Análise dos Dados	80
5.1.	O fórum “Desabafo” – relações conflituosas	81
5.1.1.	Enquadre de desabafo	81
5.1.2.	Enquadre de defesa	84
5.1.3.	Enquadre de ataque	87

5.1.4. Enquadre da mitigação	90
5.1.5. Enquadre da solução	91
5.1.6. Enquadre de crítica ao grupo	93
5.1.7. Enquadre da discórdia	95
5.2. Fórum “Construtivismo e conducionismo”	97
5.3. Fórum “Tira-dúvidas”	103
5.4. Os diferentes papéis da tutora	110
5.5. Discussão dos resultados	112
6. Conclusões e caminhos a serem trilhados	120
7. Referências bibliográficas	125

Lista de tabelas

Tabela 1	Hipótese sobre os papéis dos participantes baseada na análise das estruturas de troca (ESA) e nas categorias de movimento	68
Tabela 2	Movimentos da tutora tomando como base as categorias ESA	111

Lista de gráficos

Gráfico 1	Total de mensagens semanais entre tutora e alunos no fórum acadêmico	113
Gráfico 2	Distribuição das interações entre tutora e alunos	114
Gráfico 3	Total de mensagens semanais entre tutora e alunos no fórum “Tira-dúvidas”	115
Gráfico 4	Movimentação dos alunos e da tutora no fórum “Tira-dúvidas”	116

Anexos

Anexo 1	Fórum “Desabafo”	131
Anexo 2	Fórum Acadêmico	144
Anexo 3	Fórum “Tira-dúvidas”	179