

5

Análise dos Dados

Nas interações mediadas por computador e realizadas na forma escrita, seja através de e-mails, listas de discussão ou, no caso em questão, em um fórum eletrônico, a maior dificuldade reside em como as pessoas interpretam as elocuições, em como definem o que está ocorrendo naquele determinado momento, enfim, na maneira como estas enquadram os eventos. Devido à falta de pistas de contextualização não verbais, tais como expressões faciais, tom de voz e gesticulação, e mesmo verbais, mas não presentes na forma escrita, como o ritmo da fala, a prosódia, o volume da voz e a entoação, as interações nos ambientes virtuais podem tornar-se mais sujeitas a más interpretações e desentendimentos, pela não compreensão ou a compreensão equivocada dos enquadres. Mesmo com o uso de recursos que têm por objetivo simular, mesmo que precariamente, interações face a face, como é o caso dos *emoticons*, o que se observa é que estes, por vezes, ao invés de auxiliar, podem complicar ainda mais a compreensão dos eventos, pois por vezes podem mascarar ou dar pistas equivocadas da verdadeira intenção do autor, o que teremos a oportunidade de verificar posteriormente nas análises. Além disso, os atos de ameaça à face em ambientes virtuais aparentemente são feitos de forma bem mais contundente que em interações face a face, e as estratégias de polidez utilizadas correm o risco de não serem interpretadas a contento do “falante”.

Veremos a seguir como se desenrolam as relações no fórum denominado “Desabafo”, nome por si só sugestivo, onde os alunos colocam suas insatisfações e frustrações relativas ao curso e, principalmente, ao trabalho da tutoria.

Desta forma, procuro atingir os objetivos propostos para esta pesquisa, na qual investigo a ligação existente entre a ação docente e a atitude dos alunos. Para tal análise a interação social sob duas óticas distintas, porém complementares – a da sociolingüística interacional e a da aprendizagem on-line.

Cabe aqui a observação de que todas as mensagens postadas nos fóruns foram copiadas exatamente da forma como foram escritas. Eventuais erros, sejam de digitação ou de qualquer outro tipo, foram mantidos. Tal fato vem reforçar a percepção de que não parece haver muita preocupação com a forma escrita, mas sim com o conteúdo das elocuições, com aquilo que se quer comunicar, o que certamente dá às interações um tom

de maior informalidade. Os nomes de todos os participantes dos fóruns foram trocados, de maneira a resguardar a identidade e garantir a privacidade dos mesmos.

5.1

O fórum “Desabafo” – relações conflituosas

O fórum em questão foi composto de 35 mensagens, sendo que cinco delas foram postadas pela tutora e duas pela coordenadora do curso. Este fórum foi aberto pelo aluno de nome Cristiano no dia 01 de fevereiro de 2007, sendo que a última mensagem foi postada por Rubens no dia 09 de fevereiro de 2007. A tutora esteve presente neste fórum até o dia 02 de fevereiro, data de sua última mensagem.

5.1.1

Enquadre de desabafo

por Cristiano - quinta, 1 fevereiro, 09:15

Será que estou errado? Cego, talvez?

Onde estão os todos aqueles posicionamentos críticos e inflamados desta turma? Onde estão todos? Onde está a Tutora que pouco aparece?

Todos vocês são partes muito importantes p’ra mim. Só através de nossa interação é que estou conseguindo apreender tantos e tantos conhecimentos. Só assim estou conseguindo aprender a aprender... Construir uma nova história...

Será que estou “viajando” ou realmente existe certo desânimo no ar? Estamos rumo à reta final... E aí?

E somente pelos debates acalorados que me incentivaram durante todo o tempo é que estou aqui. Como diria aquele “Menino”: “Você é responsável pela alma que cativa”... E a turma me cativou...

O que vocês dizem? Ou será que...

Abraços a todos!

Cristiano

Temos como enquadre inicial aquilo que foi denominado como sendo um desabafo pelo aluno Cristiano, e que assim foi compreendido pelos demais membros do grupo, como teremos oportunidade de observar no decorrer das interações. Além do desabafo em si, Cristiano procura claramente o apoio do grupo que, pela sua “fala”, se percebe tratar-se de uma comunidade de prática, pois há características próprias destas comunidades que podem ser observadas nesta primeira mensagem. São estas: a sustentação de relacionamento mútuo que, neste caso específico, pela mensagem postada, conclui-se que seja harmonioso (*Só através de nossa interação é que estou conseguindo apreender tantos e tantos conhecimentos / Todos vocês são partes muito*

importantes p´ra mim.); formas partilhadas de engajamento ao fazer coisas em conjunto (somente pelos debates acalorados que me incentivaram durante todo o tempo é que estou aqui); e ausência de preâmbulos introdutórios, como se as conversas ou interações fossem parte de um processo contínuo (Será que estou errado? Cego, talvez?).

Provavelmente por confiar no apoio do grupo e esperar ser prontamente compreendido, Cristiano expõe seu desgosto em relação ao andamento do curso e ao trabalho da tutoria, ao mesmo tempo fazendo uma defesa da face do grupo de forma acalorada e emocional (*Todos vocês são partes muito importantes p´ra mim. [...] E a turma me cativou...*).

Percebe-se também, através da repetição do advérbio “só/somente”, (*Só através de nossa interação [...], Só assim estou conseguindo aprender [...], somente pelos debates acalorados que me incentivaram durante todo o tempo é que estou aqui.*), que Cristiano exclui a tutora não somente de seu processo de aprendizado, como também da comunidade, e constrói sua própria imagem, definindo seu alinhamento, seu *footing*, como a daquele que teve a coragem de reclamar de uma situação que acredita ser desagradável tanto para ele quanto para o grupo. Quando Cristiano questiona sobre a atuação da “*tutora que pouco aparece*” há o que Brown e Levinson (1987) denominam de Ato de Ameaça à Face (AAF), neste caso à face positiva da tutora, pois o aluno demonstra claramente sua desaprovação em relação à atuação da mesma e não hesita em criticá-la. Por fim termina a mensagem de forma incompleta (*Ou será que...*) fazendo uso, ainda segundo Brown e Levinson (1987), de uma das estratégias de indiretividade (que é a de ser incompleto), ao iniciar um pensamento e deixá-lo inconcluso, creditando a cada um a tarefa de chegar às suas próprias conclusões. O uso de reticências enfatiza o recurso da indiretividade, do qual o aluno faz uso constante durante todo seu discurso como, por exemplo, na passagem “*Estamos rumo à reta final... E aí?*”, deixando mais uma vez seu pensamento em aberto. A seguir, ainda dentro do mesmo enquadre, algumas respostas de cursistas corroboram a opinião de Cristiano, e igualmente fazem ameaças à face positiva da(s) tutora(s), o que pode ser verificado abaixo (grifo meu).

Re: Desabafo

Por Maria - quinta, 1 fevereiro, 09:43

Olá Cristiano!

É difícil se manter animado quando ficamos com tantas dúvidas, quando **não recebemos respostas**, quando as **respostas que recebemos não são objetivas...**

Mas como você disse, estamos na reta final. Estamos quase lá!!!

Um abraço, Maria.

Re: Desabafo
por Lucinda - quinta, 1 fevereiro, 09:59

Oi Cristiano!

Você está certíssimo!

Pelo menos da minha parte há um desânimo muito grande. E isso já vem acontecendo há tempos, desde quando fazia parte da outra turma.

Já me coloquei algumas vezes, **questionei a presença das tutoras, que a meu ver não está satisfatória**, a demora em obter as **respostas, que na maioria das vezes não esclarecem absolutamente nada**, pelo contrário, só confundem mais.

Percebo que nada mudou, continuamos no mesmo barco, cheios de dúvidas e **sem perspectivas de respostas objetivas e esclarecedoras**.

Não há motivação que resista, você há de concordar comigo, não é?

Um abraço,

Lucinda

Re: Desabafo
por Otávio. - quinta, 1 fevereiro, 10:17

Grande Cristiano!

Como você, tenho observado certo desânimo neste último módulo; eu mesmo tenho participado pouco nos debates. Atividades pouco desafiadoras, enunciados confusos, objetivos sem clareza, prazos indefinidos, **tutora ausente**, a demora em obter respostas e, claro, rumo à reta final do curso.

Vamos tentar reverter este quadro?!

Abs.

Otávio

Observa-se que, na primeira resposta, apesar de a aluna reclamar de dúvidas não sanadas, de respostas não recebidas e não objetivas, ela não faz menção direta à tutora, usando uma estratégia de polidez negativa (preservação da pessoa), pois não pessoaliza o ouvinte e mostra uma atitude convencionalmente indireta. Já a aluna Lucinda, ao invés de referir-se somente à tutora responsável por aquele módulo, refere-se às tutoras, no plural, o que minimiza o AAF à tutora Luciana. Lucinda opta pelo recurso da indiretividade, já que, através do uso do plural, engloba todas as tutoras, tirando o peso da acusação de uma tutora somente. Além disso, a aluna tenta igualmente resguardar sua própria face, por não ter sido tão direta na acusação, não nominando quem quer que seja. Tal fato torna-se mais claro quando analisamos as escolhas lexicais feitas pelos alunos. Estes preferem fazer uso da negação em suas críticas, como por exemplo, “*não está satisfatória*” ao invés de insatisfatória, “*não são objetivas*” ao invés de confusas ou subjetivas, que seriam palavras mais contundentes, e que, conseqüentemente, marcariam uma postura mais crítica e de desaprovação.

O aluno Otávio é mais direto, fazendo uma ameaça à face positiva da tutora, que se traduz no desejo da mesma de ser aprovada, quando a chama de ausente e reclama da demora no envio das respostas, fazendo-a sentir-se desconfortável. Ao mesmo tempo, o aluno utiliza-se também de impolidez negativa (Culpeper, 1996), ao associar tanto o curso quanto a tutora a aspectos claramente negativos. Contudo, ao final de sua

mensagem, o aluno, apelando para o senso de comunidade do grupo, faz uso de uma estratégia de polidez positiva (*Vamos tentar reverter este quadro?!), ao incluir falante e ouvintes na mesma atividade e buscar a concordância dos outros alunos.*

Já a aluna Carla, como veremos a seguir, não se refere diretamente à tutora em sua mensagem, mas reconhece a dificuldade de interação em um ambiente que, segundo ela mesma, prescinde de presença física e onde apenas a palavra é usada como recurso para exprimir os pensamentos. Seu discurso é de conciliação e incentivo ao grupo e não há, em nenhum momento, ato de ameaça à face da tutora. Contudo, observamos que Carla refere-se apenas ao grupo quando define as relações entre os participantes do curso, o que se reflete nas palavras que usa para descrevê-las, e que são as seguintes: laços, amizade, ajuda, companheirismo e interação, que, ainda segundo a aluna, ocorrem **entre os componentes do grupo** (grifo meu).

Re: Desabafo
por Carla- quinta, 1 fevereiro, 11:07

Estimado colega Cristiano,
Sei como se sente.

No curso EAD, nossa presença física é substituída pela palavra escrita, e se não a usamos é como se tivéssemos desaparecido, evaporado, ficado só.

No curso presencial, mesmo que nossos pensamentos estejam longe da sala de aula, nosso corpo está presente, dizendo estou aqui.

Já no curso a distância, onde não podemos exprimir nossos pensamentos através de um abraço, um sorriso, um olhar, tem um único recurso, exprimir nossos pensamentos através da PALAVRA escrita.

Essa é uma importante ferramenta, temos que aproveitá-la ao máximo, pois podemos tudo com ela.

Essa é minha primeira experiência num curso a distância. Fiquei surpresa em observar a sutil criação de laços de carinho, amizade, ajuda, companheirismo entre os componentes do grupo, isso tudo foi fruto dos laços criados através da interação, portando se deixarmos de interagir, essa chama se apaga.

Portanto Cristiano e queridos colegas podem contar comigo [...]

Sintam-se abraçados,

Carla

5.1.2

Enquadre de defesa

Abaixo verificaremos a mudança de enquadre que ocorre quando a tutora se manifesta. Seu posicionamento frente aos alunos revela uma mudança de *footing*, de alinhamento, havendo uma clara modificação no enquadre dos eventos, passando do desabafo dos alunos à atitude de defesa da tutora, como verificaremos a seguir.

Re: Desabafo/resposta TT
 Por Luciana - quinta, 1 fevereiro, 12:20

Cristiano,

Algumas questões devem ser colocadas. Conversei com a coordenadora Vilma sobre estas insatisfações assumindo minhas falhas:

- 1) Não fomentei este fórum na medida da necessidade de vocês;
- 2) Voltei-me para os problemas grupais, (como por exemplo dúvidas indicadas por email) e leituras dos trabalhos;

Diante destas demandas apresentadas neste debate repleto de insatisfações acho que poderíamos recolocar nossa posição. Vamos tentar animar e avançar no trabalho coletivo bem como no trabalho individual.

Não é a primeira vez que erramos.

Acho que vocês passarão por isso ou já passaram. Essa experiência não é a primeira, [...]

Por favor, não deixe que este "desabafo" contamine nossas práticas futuras.

Gostaria de dizer, outra vez que não sou "adrenalina pura". Coisas que os alunos em EAD não podem dar conta pela ausência de contato. Gostaria também que esses pontos fossem melhor observados via e mail (as insatisfações) sobretudo as suas que apareceram com maior força. [...]. aguardo suas ressalvas via e mail, Cristiano.

Obrigada

Luciana

Pelo tom formal da primeira resposta da tutora, percebe-se sua dificuldade em “falar” a língua daquela comunidade da qual ela não tinha conseguido (ao menos até aquele momento) fazer parte. Apesar de reconhecer que houve falhas, fazendo uma ameaça à sua própria face positiva, pois a tutora faz uma avaliação negativa de si mesma, usa a estratégia da enumeração itemizada para comentá-las. Tal recurso, além de adicionar formalidade à conversa, revela-se uma tentativa de reafirmar sua posição de poder junto ao grupo, marcando também uma posição de distanciamento. Contudo, sua resposta denota uma atitude defensiva que, segundo Goffman (1967), ocorre quando o falante procura salvar a sua própria face. A tutora então recorre a uma estratégia de face positiva quando escreve “*Vamos tentar animar e avançar...*” na tentativa de convencer os outros a se solidarizarem com ela. Além disso, podemos verificar que, através do uso constante da primeira pessoa do plural (*poderíamos, vamos, erramos, iniciássemos, estamos*), esta procura mais uma vez preservar sua face fazendo uso de uma estratégia de polidez positiva, que é a de incluir os alunos na atividade, ao mesmo tempo tentando mostrar pertencimento ao grupo. O emprego destas estratégias visa, sobretudo, ao partilhamento do problema e, havendo partilhamento, as faces estão protegidas, não são colocadas em risco (Pereira, 1997). Numa outra tentativa de preservação da face, a tutora faz ainda menção ao fato de a EaD ser limitada no que diz respeito à qualidade das interações e, usando uma estratégia de polidez negativa, tenta justificar-se, dando a seguinte explicação: “*Gostaria de dizer outra vez que não sou "adrenalina pura". Coisas que os alunos em EAD não podem dar conta pela ausência de contato.*” Percebe-se também que esta atribui as dificuldades de comunicação à falta

de pistas de contextualização típicas de interações face a face, o que revela que a dificuldade em atuar em ambientes totalmente mediados pelo computador pode ser um problema a ser enfrentado tanto por professores quanto por alunos.

Um aspecto interessante a ser observado é o de que a tutora, justamente por não ter até então se inserido efetivamente naquela comunidade de prática, não desenvolve ou negocia os significados construídos pelo grupo. O que esta assume como sendo suas falhas são aquelas que ela própria se permitiu assumir, talvez acreditando que assim poderia manter sua face e, de certa forma, o poder. Em momento algum ela pergunta aos alunos o que poderia ser melhorado, e o que estes sugeririam em termos de modificação. Talvez se a tutora Luciana procurasse um acordo, e usasse as marcas de identidade do grupo, perguntasse por razões, ou seja, fizesse uso de estratégias de polidez positiva, ela conseguisse seu passaporte de entrada na comunidade, porém optou por não fazê-lo. Tal fato trará conseqüências muito negativas na reação dos alunos, como teremos a oportunidade de observar mais adiante.

Nas duas mensagens que se seguem, a tutora reconhece que houve problemas, mas nunca deixando de manter uma atitude defensiva.

Re: Desabafo

Por Luciana- quinta, 1 fevereiro, 12:31

Lucinda,

Abandonei este fórum, minha cara. Não poderia. Sobretudo porque temos como tutores, a tarefa de direcionar o debate coisas que são neste espaço e coisas que são para outro fórum (por exemplo, de produção intelectual). Aprendi que na tutoria nosso papel inclui uma tarefa que está além do "fazer docente", do "pedagógico". Garantir a ambiência da aprendizagem, em EAD significa de certo modo amparar o desânimo.

A crítica é uma forma de retomada. Poderemos fazer tudo isso juntos.

Conto com você

Re: Desabafo

por Luciana - quinta, 1 fevereiro, 12:38

Otávio

A fase de trabalho coletivo, na maioria das vezes, não é a melhor fase para a turma. Acho que para a tutoria também não foi. Estamos retomando algumas etapas e de minha parte devo dizer que busquei dar conta de algumas demandas deixando outras tão relevantes em aberto.

Falamos também via email, [...].

Luciana

Na primeira mensagem, a tutora inicia fazendo uma ameaça à sua própria face (ameaça à face positiva, que diz respeito a seu desejo de ser aprovada), quando reconhece que abandonou o fórum, para em seguida fazer uma recapitulação (que assemelha-se mais a uma auto-reflexão) do papel que cabe aos tutores em um fórum de EaD. Logo após ela faz uso de uma estratégia de polidez positiva, quando escreve

“*Poderemos fazer tudo isso juntos*”, mais uma vez na tentativa de incluir o ouvinte e a si própria na mesma atividade.

Na segunda mensagem esta declara que o trabalho coletivo não é a melhor fase nem para os alunos nem para a tutoria, afirmação que mais uma vez foi feita sem negociação com o grupo, por conclusão própria, o que marca, mais uma vez, o reconhecimento de sua posição de poder.

Nas interações que virão a seguir verificar-se-á novamente uma mudança de enquadre, passando os alunos a uma posição de ataque, o que caracterizará um ato de ameaça à face da tutora, mas desta vez de forma mais contundente.

Veremos que alguns dos erros assumidos pela tutora, assim como problemas que esta detecta em alguns dos seus procedimentos não são reconhecidos como tal pelos alunos e são prontamente rebatidos pelos mesmos. Neste momento há um enfrentamento, passando os cursistas a não reconhecerem a autoridade da tutora e a questionar suas práticas.

5.1.3

Enquadre de ataque

Re: Desabafo

por Wanda - quinta, 1 fevereiro, 15:27

Olá pessoal,

Concordo plenamente com vocês. Acho que este módulo está insosso. Não temos mais debates e já estamos por tempo demais fazendo trabalhos pouco atraentes. As dúvidas também raramente são respondidas, sinto que falta objetivo, a coisa está meio sem rumo.

Quanto à idéia de postar nossas críticas por e-mail não acho que seja necessário, pois as críticas e necessidades de uns pode ser a mesma dos outros. Além do mais, temos usado este espaço para isso e sempre funcionou otimamente bem com nosso grupo. Afinal, desabafo também devem ser compartilhados.

Abçs a todos

Wanda

Re: Desabafo

por Odete - quinta, 1 fevereiro 2007, 16:16

Olá Cristiano, parabéns pela coragem e pela condução que você deu a um tema delicado e polêmico! Porém, venho aqui, publicamente, reivindicar a “maternidade” deste fórum, que nasceu das nossas conversas pelo MSN!!! Atenção: Cristiano é o pai, e eu sou a mãe desta criança!

Olá colegas Alex, Maria, Lucinda, Otávio, Carla, Paulo e Wanda, que também tiveram coragem e comprometimento em “mostrar a cara”, com muita sinceridade e tato, contribuindo nessa discussão, expondo seus pontos de vista bastante pertinentes e bem vindos.

Olá tutora Luciana, finalmente e duplamente “mostrando a sua cara”!!! Com direito a foto e tudo, acabando com o mistério (será que ela existe mesmo???) e matando a nossa curiosidade (existe!).

Mais uma vez estamos exercitando o nosso “construtivismo” neste fórum árduo, mas necessário [...].

Acho que esses momentos de socialização são fundamentais em qualquer interação, virtual ou presencial.

Gostaria de ir por partes: 1) Legal, Luciana, vc ter reconhecido que abandonou os fóruns, o que não a impede de voltar correndo! Venha amparar e acabar com o desânimo coletivo!!!
 2) Porém, Luciana, quando vc afirma p/ o Otávio que “A fase de trabalho coletivo, na maioria das vezes, não é a melhor fase para a turma”, sinto muito, mas não concordo. O trabalho em grupo, pelo menos na turma A tem sido riquíssimo (turma B: não estou discriminando ou desmerecendo a participação de vcs nos trabalhos em grupo, [...])
 3) Carla, sem comentários, a sua colocação já disse tudo, nada mais a declarar a não ser brilhante!
 4) Como já disse lá em cima, fui cúmplice do Cristiano neste fórum, e não quero deixá-lo sozinho neste barco, [...] 5) Paulo, tenho as mesmas dúvidas que vc, mas uma coisa posso afirmar pela reunião que tive com a coordenação do curso, como representante de turma: as nossas queixas são as mesmas de outros cursos a distância.
 6) Wanda, também acho que temos várias perguntas sem resposta e atividades sem comentários e notas. Finalizando, não por acaso recebi hoje, de um colega de trabalho, uma crônica que veio bem a calhar com este fórum, este momento, esta situação. Estou enviando em anexo e, quem tiver tempo, vale a leitura.
 Abçs a todo(as)! 😊

Na primeira mensagem postada, quando o cursista diz “*Quanto à idéia de postar nossas críticas por e-mail não acho que seja necessário [...] Além do mais, temos usado este espaço para isso e sempre funcionou otimamente bem com nosso grupo*” este, além de fazer uma ameaça à face positiva da tutora através da discordância em relação a suas práticas, reforça o fato de quanto esta continua a ser considerada um membro estranho àquela comunidade de prática, pois a mesma desconhece os hábitos do grupo – “*isso sempre funcionou otimamente bem com **nosso** grupo*” (grifo meu).

Na mensagem postada a seguir, Odete reivindica para si a “maternidade” do tema em discussão e faz um ato de ameaça à face da tutora sem ação de reparo e com total ausência de polidez. Percebe-se em seu discurso que a aluna faz uso da rudeza. Tal fato se traduz por – “*Olá tutora Luciana, finalmente e duplamente “mostrando a sua cara”!!! Com direito a foto e tudo, acabando com o mistério (será que ela existe mesmo???) e matando a nossa curiosidade (existe!)*”. Segundo Lakoff (1989, in Pereira, 1997), não há apenas a ausência de polidez, como em contextos puramente informativos, mas justamente o contrário, ou seja, o desejo de confronto, de ataque. Trata-se não simplesmente de ser impolido, mas do emprego de impolidez voltada para “uso de estratégias orientadas para o ataque da face, do *self*, incluindo antagonismo.” (Lakoff, 1989 p.7). Aqui vale a observação de que, até aquele momento, a tutora ainda não havia colocado sua foto no fórum, fato que, percebe-se pela “fala” de Odete, parece ter incomodado os alunos, que podem ter encarado tal fato como falta de comprometimento e/ou de envolvimento. Fica evidente então a importância de qualquer artifício que possibilite uma maior proximidade entre professores e alunos. Nos cursos a distância sem momentos presenciais, um detalhe que pode parecer sem importância, como uma simples fotografia anexada ao perfil, passa a ser mais um elo na criação de laços e na amenização da distância física, pois minimiza o sentimento de isolamento e

de não se saber a quem nos dirigimos, o que pode criar, para alguns, uma sensação de vazio.

Além disso, percebe-se também que a aluna organiza sua mensagem da mesma forma que a tutora, ou seja, enumerando os tópicos, o que a coloca em nível de igualdade com a mesma, denotando uma atitude de confronto pelo não reconhecimento da tutora como detentora de poder. Por fim, Odete anexa uma crônica sobre liderança que enumera e discute as qualidades de um líder, finalizando a mensagem com um *emoticon* simbolizando o riso, o que vem mais uma vez a ameaçar a face positiva da tutora, questionando, inclusive, seu papel de líder do grupo. O uso do *emoticon* no final do texto implica também ambigüidade, pois abre um leque de interpretações, ficando a cargo de cada um dar sentido àquele ícone de emoção, que pode representar tanto um riso de divertimento quanto de escárnio, o que demonstra o desinteresse de Odete em manter a face da tutora. É importante ressaltar que a aluna em questão foi eleita representante da turma, e que tem reconhecimento da mesma no papel de sua porta-voz.

Em seguida verifica-se que vários alunos corroboram as colocações de Odete, aderindo ao enquadre de ataque como, por exemplo, nas duas mensagens a seguir. Percebe-se pela escolha do léxico (*adorei, concordo, disse tudo, abrilhantou, completou*) que o *footing* da aluna Odete é co-sustentado por Maria e Lucinda, que alinham-se tanto com Odete quanto com o discurso que vem sendo construído.

Re: Desabafo
por Maria - quinta, 1 fevereiro, 16:44
Olá Odete!

Adorei a sua colocação.

Concordo com você quando discorda da Luciana. Como aluna da turma B, venho dizer que nossa turma também não tem problemas quanto à elaboração de trabalhos em grupo.

Um abraço, Maria

Re: Desabafo
por Patrícia - quinta, 1 fevereiro, 20:21
E eu que pensava que estes sentimentos eram só meus....
É isso aí gente,

o Cristiano disse quase tudo, a Carla abrilhantou e Odete completou.

[...]

É para se pensar e agir.

Um beijo.

5.1.4

Enquadre da mitigação

Logo depois Cristiano, usando estratégias de polidez negativa, tenta amenizar o problema. Ao comunicar seus desejos, tenta dissociá-lo da violação desculpando-se “*Mas... se alguém sentiu-se ofendido, registro aqui minhas escusas.. Apenas dei o "start"*”, justificando-se “*Falei" o que me veio do coração e acredito não ter criado qualquer mal-estar...*”, e colocando o ato de ameaça à face como “*regra*” geral “*Todos os que aqui se colocaram, o fizeram mostrando suas insatisfações, dúvidas, desânimo com relação ao andamento do curso*”, como podemos comprovar na mensagem abaixo.

Re: Desabafo
 por Cristiano- sexta, 2 fevereiro, 08:01
 Olá, Luciana!
 "Falei" o que me veio do coração e acredito não ter criado qualquer mal-estar... Provoquei uma remexida... Mas...se alguém sentiu-se ofendido, registro aqui minhas escusas... Não tive a intenção de ser agressivo (será que fui?)
 Este é um assunto de grupo e não vejo porque enviar qualquer "ressalva" por e-mail (pessoal?)... Sabe, muitas vezes tomamos como pessoal uma crítica que simplesmente faz parte do processo... [...].
 Apenas dei o "start", o início de uma discussão que pode ser excelente para todos nós... Ou não?
 Esta nova Turma, A-B, ainda não mostrou tudo o que pode realizar. Estamos aí...
 Abraços, Luciana!
 Abraços a todos!
 Cristiano

Interessante também observar que o aluno Cristiano continua fazendo uso intenso de reticências. Segundo verbete retirado do Houaiss¹, as reticências são indicadas para “*marcar uma pausa no enunciado; podendo indicar omissão de alguma coisa que não se quer revelar; emoção demasiada, insinuação etc.*”. Podemos usá-la com propósito suspensivo, ou seja, “*quando queremos deixar o pensamento em suspenso para que o leitor o complete ou quando o interlocutor deixa que um segundo conclua seu pensamento, intencionalmente incompleto*”, ou com propósito expressivo, de caráter subjetivo, como “*quando queremos assinalar na elocução certas inflexões de natureza emocional, tais como: alegria, tristeza, espanto, cólera, sarcasmo, desprezo, ironia, entusiasmo, admiração, impaciência, ou seja, as mais variadas nuanças emotivas*”.²

Cristiano, quando opta por fazer uso deste recurso, acaba por deixar em aberto uma série de interpretações possíveis. Apesar de sua intenção parecer ser a de suavizar o problema, este evita ser direto, numa tentativa de salvar a sua própria face e a da tutora,

¹ Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Versão Eletrônica. 1.05a Novembro de 2002.

² Retirado do site <http://recantodasletras.uol.com.br/teorialiteraria/681198>

mas, usando a estratégia da indiretividade, várias vezes ele acaba por torna-se vago e ambíguo, deixando dúvidas sobre sua real intenção.

É igualmente interessante observar que, usando uma estratégia de polidez negativa, Cristiano pede desculpas caso tenha ofendido **alguém**. Ele não se refere diretamente à tutora, mais uma vez optando pela indiretividade, até mesmo porque um pedido de desculpas dirigido claramente à tutora seria um ato de ameaça à sua própria face.

Contudo, ao final de sua mensagem, despede-se da tutora com abraços, dirigidos somente a esta, numa manifesta demonstração de polidez positiva, pois oferece a ela a oportunidade de incluir-se no grupo, numa atitude de aceitação e simpatia.

Na mensagem que se segue, o aluno Alex recorre ao senso de comunidade do grupo para incentivá-lo a voltar ao trabalho em conjunto.

por Alex - sexta, 2 fevereiro, 16:16

Cristiano, Odete e demais colegas do curso.

Concordo plenamente com o que foi colocado aqui neste fórum. [...]

Somente quero aproveitar a oportunidade para nos conhecermos melhor. Lendo as mensagens postadas me veio a vontade de conhecer cada um dos que ainda não tive oportunidade de fazer (Insiro aqui os novos colegas que estão ajudando a compor esta nova turma de 2007).

Não vamos minimizar o problema, de jeito nenhum. [...]

Esta turma é tão boa que podemos fazer ainda mais: podemos reverter esse quadro de marasmo que se apresenta e dar um novo "sprint" já que estamos na reta final do curso. Afinal, o curso somos nós. O pontapé inicial já foi dado pelo grande Cristiano. Vamos marcar o gol?

Para isso utiliza estratégias de polidez positiva, tanto fazendo uso de marcas de identidade do grupo quando diz “*essa turma é tão boa*” quanto incluindo os outros alunos e a si na mesma atividade “*podemos reverter o quadro, estamos na reta final, o curso somos nós*”. É interessante também observar o interesse que este demonstra em um encontro presencial, segundo ele, “*para nos conhecermos melhor*”, o que mais uma vez aponta para a necessidade de encontros face a face como forma de aprofundar as relações.

5.1.5

Enquadre da solução

A partir deste ponto há uma nova mudança de enquadre, com a entrada da coordenadora do curso na discussão, com o claro objetivo de dar um fim à mesma. Esta assume claramente sua posição de poder, como fica claro através de sua colocação –

“Gostaria, ainda, de me posicionar como Coordenadora do Curso” e do uso de enumerações que, além de ter o objetivo de organizar e clarificar inúmeros pontos por ela considerados essenciais para o bom andamento do curso, marca também uma certa formalidade e um determinado grau de distanciamento, assim como vem a reforçar sua posição de poder perante o grupo.

Podemos verificar que, no item 4, esta se defende e ao grupo de tutores do curso fazendo uma ameaça à face positiva dos alunos através do aviso que traz em si implícita a crítica de que os alunos precisam se empenhar mais e de que estes não cumprem as tarefas nos prazos – “em cursos a distância o sucesso não depende só da atuação do tutor e da coordenação, mas também do empenho dos cursistas [...] e no cumprimento das tarefas, dentro dos prazos”.

Ao final da mensagem, a coordenadora, através de uma ação de reparo, utiliza-se de estratégias de polidez positiva, procurando dar atenção às reivindicações e necessidades do grupo oferecendo-se, inclusive, para ouvi-los em um encontro face a face e despedindo-se de forma afetuosa. Mais uma vez nos chama a atenção a necessidade de encontros presenciais como forma de aproximação, e como facilitador na resolução de problemas.

por Vilma - sexta, 2 fevereiro, 16:35
Estimados Cursistas,

Não vou responder a cada um, para que não fiquemos no discurso em torno do mesmo tema. As inquietações já foram ouvidas, as possíveis soluções já foram apresentadas pela Tutora Luciana, [...] Gostaria, ainda, de me posicionar como Coordenadora do Curso, sempre me colocando à disposição de vocês. Tenho procurado estar “presente” sempre que sou solicitada. Aproveito, portanto, para marcar o encontro que o Paulo propõe. Mas vou adiantando alguns pontos:

1. vocês estão se formando em especialistas em EAD e, portanto, gestores. E o gestor de EAD não cuida apenas do pedagógico, mas do administrativo e financeiro. A evasão é o maior problema em qualquer Curso em EAD, e as razões são diversas. [...]
2. Como gestores, repito vocês estarão frente à seleção dos tutores. A dificuldade é a mesma dos cursos presenciais. Nem sempre a competência técnica é suficiente para ser um bom tutor. E quem já não vivenciou, seja em escola ou na universidade, a experiência de convocar um professor conhecidamente excelente e, por questões pessoais, não consegue se desempenhar bem em determinado momento?
3. Precisamos ter cuidado ao avaliar, para não pesar nas cores da tinta. [...]
4. Cabe ressaltar que em cursos a distância o sucesso não depende só da atuação do tutor e da coordenação, mas também do empenho dos cursistas no posicionamento significativo nos Fóruns e no cumprimento das tarefas, dentro dos prazos.

Por esta razão, peço a todos que se acalmem, restabeleçam o clima de confiança e de afeto, [...] tenho procurado ouvir e agir com relação a todas as solicitações. Há que se considerar, também, a atitude humilde da Tutora Luciana e a sua disponibilidade em retomar, [...] Lembro que estou à disposição para marcar o nosso encontro, [...] Um abraço afetuoso em cada um, Vilma

5.1.6

Enquadre de crítica ao grupo

Nas mensagens que teremos oportunidade de ler a seguir, o aluno Rubens, usando de ironia e indiretividade, critica o grupo pelas críticas feitas até então.

Contudo, antes de analisarmos as mensagens, considero pertinente ressaltar que Rubens é uma incógnita para os outros cursistas no que diz respeito à sua identidade. Inicialmente pelo fato de este nunca ter postado uma foto sua nos fóruns, o que fez com que não fosse possível, tanto para alunos quanto para professores, relacionar um nome a uma imagem. Além disso, no espaço dedicado à criação do perfil, onde cada aluno era encorajado a escrever sobre si mesmo, o que auxiliaria na criação de uma comunidade, ele também não deu nenhuma informação sobre sua identidade, mas sim fez uso de brincadeiras tais como: foi campeão de bolinha de gude no ano tal, melhor aluno no jardim de infância etc., em uma clara paródia ao gênero perfil, onde cada um normalmente escreve sobre sua formação acadêmica assim como também dá algumas informações pessoais.

Passemos então às mensagens postadas por Rubens.

Re: Desabafo
por Rubens - sábado, 3 fevereiro, 08:59
Prezados e Estimados:
Estou passando por aqui apenas para dizer 4 coisas:
1) Eu não fiz nada;
2) Eu não vi nada;
3) Tenho raiva de quem fez; e
4) Eu não estava nem aqui!
É isso,
Rubens

Re: Desabafo
por Rubens - sábado, 3 fevereiro, 09:17
Olás II Eadistas,
Já escrevi antes que eu quero é ver o circo pegar fogo e o palhaço morrer queimado, então, não posso deixar de escrever minhas considerações:
1) Ao ler todas as mensagens postadas um fato é relevante: "Aluno é aluno" não importa a idade, o sexo, o ambiente, somos os piores consumidores;
2) Estamos nos sentindo largado por que não se utilizou muito os fóruns nesta Unidade, então fazíamos os trabalhos em grupo ou individuais e pronto, assim esse nosso ambiente, não era mais nossa casa era como um posto de gasolina, abastecemos o carro e vamos embora;
3) Todos nós sabemos o motivo da fusão das turmas, então, sigamos em frente;
4) Sempre acreditei e aqui apenas mais uma vez eu confirmo, o aluno mais do que uma nota quer ser pagiado, é isso mesmo quer ser paparicado pelo professor, ou seja, quer ver seus comentários respondidos, etc;
5) Para aqueles que não acreditavam que eu podia escrever sério aí vai: SÉRIO.
6) Não acho que está tudo ruim, afinal vocês ainda têm a minha presença no curso (Não aguentei precisa escrever isso);

7) Eu não concordo com ninguém e também discordo de todo mundo.
É isso, Rubens

Verifica-se que a primeira mensagem postada por Rubens no fórum tem um tom de brincadeira, aparentemente indicando um não interesse em se envolver. Mas também percebe-se que, valendo-se do artifício da brincadeira, ele igualmente procura proteger sua própria face e a da tutora. Para Goffman, isso se dá através de um trabalho de figuração (*face work*), termo que designa “tudo que uma pessoa empenha para que suas ações não façam ninguém perder a face (nem ela própria).”³ Já na perspectiva de Brown e Levinson (1987), Rubens teria usado uma estratégia de polidez positiva, ao fazer uso de piadas.

Na segunda mensagem, o aluno expande a resposta, no sentido de realmente dar sua opinião, mas inicia novamente em tom de brincadeira. Interessante observar o grande número de vezes em que o aluno usa o pronome pessoal na 1ª pessoa do singular, como para reafirmar e marcar sua posição de indivíduo frente ao grupo, até porque ele é um “eu” sem face naquela comunidade. Observa-se que Rubens utiliza a enumeração para fazer seus comentários, o que denota certa arrogância, já que ele não tem poder perante o grupo. Nos itens de 1 a 3 ele se coloca como membro da turma (*somos os piores consumidores, Estamos nos sentindo..., fazíamos os trabalhos..., nosso ambiente, nossa casa, abastecemos o carro e vamos embora, Todos nós sabemos..., sigamos...*), em uma tentativa de esclarecer os motivos da discórdia. Porém é preciso que reparemos em alguns detalhes. Apesar do aparente tom de esclarecimento e de seu posicionamento como participante do grupo, Rubens faz uma inequívoca ameaça à face positiva do grupo, por meio de críticas e censuras. Há ainda outro ponto que merece atenção. No item 2, este coloca: “*Estamos nos sentindo largados por que não se utilizou muito os fóruns...*” Observe-se que ele não usa o verbo na 1ª pessoa do plural (*utilizamos*) como vinha fazendo até então. Opta por fazer uso da indiretividade, e, lançando mão do recurso da generalização, não explicita quem foram os sujeitos que não utilizaram os fóruns, não deixando claro se foram somente os alunos ou se aí incluiu-se também a tutora; há uma ambigüidade. No item 4, ele volta a usar a 1ª pessoa do singular e, mais uma vez, faz uma ameaça à face positiva do grupo, mas, desta feita, de forma direta e sem ação de reparo quando diz: “*...eu confirmo, o aluno mais do que uma nota quer ser pagado, é isso mesmo quer ser paparicado pelo professor, ou seja, quer ver seus comentários respondidos, etc;*”. É importante que lembremos que, ao se

³ Marcotulio, L.L.; Souza, S.L. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/ixsenefil/anais/07.htm>

colocar nestes termos, Rubens contradiz os próprios princípios da EaD com base construtivista, que é a de que o tutor não deve deixar os alunos sem resposta, procurando, sempre que possível, atender a todos, de forma a manter e fortalecer os laços que unem a comunidade. Nos itens 5, 6, e 7 o aluno segue com as brincadeiras e ironias, numa tentativa de desanuviar o ambiente e minimizar as críticas ao grupo.

5.1.7

Enquadre da discórdia

Nas mensagens que se seguem, há um embate entre dois alunos – Paulo, que não concorda com o ponto de vista de Rubens, mostrando irritação e profunda insatisfação, e Rubens, que, mais uma vez usando de indiretividade, discorda de Paulo.

Re: Desabafo
por Paulo - quarta, 7 fevereiro, 14:27
O aluno gosta de ser paparicado?
Aluno é aluno em qualquer lugar?
Acho que antes de afirmarmos isso deveríamos analisar de quais alunos partiram as observações.
São colegas que estão sempre presentes nos fóruns, [...]
Bem, desses, pelo menos desses, eu creio que não deveríamos desdenhar.
Paulo.

Re: Desabafo
por Rubens - sexta, 9 fevereiro, 00:29
Caros Eadistas:
Caso alguém tenha se ofendido com algum comentário meu, eu lamento profundamente!
Desdenhar?
Alguns alunos são diferentes de outros? Com uns pode e outros não? Por que uns comentam mais que outros?
Agora, sinceramente saindo da escola construtivista e indo para a tradicional, eu colocaria muita gente de castigo.
É isso,
Rubens

Como forma de demonstrar sua indignação, assim como certa irritação, Paulo inicia sua mensagem com dois questionamentos a respeito do que foi colocado anteriormente por Rubens, o que caracteriza uma ameaça à face positiva deste último, já que Paulo o censura. Porém as discordâncias, como são atos potenciais de ameaça à face, são extremamente preparadas (Pereira, 1997, p.15). Assim Paulo, no intuito de mitigar a ameaça, opta por fazê-la com polidez positiva, incluindo-se também como autor da crítica e indicando pertencimento ao mesmo grupo que Rubens, como podemos constatar em suas colocações: “...antes de *afirmarmos* isso *deveríamos* analisar [...]”;

não *deveríamos desdenhar*". Ao fazer uso deste recurso, Paulo busca proteger tanto sua própria face quanto a de Rubens. Segundo Goffman (1980 [1967] in Pereira, 1997), tanto a face do falante quanto a de seu interlocutor são levadas em consideração em uma interação. O falante orienta-se defensivamente quando procura "salvar sua própria face", assim como visa uma orientação protetora quando procura "salvar a face dos outros", sendo que este deve atingir um ponto de equilíbrio em suas orientações.

Em sua resposta, Rubens, ao desculpar-se, aparentemente faz um ato de ameaça à sua própria face negativa. Todavia, percebemos que, ao fazer uso de exclamação, associada a uma palavra que denota certo exagero (*lamento profundamente!*), o aluno abre espaço para que interpretemos que ele está sendo irônico ao desculpar-se. Neste caso Rubens poderia estar fazendo uso de sarcasmo ou polidez simulada que, segundo Culpeper (1996), é um ato de ameaça à face realizado com o uso de estratégias de polidez notadamente insinceras. Em seguida ele se utiliza da mesma estratégia de Paulo, fazendo uma série de perguntas que, aparentemente, também têm a função de dar um tom de irritação a seu discurso, sendo que, na conclusão de sua resposta, faz uso da indiretividade, e generaliza – "*colocaria muita gente de castigo*".

Assim, a partir da análise do fórum "Desabafo", verificamos que, como em qualquer situação face a face, os atores envolvidos na interação recorrem a estratégias de polidez para mitigar possíveis atos de ameaça à face. Porém, alguns pontos nos chamam a atenção. O primeiro deles é a dificuldade de entender e fazer-se entender, pois o risco da ocorrência de equívocos, que por sua vez vão gerar mal-entendidos e alterações, parecem se potencializar nos ambientes mediados pelo computador. O que nos leva ao ponto seguinte – a aparente maior facilidade dos alunos em fazer uso da impolidez e ameaçar a face do professor nos ambientes de aprendizagem on-line. Considerando-se que os sujeitos envolvidos encontram-se em uma situação na qual não há o componente presencial, tanto a impolidez quanto os atos de ameaça à face parecem assumir formas menos constrangedoras e/ou comprometedoras, e os alunos aparentemente se valem desse subterfúgio.

Com o propósito de melhor compreendermos os fatos que deram origem a tão polêmico fórum, percebemos a necessidade de analisarmos os fóruns que, no meu entender, lhe deram origem, com o intuito de verificarmos se neles existiam pistas lingüísticas através das quais os alunos já davam sinais de insatisfação e quais eram elas, assim como verificarmos como foi a atuação da tutora e o quanto e como esta demonstrava sua percepção dos conflitos que ocorriam nas interações. Para tal baseamo-

nos, além dos pressupostos teóricos da sociolinguística interacional e nos princípios que regem a EaD, no método de análise de diálogos educacionais proposto por Kneser, Pilkington e Treasure-Jones (2001), já explicitado no capítulo de metodologia.

5.2

Fórum Construtivismo e conducionismo

Assim, temos como primeiro fórum o de abertura do módulo, que teve início no dia 8 de janeiro de 2007. A mensagem inicial, postada pelo aluno Alex, data de 9 de janeiro, e a final, de 4 de fevereiro, sendo que a última mensagem postada pela tutora ocorreu no dia 15 de janeiro. Este fórum foi composto por 105 mensagens, sendo 26 provenientes da tutora. Segundo Berge (1995), o tutor deve evitar participar mais que os alunos, apenas $\frac{1}{4}$ ou metade do tempo, procurando, desta forma, aumentar a interação entre os aprendizes. Olhando sob este prisma, a tutora manteve-se dentro da faixa ideal, não se sobrepondo aos alunos.

O fórum em questão é um fórum acadêmico, cuja proposta de discussão refere-se a questões referentes às diferenças entre uma abordagem construtivista e sua contrapartida, ou seja, o conducionismo. Não há perguntas específicas a serem respondidas e o texto indicado para leitura refere-se à organização curricular por competências. A proposta do fórum é a de que os alunos pensem sobre o tema e escrevam suas reflexões, como podemos constatar na mensagem que o introduz.

Construtivismo ou conducionismo

Por Luciana – segunda, 8 janeiro, 13:45

Refletindo sobre as duas categorias (construtivismo ou conducionismo) e seus sentidos, para este nosso módulo, muitos são as questões a serem apontadas, não é verdade?

É importante ressaltar mais uma vez que o grupo que participou deste fórum foi composto pela junção de duas turmas, sendo que não houve consulta prévia aos alunos sobre tal procedimento. Assim, a turma que chamarei de turma B, menos numerosa devido a um maior número de desistências, foi incorporada à turma que chamarei de A, da qual fiz parte. Desta forma, a turma A, que vinha até então mantendo uma média de 25 alunos por módulo, passou a ter 33. Tal fato acarretou não apenas maior quantidade de trabalho para a tutoria, como também a necessidade de adaptação para ambas as turmas, pois ambas receberam a adesão de novos membros. Assim, duas diferentes

comunidades de prática, já formadas anteriormente, cada uma com suas regras e peculiaridades, tiveram que se adaptar a uma nova situação.

O segundo fórum, denominado “Fórum Tira-dúvidas”, foi aberto pela tutora com o objetivo de abrir um espaço específico para que os alunos colocassem suas dúvidas, em especial sobre um trabalho que seria desenvolvido em grupo e que incluiria a ferramenta *chat* e o uso da wikipedia. O referido fórum foi aberto no dia 14 de janeiro e foi composto de 57 mensagens, sendo que 10 delas foram postadas pela tutora, ou seja, uma média considerada baixa mesmo para os padrões propostos por Berge (1995). Os alunos participaram de ambos os fóruns concomitantemente, porém, a primeira mensagem da tutora neste segundo fórum, datando de 15 de janeiro de 2007, coincidiu com sua última mensagem no fórum sobre o construtivismo. Observamos também que após a última mensagem da tutora no fórum sobre o construtivismo, 25 outras mensagens se seguiram sem qualquer acompanhamento da tutoria. Acreditamos que tal fato tenha ocorrido devido à dificuldade que há em se fazer, a contento, a mediação de dois fóruns ao mesmo tempo. Ademais, normalmente cada fórum transcorria dentro de um prazo de uma a duas semanas, e pareceu-me ficar a cargo do tutor expandir ou não este prazo.

Passaremos então às análises do primeiro fórum em questão, mantendo, como foco principal, o trabalho da tutoria.

O primeiro fórum inicia-se com as reflexões de Alex sobre o tema proposto, em que o aluno faz críticas à febre construtivista (*Faz algum tempo presenciei uma febre de construtivismo que pairava nos ambientes educacionais. Era como se todo mundo, para ser "competente" tivesse que ser construtivista*). O enquadre inicial de crítica é aceito e corroborado pela tutora, que alinha-se com o aluno ao responder que “A *"onda construtivista"* conforme você muito bem critica, meu caro, reflete a perspectiva experimental que atinge o sistema educacional nos seus distintos níveis”. Percebemos também, na resposta da tutora, que ela usa uma estratégia de polidez positiva ao concordar com o aluno, fazendo-o de forma enfática – “*conforme você muito bem critica, meu caro, [...]*”. Em seguida, cinco outros alunos postam suas mensagens, sendo que alguns fazem perguntas. A tutora, porém, responde apenas a um deles, aquele que, como ela, também fez curso de Pedagogia. Nota-se, através do uso da 1ª pessoa do plural (*Temos*), e do pronome possessivo (*nossos*) que a tutora inclui falante e ouvinte na mesma atividade e ressalta o que ambos têm em comum, novamente fazendo uso de estratégias de polidez positiva, como podemos verificar a seguir: “*Na análise*

apresentada nota-se uma certa preocupação própria de grupos com formação pedagógica, com leitura específica. Temos os nossos referências, não é verdade? É claro que este aspecto - o construtivismo - é um desses referenciais". A tutora busca também concordância e aprovação por parte do aluno quando, após a colocação acima, finaliza dizendo "*Acho que você também concorda*". Todavia, aparentemente, esta exclui os outros alunos, primeiramente por não ter comentado suas dúvidas e questões e, em segundo lugar, por tê-los feito sentirem-se excluídos por não fazerem parte do "time" dos pedagogos. Tal fato abre a possibilidade de que alguns alunos interpretem tal comportamento como impolido, afinal, não podemos nos esquecer de que o ambiente carece de pistas de contextualização não-verbais, e que a criação de laços entre alunos e professores é feita gradativamente através de trocas de informações e trocas afetivas que acontecem somente na forma escrita, e que vão sendo construídas nas interações.

Após esta mensagem, doze outros alunos colocam suas reflexões no fórum e as discutem, numa explícita vivência do processo de aprendizagem colaborativa. Observando mais atentamente tais mensagens, percebemos claramente a teia que une toda a comunidade, como podemos verificar nas interações que se desenrolam nos exemplos a seguir. Notamos o uso constante da 1ª pessoa do plural (estamos; sabemos; almejamos; precisamos), assim como de verbos e expressões que exprimem concordância e que corroboram as opiniões dos membros do grupo (Você está certíssima; É verdade).

por Maria - quinta, 11 janeiro, 01:01

Olá Carla!

Concordo com o que Paula disse. [...] Você está certíssima em estimular a sua filha em casa. [...] É o que ocorre conosco aqui... os tutores e nós também estamos constantemente nos estimulando e respeitando o tempo e a "bagagem" de cada um.

Beijos, Maria

por Alex - quinta, 11 janeiro, 09:14

É verdade [...] Concordo com você. Cada um deve seguir a linha pedagógica que mais acredita, e ser fiel a ela.

Por Cristiano - quinta, 11 janeiro, 10:09

Olá, Luciana! Olá, Turma! Como foram de final de ano? Tudo certo?

Lamentavelmente, temos o poder econômico a nortear o caminhar de nossa Sociedade. [...]

É claro que estão acontecendo mudanças. Observem os nossos questionamentos ao longo deste curso. São próprios de quem se interessa pelo futuro, por uma sociedade melhor, mais justa e igualitária. [...]

Precisamos mudar o foco do "Ter" para o "Ser"... Mas e as contas no final do mês? Ainda está longe esta realidade que precisamos continuar construindo dia-a-dia...

Desculpem a dureza das palavras...

Abraços! Cristiano

Re: Construtivismo ou conducionismo
por Renata - quinta, 11 janeiro, 10:49

Concordo com você, Simone, quando diz que em geral a escola mais se conduz do que se constrói. Mas vejo isso de uma maneira crítica. Construir-se é diferente de se deixar conduzir, porque acabam caindo no modismo, já bastante mencionado aqui no fórum. [...]

Abs

Observamos também que, no dia 11 de janeiro, o aluno Alex pede à tutora para postar uma foto sua no fórum – *“Oi Luciana, posta uma foto sua no seu perfil para conhecermos você um pouco melhor. Isso ajuda a minimizar a "distância"”* fato que, posteriormente, como pudemos verificar no fórum “Desabafo”, foi motivo de crítica e atos de ameaça à face da mesma, já que esta não atendeu ao pedido.

Tal fato, como atestamos anteriormente, corrobora a importância de qualquer dispositivo que simule, mesmo que precariamente, a presença física das pessoas, sejam elas alunos ou professores. De fato, qualquer recurso que proporcione uma sensação de mais proximidade ajuda na criação de laços e propicia uma relação mais próxima, o que configura-se como vital para a manutenção de comunidades de aprendizagem on-line.

Ao final do dia 11 de janeiro, a tutora posta quatro mensagens no fórum, tecendo breves comentários sobre o que vinha sendo debatido. Esta muito provavelmente segue uma das regras de tutoria em EaD, a qual foi proposta por estudiosos do ensino/aprendizagem on-line, como Mason (1991), Berge (1995) e Pallof & Pratt (2000), que preconiza que o tutor não deve se estender em seus comentários e nem escrever respostas longas, sempre objetivando aumentar as interações entre os alunos. Percebemos também que a tutora nomeia apenas dois dos doze alunos que postaram mensagens.

por Luciana- quinta, 11 janeiro, 21:01

Clara

Vejo na sua dúvida um pouco das questões que apontei sobre a falta de aprofundamento no debate sobre a perspectiva contrutivista para a educação. A sua história - da adesão desta suposta possibilidade de avanço nas formas de aprendizagem - tem como característica a superficialidade. Sobre tudo no ensino básico.

Luciana

Re: Construtivismo ou conducionismo

por Luciana - quinta, 11 janeiro 2007, 21:09

(Risos, choros...)

Quanto realismo , Rubens.

Esse traço, por assim dizer, do sistema educacional tem sido um obstáculo para os chamados progressistas, não é verdade? A falta de "honestidade intelectual" de alguns gestores facilitam a lógica neoliberal [...] Bem, são questões para outros fóruns. É preciso debater estes fenômenos da educação como sistema.

Luciana

Quanto às outras duas mensagens, uma refere-se à resposta a um problema de um aluno o qual não podemos identificar prontamente, pois não foi nomeado, e a outra se trata de um comentário bem geral em relação ao que foi discutido pelos alunos até aquele momento. O que imediatamente nos chama a atenção é que a tutora não comenta as perguntas feitas individualmente por alguns alunos, mas apenas se vale de um comentário geral, aparentemente como resposta a todos. Tal fato sinaliza a dificuldade quanto a quantidade de *feedback* a ser dado nos cursos a distância, assim como a (im)possibilidade de atender individualmente a todos os alunos.

por Luciana - quinta, 11 janeiro, 21:02

É isso!!

Já estou encaminhando tal possibilidade, [...].

Luciana

por Luciana - quinta, 11 janeiro, 21:16

São muitas as inquietações, dúvidas...

Todavia, este ponto - o construtivismo - foi tema difundido entre nós enquanto pais, docentes, ou pesquisadores. Daí a propriedade da definição que aparece em muitas das críticas postadas aqui até agora: o fenômeno da "onda construtivista" no ensino básico. A falta de entendimento e leitura do que realmente pode significar esta vertente ficou como um dos mais significativos dos seus traços.

Luciana

Em seguida, nove alunos postaram mais dezesseis mensagens, sendo que a grande maioria delas no dia 12 de janeiro. Destes nove alunos, apenas quatro receberam comentários sobre suas colocações, sendo que um deles não foi nomeado, apesar de podermos inferir pela resposta a quem ela se refere, e outro, de nome Leila, foi alvo de três dos comentários feitos, talvez por ter postado cinco mensagens, sendo que duas delas bastante longas, assemelhando-se a uma aula expositiva. Contudo, mais uma vez perguntas ficaram sem resposta e inúmeras colocações dos alunos foram, aparentemente, deixadas de lado.

Ainda no dia 12 de janeiro, após a última mensagem da tutora, houve mais três postagens, sendo que nos dias 13 e 14 de janeiro mais onze mensagens foram colocadas no fórum. Ao todo foram catorze mensagens enviadas por nove alunos. Os comentários da tutora reiniciam no dia 14. Verificamos que, novamente, esta responde de maneira breve, e nos fica a impressão que de forma apressada, pois foram postadas oito mensagens seguidas, iniciando às 19:47 e terminando às 20:11. Pudemos também verificar que o conteúdo das mensagens não incita o diálogo, pois não há perguntas que visem dar continuidade ao debate ou "solicitar refinamentos na linha de raciocínio" (Mason, 1991 in Araújo, 2000, p. 1). Outro ponto que nos chamou a atenção é o de que

a tutora não nomeia os alunos, o que dificulta a leitura de suas mensagens, já que não se sabe a quem ela responde, fazendo com que os alunos tenham que procurar dentre as mensagens postadas no fórum aquela a qual ela está respondendo. Além disso, a não nomeação dos alunos dá uma aparência de impessoalidade, fato que, para alguns, pode gerar um grande sentimento de frustração enquanto que, para outros, de antipatia, o que não condiz com o conceito de comunidade. Podemos verificar, nos exemplos abaixo, que os alunos não têm como saber exatamente a quem a tutora se reporta.

Re: Construtivismo ou conducionismo
por Luciana - domingo, 14 janeiro, 19:49

A leitura realizada interpretação do texto mencionado está presente nas suas análises e vinculou teoria e a experiência brasileira de gestão educacional com propriedade.

É isso.

Luciana

Re: Construtivismo ou conducionismo
por Luciana - domingo, 14 janeiro, 19:51

Sofremos diretamente com estas imposições sociais (governamentais)

Luciana

Re: Construtivismo ou conducionismo
por Luciana - domingo, 14 janeiro, 19:53

Então muita coisa dos processos que visam a transformação da tradição no sistema educacional pode ser visto como sendo parte da mudança da conduta docente, eu creio.

Luciana

Nota-se também que, apesar do incentivo a outras leituras que não somente a indicada para o fórum em questão, não há qualquer indicação de bibliografia, como podemos verificar na mensagem que se segue.

Re: Construtivismo ou conducionismo
por Luciana - domingo, 14 janeiro, 20:07

Que bom a sua leitura de Habermas. Vamos explorá-la sempre!!! É para pensar a prática que serve a teoria.

Parabéns!!!

Luciana

Pelo uso intenso da exclamação podemos medir o grau de aprovação da tutora quando o aluno cita Habermas. Porém, quando coloca que iremos sempre explorar esta leitura, ela não considera que os outros integrantes do curso possam não ter afinidade com o autor, pois, no curso em questão, os alunos provêm de diferentes áreas de conhecimento. Luciana elogia o aluno que postou a mensagem, o que é muito positivo, mas não incentiva os outros cursistas, não instiga neles a curiosidade de conhecer o autor, dando um impulso inicial às suas investigações, nem promove qualquer tipo de

reflexão que possa vir a ser objeto de discussão. De fato, verificamos que tais traços permeiam a maioria de seus comentários neste fórum.

Como já mencionado anteriormente, a última mensagem da tutora data de 15 de janeiro, na qual comenta sobre as últimas duas mensagens postadas de forma bastante sucinta, o que contrasta com os alunos, que escreveram longamente sobre o tema. Considerando os pressupostos da EaD para a ação docente, este fato poderia perfeitamente ser visto como positivo, pois, a princípio, a tutora estaria deixando a cargo dos alunos a responsabilidade pelo debate. Assim, mais uma vez ela faz um breve comentário e usa de estratégias de polidez positiva, incluindo a si e aos alunos na mesma atividade (*Estamos, instituímos, nossas*) e demonstrando simpatia ao classificar a reflexão coletiva de maravilhosa.

Re: Construtivismo ou conducionismo
por Luciana - segunda, 15 janeiro, 17:50

Luisa, Elza (que bom)

Estamos discutindo definitivamente sob influências progressistas para a educação entendendo a formação humana como o sentido da nossa prática docente. Que maravilha é a reflexão coletiva que instituímos: a possibilidade de vínculo entre as mudanças possíveis e o avanço de nossas análises!!!

Luciana

Após esta mensagem, outras 25 se sucederam até o dia 02 de fevereiro, todas partindo dos alunos. Tais mensagens continham questionamentos, dúvidas por parte dos cursitas, como por exemplo: *“Luciana, o que você disse foi que a "falta de entedimento e leituraficou como um dos mais significativos dos seus traços" de quem? Da turma? Dos educadores? dos pais? Se ainda der para me responder...”* e debates, porém a tutora não mais voltou ao fórum, assim como não o deu “oficialmente” por encerrado.

5.3

Fórum “Tira-dúvidas”

Concomitantemente, o grupo já participava de um outro fórum aberto pela tutora e denominado “Tira-dúvidas” que, como o nome deixa claro, tinha por objetivo esclarecer possíveis dúvidas a respeito de atividades que seriam desenvolvidas em grupo.

Inicialmente, já se percebe certa ansiedade por parte dos alunos quanto à formação dos grupos, pois, sendo uma comunidade de prática, e já tendo passado pela experiência de ter formado e trabalhado em grupo, os alunos questionam o fato de não poderem

escolher aqueles com quem gostariam de trabalhar. Estes começam por perguntar sobre os grupos e depois passam a questionar a imposição de não os poder escolher.

Talita, Odete e eu já começamos os trabalhos da Atividade em grupo desta semana.

Temos duas dúvidas:

- é necessário ampliar o grupo?
- caso seja necessário, podemos providenciar logo isso?

Luciana,

No descritivo desta atividade somos orientados a conferir com o tutor em que grupo estamos inseridos.

Você irá formar os grupos, ou nós podemos realizar isto?

Os grupos já foram criados? Não encontrei essa informação na plataforma. Pertença a que grupo?

A mensagem abaixo foi enviada pela tutora como resposta aos questionamentos acima. Observamos também que Luciana mistura uma linguagem extremamente formal (*vossos*) com a usada no dia-a-dia (*vocês, ok*), o que pode causar certo estranhamento, visto que tal comportamento pode vir a ser interpretado como indicação de certo distanciamento – “[...] *ampliaremos os prazos para a entrega de vossos trabalhos, ok?*”.

Re: Fórum "tira dúvidas"

por Luciana - segunda, 15 janeiro, 15:55

Wiki é novidade par todos, não é verdade?

Vamos retomar a divisão dos grupos que ainda não aparece para vocês. Aguardem, por favor, essa retomada seguros que ampliaremos os prazos para a entrega de vossos trabalhos, ok?

Observem também uma orientação enviada por e mail (conforme combinado com a coordenadora)

Um abraço grande

Luciana

Esta atribui as reivindicações feitas pelos alunos à falta de conhecimento da ferramenta *Wiki* e à necessidade de extensão do prazo para a entrega de trabalhos, o que não corresponde ao enquadramento dado pelos alunos à questão, como podemos perceber na mensagem abaixo postada por dois cursistas. O primeiro, Cristiano, responsável por dar início ao fórum “Desabafo”, já externa certa crítica ao insinuar que o motivo pelo qual os alunos não conseguiram fazer uso da ferramenta de maneira apropriada deveu-se ao fato desta não ter funcionado. O uso de reticências permeia sua mensagem, o que vem enfatizar o tom crítico da mesma, tanto no que concerne à habilidade (ou falta dela) em lidar com uma ferramenta que os alunos não dominam por esta não ter funcionado a contento, quanto à não opção de escolha na formação dos grupos. Por meio de uma atenuante (*Acredito* que [...]) Cristiano minimiza o ato de ameaça à face da tutora, porém já começa a questionar sua autoridade, mostrando-se não muito disposto a aceitar imposições. A aluna Cristina partilha e corrobora a opinião de Cristiano, mas também minimiza o AAF de duas formas – por intermédio de uma

estratégia de polidez negativa, que se reflete em sua escolha por minimizar a imposição ([...], *caso seja possível*.) e de outra de polidez positiva, expressa de forma paralingüística através do *emoticon* que demonstra, além de simpatia, empatia e a busca de concordância.

Re: Fórum "tira dúvidas"
 por Cristiano - segunda, 15 janeiro, 16:25
 Olá, Luciana!
 Com relação a Wiki, nós não conseguimos trabalhar com esta ferramenta porque ela não funcionou de forma adequada naquela ocasião...Esperamos que funcione agora...
 Com relação aos grupos, acredito que possamos se responsáveis pela divisão, como fomos de outras vezes...com sucesso...
 Beijinhos!
 Cristiano

Re: Fórum "tira dúvidas"
 por Cristina - segunda, 15 janeiro, 17:07
 Concordo com o Cristiano!
 Podemos ficar responsáveis pela formação dos grupos, caso seja possível.

 Cristina

A tutora responde em seguida com duas mensagens – uma dando orientações para o trabalho e a outra a respeito da formação de grupos.

RELAÇÃO DOS GRUPOS
 por Luciana - segunda, 15 janeiro, 17:40
 Agora sim, minha gente. Aqui temos os grupos já organizados e vocês devem criar seus fóruns de debate bem como o Chat, conforme o enunciado postado para a atividade 2.
 Luciana

Re: Fórum "tira dúvidas"
 por Luciana - segunda, 15 janeiro, 17:58
 Conforme a coordenação, essa foi a divisão possível, minha querida.
 Um abraço
 Luciana

Nas duas podemos constatar que há uma imposição quanto à organização dos grupos, o que em si é um ato de ameaça à face negativa dos alunos, sendo que, na segunda mensagem, a tutora, em uma orientação defensiva e procurando salvar sua própria face, lembra aos mesmos que tal decisão coube à coordenação. Mais uma vez reiteramos que, por falta de pistas de contextualização não-verbais, há que se ter extremo cuidado com as mensagens enviadas, sob pena de ou não nos fazermos entender ou, o que seria ainda pior, construirmos uma identidade equivocada. Ao

analisarmos mais profundamente a segunda mensagem da tutora, percebemos que esta permite mais de uma interpretação possível quando consideramos o uso da expressão *minha querida*. Esta pode ser interpretada como uma maneira de amenizar a imposição feita, ou seja, como estratégia de polidez positiva ao mostrar simpatia pelo outro, ou como tendo um quê de sarcasmo. Apesar de não acreditarmos que a segunda opção tenha sido a escolhida pela tutora, gostaríamos de chamar a atenção para as diversas possibilidades de interpretação e da importância da escolha do léxico em interações mediadas pelo computador, em especial naquelas em que não há encontros presenciais.

Em seguida, aparentemente para não dar margem a desentendimentos e mal entendidos, a coordenadora explica o porquê da decisão tomada em relação aos grupos, usando de polidez negativa ao minimizar a imposição por meio de justificativas, e procurando igualmente usar estratégias de polidez positiva incluindo-se e aos alunos na mesma atividade (vide o uso da 1ª pessoa do plural – *temos, trocamos, perderemos*).

Vemos também que a coordenadora dá algumas orientações técnicas em relação à atividade, mas direciona os participantes para o suporte técnico caso haja maiores dificuldades. Este trabalho em conjunto, característica da EaD, na qual há inúmeros profissionais envolvidos, e de diversas áreas, visa garantir a ambiência e, conseqüentemente, a aprendizagem nos ambientes mediados pelo computador.

Re: Fórum "tira dúvidas"
por Vilma - terça, 16 janeiro, 10:18

Estimados participantes,

Procuramos manter os grupos anteriores, para agilizar o processo. Só temos uma semana e se trocarmos os grupos, perderemos mais tempo. Acredito que não haverá problemas desta vez. Basta clicar no link da wiki, Comunicação Comunicativa, ou do chat, para que vocês possam editar o texto. A plataforma está preparada para abrir somente para cada componente do grupo. A qualquer dificuldade, liguem para o suporte. Bom trabalho!

Ainda no dia 16 de janeiro três alunos escrevem pedindo esclarecimento quanto à tarefa a ser desenvolvida, pois não tinham conseguido encontrá-la. Neste caso uma resposta apenas seria suficiente para solucionar uma dúvida comum. Contudo, a tutora responde individualmente a cada aluno, sendo a primeira das respostas um tanto ou quanto confusa e as outras duas repetitivas, como podemos verificar.

1. Leia no Fórum as orientações para o uso da ferramenta Wiki e veja com os seus pares de grupo o fórum grupal para a elaboração de um texto em conjunto. Vocês apresentarão no fórum que já abri o trabalho coletivo.
2. Está postada no fórum como atividade 2.
Já consta acesso dos cursistas de nossa turma.

3. A orientação está no enunciado atividade 2.

A aluna Janete tenta então esclarecer a dúvida dos colegas e coloca sua mensagem após as da tutora, o fazendo de forma bem mais clara que a mesma. Para isso remete-se a um dos cursistas com o seguinte texto: “*Oi Renato, a tarefa da atividade 2 está no primeiro fórum na Unidade 5, no tópico Atividade 2*”. Observamos então que o aluno Renato agradece não à tutora, mas à colega – “*Obrigado Janete.... achei...*”

Os alunos então prosseguem combinando dia e hora para os *chats* e atividades. No dia 24 de janeiro a aluna de nome Daniela coloca uma dúvida no fórum e pede esclarecimentos aos colegas e/ou à tutora.

O que é situação de aprendizagem afinal?

Por Daniela - quarta, 24 janeiro, 22:40

Olá Luciana e colegas!

Após a conclusão do nosso trabalho e lendo os trabalhos dos colegas, me surgiu uma dúvida: Afinal o que é situação de aprendizagem?

E literalmente toda e qualquer situação que gera uma aprendizagem? Pode ser uma atividade, um curso inteiro, [...]

Se alguém tiver uma conclusão...

Abraços

Daniela

A tutora prontamente comenta sobre a dúvida da aluna, porém sua resposta, como veremos em seguida, por não ter sido considerada esclarecedora, gera reações não muito amigáveis por parte dos alunos, que começam a dar mostras de insatisfação.

Re: O que é situação de aprendizagem afinal?

Por Luciana - quinta, 25 janeiro, 01:42

A situação de aprendizagem não está fora dos exemplos apontados por você, minha cara.

Lembre-se que adquirir conhecimento, para nós, educadores, não é ter acesso aos saberes midiáticos transmitido diariamente. O que devemos avaliar - aproveitando o exemplo da grande mídia - é sobre as noções que são desconstruídas atendendo ao pressuposto do neoliberalismo que não situa a educação formal como emancipadora, mais sim como um produto a ser vendido/comprado.

Um abraço

Mais uma vez observa-se que a tutora se alinha como educadora – “*Lembre-se que adquirir conhecimentos, para nós educadores, não é ter acesso aos saberes midiáticos [...]*” – excluindo aqueles que não o são.

Os alunos então pedem que suas dúvidas sejam esclarecidas e, pouco a pouco, começam a ameaçar a face da tutora, como podemos verificar nas mensagens a seguir.

Desculpe-me, mas não entendi "bulhufas" da sua explicação. Afinal, o que as situações de aprendizagem tem a ver com o pressuposto neoliberalista e as noções desconstruídas?

Daria para explicar melhor?

Confesso que não "captei" totalmente a mensagem- acho que preciso desenvolver minha competência comunicativa! 😊 Vou vivenciar a situação criada pelo meu grupo! 😊😊

Eu sei que a aprendizagem não se dá apenas através do "saber" transmitido via mídia (embora creia que uma boa parte daquilo que aprendemos venha dessa forma).

A minha dúvida era se eu havia captado o "real" significado do termo.... se existia um conceito que ainda não conheço.

Pelo que pude perceber, não há, ok?

Também não consegui entender o paralelo estabelecido entre o neo-liberalismo, que a meu ver é extremamente marginalizante e anti-Educação, e aprendizagem...Você pode esclarecer melhor Luciana?

Na primeira mensagem, o aluno, ao iniciar sua mensagem utilizando uma estratégia de polidez negativa, ou seja, com um pedido de desculpas a fim de minimizar o que vai dizer em seguida, usa a palavra “*bulhufas*” para enfatizar seu não entendimento do comentário, o que contrasta fortemente com o tom formal da resposta da tutora.

O segundo aluno faz uso de vários *emoticons* simbolizando o riso como forma de enfatizar que não entendeu a explicação da tutora, fato que dá margem a várias interpretações – desde graça da situação até o sarcasmo, o que já representaria um ato de ameaça à face positiva da tutora. O aluno então a desafia quando diz “*Eu sei que a aprendizagem não se dá [...]*”, o que demonstra que este não aceita (e questiona) a colocação da tutora e a interpreta como óbvia e autoritária. O aluno então, aparentemente, finaliza com a mesma dúvida apresentada, o que fica claro pelo acréscimo do *ok* no final da frase, demonstrando que este espera uma confirmação.

O terceiro cursista também pede esclarecimentos visto que não concorda com o ponto de vista da tutora.

No dia 29 de janeiro, alguns alunos ainda continuam com dúvidas em relação às atividades a serem desenvolvidas e pedem ajuda aos colegas para tentar resolvê-las. Pelo conteúdo da resposta dos cursistas, em especial do segundo, percebemos que as críticas quanto à falta e/ou falhas na comunicação começam a ficar mais contundentes, e o conflito começa a tomar contornos mais definidos.

Olá pessoal,

Estou meio perdida em relação a esta segunda atividade. Bem, alguém sabe exatamente qual é o texto da UE que se refere às duas perspectivas de avaliação?

Outra dúvida - o texto básico é todo o texto disponível para a unidade 4 do e-book?

Dúvida número três. Qual é o prazo para término do trabalho?

Se vocês puderem ajudar agradeço muitíssimo.

Olha, concordo com você, os enunciados são, muitas vezes, bastante confusos...não sei se isso ajuda, mas na reunião como representante de turma, quando levei esta questão dos enunciados truncados ao plenário, pude ver que isso não tem acontecido só com a nossa turma. É uma queixa geral dos outros cursos a distância. Pelo menos serviu como alívio, pelo menos para mim, pois às vezes fico me sentindo uma "anta", perdida, sem saber o que fazer, sem entender o que foi pedido, etc... 🤔
É uma imensa ironia, nesta época conhecida como a "Era da Informação", "Sociedade do Conhecimento", e nós ainda sofremos tanto, por causa da comunicação. Enunciados que poderiam/deveriam ser tão mais claros e diretos, e acabam assim, só confundindo e não explicando o que é para ser feito.

O aluno menciona enunciados confusos e truncados, assim como seu sentimento pessoal em relação a seu aprendizado, que são traduzidos em palavras de conotação negativa, tais como *anta*, *perdida*, *sem saber*, *sem entender*, aliadas a um *emoticon* simbolizando surpresa. O aluno também menciona o fato de ser este um problema que perpassa os cursos de EaD como um todo, fato que, neste caso específico, retira do indivíduo, ou do grupo em questão, a responsabilidade pelo não entendimento das tarefas propostas. Percebemos que os alunos não se referem diretamente à tutora quando mencionam a falta de clareza dos enunciados. Não obstante, esta enquadra estas interações como sendo um ato de ameaça à sua face e posta a seguinte mensagem:

Enunciados truncados
por Luciana - quinta, 1 fevereiro, 11:50

Cursistas

1) Uma questão interessante para nossa experiência de eternos aprendizes é interpretar seja qual for o texto (enunciado, e outras formatos de textos) no sentido estabelecer interlocução com o remetente. Todos nós podemos sofrer com isso. Inclusive a equipe responsável pela elaboração de uma dada proposta, um enunciado, uma atividade.

2) Aproveito para dizer que este tópico "tira dúvidas" foi aquele com o qual eu pouco interagi (infelizmente) ocupando-me com as dúvidas dos grupos e mensagens via email no processo de elaboração das atividades 2 e 3. Como a atividade grupal demanda uma maior inclinação de todos, acho que dependendo do momento, as pessoas tendem a sofrer uma espécie de pressão.

3) Devo pedir um pouco de calma. Porque também não sou "um agito em pessoa".
Estou falhando por sermos sempre aprendizes, todos nós. Tenham isso claro.

Luciana

É importante mencionar que tal mensagem foi postada no mesmo dia em que teve início o fórum "Desabafo". Nela a tutora reporta-se a todos os cursistas, assumindo que todos partilham das mesmas insatisfações e, mais uma vez, faz uso do recurso da enumeração como forma de marcar sua posição de poder e defender sua face. Assim a tutora assume o enquadre da defesa, tanto da sua própria quanto da equipe do curso.

Procurando ainda dar mais embasamento às análises, de forma a verificarmos da maneira mais acurada possível o que, na atuação da tutora, possa ter provocado as

acusações e os AAF por parte dos alunos, resolvemos igualmente investigar os diálogos à luz do método desenvolvido por Kneser, Pilkington e Treasure-Jones (2001) chamado de Análise das Estruturas de Troca – *Exchange Structure Analysis* (ESA), o qual já foi explicitado no capítulo 2 (dois). Apesar do método em questão objetivar estudar a simetria existente nas trocas interativas entre alunos e professores em *chats*, com o intuito de esclarecer o papel da interação e das trocas nos processos de aprendizado, procuramos, nesta análise, manter o foco no papel da tutoria e seus padrões de interação.

5.4

Os diferentes papéis da tutora

Assim, tomando como base o quadro proposto por Kneser, Pilkington e Treasure-Jones (2001), “Hipóteses sobre os papéis baseados nas Estruturas de Troca e nas Categorias de Movimento”, pudemos traçar algumas considerações sobre os padrões de troca utilizados pela tutora. É importante observar que esta análise não tem o objetivo de esgotar a questão, até mesmo pela dificuldade de caracterização precisa dos papéis argumentativos, mas sim de, através de duas diferentes categorias de análise, fazermos uma tentativa de classificação que nos permita chegar a um maior entendimento das questões levantadas nas perguntas que orientam esta pesquisa.

A tabela abaixo, baseada nas 24 postagens da tutora no fórum acadêmico sobre o construtivismo, o qual encontra-se integralmente no apêndice, busca demonstrar quais foram os movimentos e as categorias ESA utilizadas pela mesma em cada uma das postagens. Como os fóruns não necessariamente apresentam-se em forma de diálogos, como os *chats*, os papéis argumentais muitas vezes não estão muito claros, o que pode tornar a classificação não muito precisa. Como teremos a oportunidade de verificar, várias categorias ESA eram passíveis de ocorrer em cada postagem, não parecendo possível manter uma classificação única; outras vezes, as categorias nos pareceram não serem suficientes para definir uma determinada interação. Porém, apesar dessas dificuldades, a tentativa de classificação dos turnos da tutora se mostrou útil para a compreensão de qual papel ela vinha desempenhando nos fóruns.

Ressaltamos que os turnos de número 5, 10, 15 referem-se a orientações técnicas e dizem respeito a dúvidas relativas a problemas enfrentados pelos alunos e

encaminhados pela tutora para os profissionais da área de informática responsáveis pelo suporte técnico e, por isso, não estão categorizados.

Turnos tutora	Papel Argumentativo	Categorias ESA mais esperadas	Posição de controle no diálogo	Estrut de troca (ESA)	Movimentos
1	esclarecedor	R I	ativo	reiniciador	esclarecer
2	avaliador	RC	ativo	o que dá término	dar feedback
3	esclarecedor	R I	ativo	reiniciador	esclarecer
4	avaliador	RC	dominante	o que dá término	dar feedback
5					
6	esclarecedor, elabor., inquiridor,avaliad.	R I / R / I / RC	ativo	várias estrut. de troca	esclarecer, informar, inquirir, dar feedback
7	avaliador	RC	ativo / dominante	o que dá término	dar feedback
8	avaliador	RC	ativo / dominante	o que dá término	dar feedback
9	esclarecedor	R I	ativo	reiniciador	esclarecer
10					
11	esclarecedor	R I	ativo	reiniciador	esclarecer
12	explicador	R	passivo	respondedor	dar motivos
13	esclarecedor	R	passivo	respondedor	informar
14	Esclarecedor / avaliador	R I / RC	ativo / dominante	reiniciador/ o que dá término	esclarecer, dar feedback
15					
16	avaliador	RC	ativo	o que dá término	dar feedback
17	explicador	I	ativo	iniciador	dar motivos
18	explicador	R	passivo	respondedor	informar
19	avaliador	RC	dominante	o que dá término	dar feedback
20	esclarecedor	R I	ativo	reiniciador	esclarecer
21	avaliador	RC	ativo	o que dá término	dar feedback
22	elaborador	R	passivo	respondedor	informar
23	avaliador	RC	dominante	o que dá término	dar feedback
24	avaliador	RC	dominante	o que dá término	dar feedback

Tabela 2 – Movimentos da tutora tomando como base as categorias ESA

Como já colocado anteriormente, esta análise não tem o propósito de chegar a uma resposta para um determinado problema, mas sim, através de diferentes métodos de análise, o de tentar alcançar um maior entendimento de questões que podem auxiliar pesquisadores, professores, tutores, enfim, os inúmeros profissionais envolvidos com a EaD.

Assim, neste estudo que fizemos, pudemos perceber mais claramente que a tutora adota estruturas de troca normalmente encontradas em contextos tradicionais, onde o professor exerce papel dominante. Há inúmeras categorias RC (resposta e complemento da resposta) e a posição adotada frente aos diálogos, ou seja, às interações, é basicamente ativa e/ou dominante. É interessante também observarmos que este modelo de análise também aponta para a falta de um papel argumentativo crítico por parte da tutora frente às interações. De fato, não se percebe em suas mensagens a colocação de desafios ou argumentações críticas que incitem nos alunos a busca por maior conhecimento. Em um ambiente de aprendizagem cujo propósito seja o de promover a construção conjunta do conhecimento, enfim, uma aprendizagem colaborativa, o papel pouco inquisidor exercido pela tutora, aliado a uma baixa presença social podem certamente ter tido influência nos fatos que vieram a ocorrer posteriormente.

5.5

Discussão dos resultados

Este capítulo tem por objetivo discutir os resultados provindos das análises dos dados, mantendo a ação docente como foco principal. As considerações aqui apresentadas referem-se aos dados gerados pela ferramenta fórum eletrônico, o qual foi utilizado como instrumento de mediação pedagógica para o desenvolvimento do conhecimento conjunto.

Assim, baseando-nos nos dados analisados, iniciamos as discussões sobre a ação docente a partir dos dois primeiros fóruns que antecederam o “Desabafo”, os quais foram os primeiros fóruns do módulo, sob uma perspectiva quantitativa.

No gráfico abaixo, temos o número total de mensagens postadas semanalmente por alunos e tutora no fórum acadêmico, assim como o total de mensagens postadas por ambas as partes.

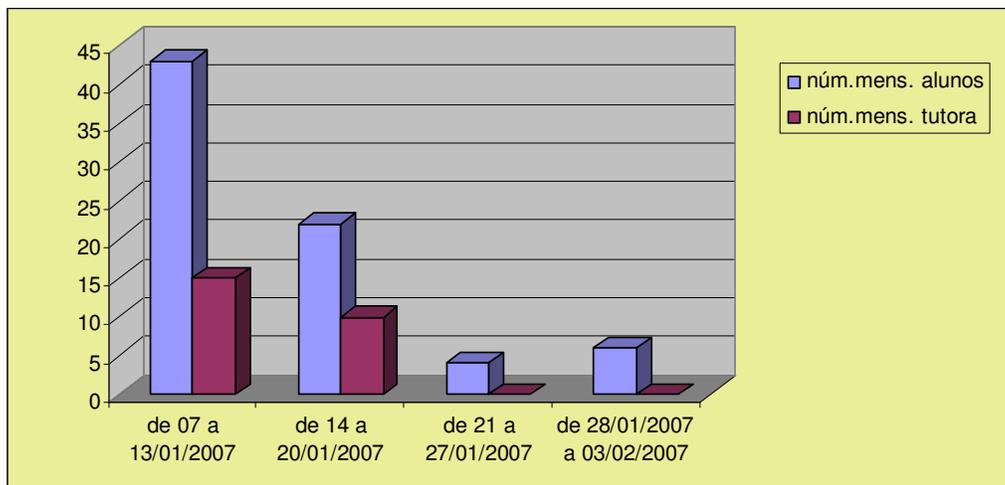


Gráfico 1 – Número total de mensagens semanais postadas pela tutora e pelos alunos no fórum acadêmico

Período	Mensagens / Alunos	Mensagens / Tutora
de 07 a 13/01/2007	43	15
de 14 a 20/01/2007	22	10
de 21 a 27/01/2007	4	0
de 28/01/2007 a 03/02/2007	6	0

Total de mensagens dos alunos: 75

Total de mensagens da tutora: 25

No fórum acadêmico constatamos que a tutora detém, nas duas primeiras semanas, por volta de 1/3 das interações. Segundo Berge (1995), o instrutor deve se restringir a 1/4, ou, no máximo, metade do material postado on-line, pois isto tenderia a encorajar as interações entre os alunos, aumentando seu número. Assim, em um ambiente de aprendizagem on-line, a intensidade da atuação do professor seria inversamente proporcional à intensidade da atuação dos alunos. Olhando sob este prisma, a tutora se mantém dentro das condições esperadas para um bom trabalho de tutoria, apesar de nas duas últimas semanas esta ter se ausentado do fórum. Porém, esta ausência não poderia ser considerada exatamente uma falha, já que cada módulo era previsto para ter a duração de, no máximo, duas semanas, parecendo-me caber ao tutor a decisão de estendê-lo por um maior período de tempo, de acordo com o interesse e a demanda dos alunos. Contudo sabemos que, como parte de sua função administrativa, cabe também ao tutor abrir e encerrar os fóruns, assim como delimitar, antecipadamente, o período de tempo alocado para a discussão dos tópicos. Como a

tutora em questão não tomou estes cuidados, esta pode ter dado aos alunos a impressão de simplesmente ter abandonado as discussões. O gráfico abaixo nos proporciona uma visão mais detalhada das interações, distribuídas da forma como ocorreram no fórum.

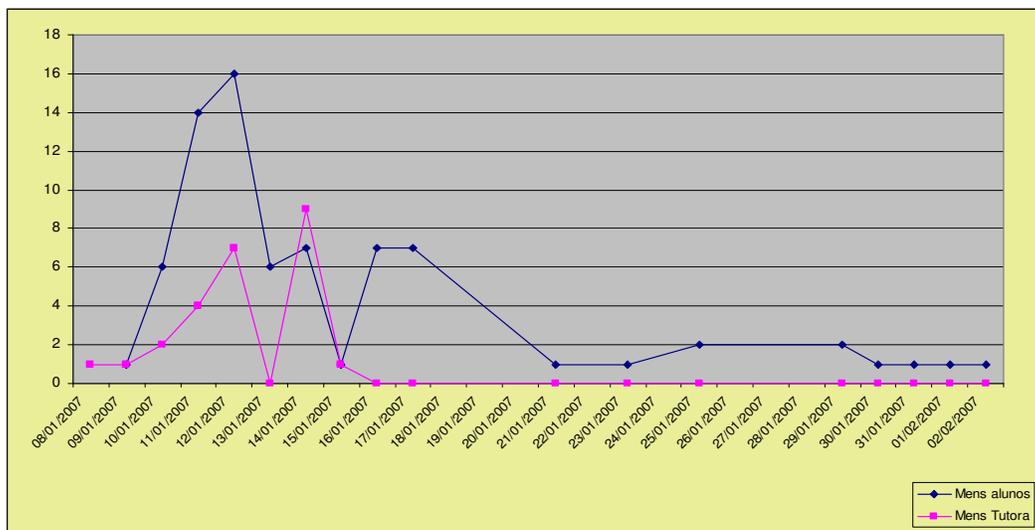


Gráfico 2 – Distribuição das interações entre a tutora e os alunos

Este gráfico nos mostra que, apesar de no cômputo geral o número de mensagens da tutora ter sido satisfatório, estas se concentram predominantemente em dois dias, 12 e 14 de janeiro, sendo que no dia 14 o número de mensagens enviadas pela tutora ultrapassa o de alunos para, em seguida, decrescer bruscamente, chegando a zero. Acredito que tal fato tenha afetado o equilíbrio do ambiente de aprendizagem, dando margem a sentimentos negativos, como insatisfação e frustração, o que vem corroborar a importância do professor como um dos pilares de sustentação das comunidades de aprendizagem, sem o qual esta não se mantém.

O gráfico abaixo, seguindo o mesmo padrão do gráfico 1, igualmente demonstra o número de mensagens postadas semanalmente pela tutora e pelos alunos, desta vez no fórum denominado “Tira-dúvidas”, assim como o total de mensagens postadas por ambas as partes.

Este fórum foi igualmente aberto pela tutora e teve características bem diferentes do anterior, a começar pela proposta – esclarecer possíveis dúvidas dos alunos relativas a um trabalho que seria feito em grupo.

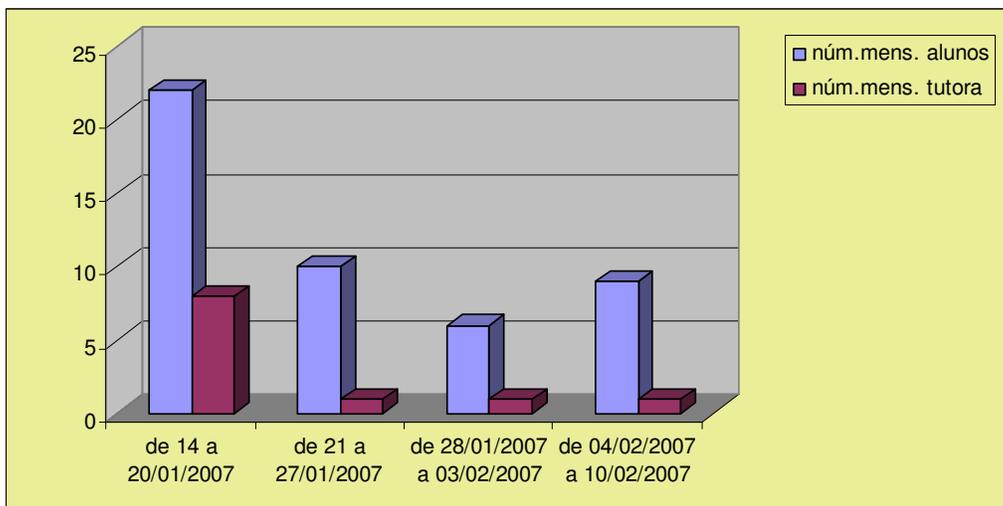


Gráfico 3 – Número total de mensagens semanais postadas pela tutora e pelos alunos no fórum “Tira-dúvidas”.

Período	Mensagens / Alunos	Mensagens / Tutora
de 14 a 20/01/2007	22	8
de 21 a 27/01/2007	10	1
de 28/01/2007 a 03/02/2007	6	1
de 04/02/2007 a 10/02/2007	9	1

Total de mensagens dos alunos: 47

Total de mensagens da tutora: 11

De início, em uma análise rápida e superficial dos números, se compararmos o total de mensagens postadas pelos alunos com aquelas postadas pela tutora, já podemos inferir que inúmeras dúvidas ficaram sem ser esclarecidas, posto que, numericamente, esta esclarece menos de $\frac{1}{4}$ destas. Mesmo considerando que alguns alunos não se restringiram somente a tirar dúvidas e utilizaram o espaço para combinar detalhes em relação ao trabalho que seria desenvolvido em grupo, fato que ocorreu na primeira semana, daí a maior quantidade de mensagens, grande parte das interações estava relacionada a dúvidas dos cursistas. O gráfico também demonstra que a tutora colocou apenas uma (1) mensagem por semana durante três (3) semanas, fato que, em um fórum criado com o propósito de esclarecer dúvidas, nos faz imediatamente supor que o objetivo final não tenha sido alcançado, mesmo que não tenhamos, inicialmente, a oportunidade de conferir o conteúdo das mensagens. No gráfico abaixo, que retrata todas as entradas no fórum no dia em que foram postadas, verificamos mais detalhadamente os movimentos dos alunos e da tutora.

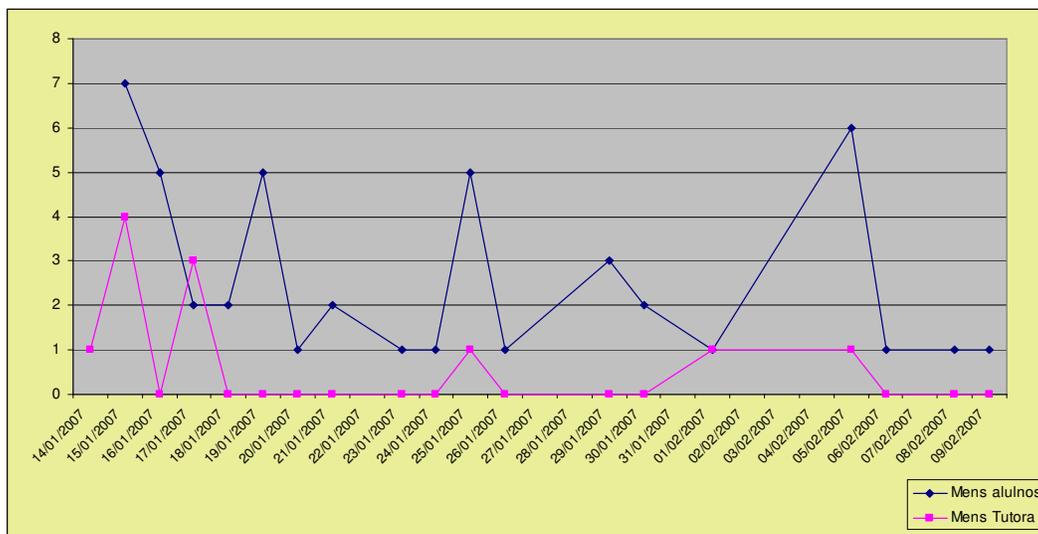


Gráfico 4 – Movimentação dos alunos e da tutora no fórum “Tira-dúvidas”.

Observando este gráfico podemos constatar, mais uma vez, que a tutora concentra em dois dias, e no início do fórum, um maior número de mensagens, voltando, muito esporadicamente, a contribuir com outras mensagens no decorrer das interações. Por outro lado, os alunos mantêm certa frequência nas interações, o que reforça o que foi colocado anteriormente, ou seja, de que os alunos não tinham suas dúvidas sanadas.

Contudo, os resultados que surgiram das análises quantitativas, apesar de importantes e significativos, não são, por si só, suficientes para dar conta da complexidade das interações. Partimos então para a discussão acerca das análises do conteúdo das interações na tentativa de melhor compreender esse singular espaço de aprendizagem, ambiente interacional complexo, que reflete, de forma contundente e exponencial, os problemas que perpassam todo e qualquer ambiente de ensino/aprendizagem.

Assim, baseando-nos nas perguntas que deram impulso a esta pesquisa, fazemos uma apresentação e discussão dos resultados sob dois aspectos distintos, porém complementares: o ensino/aprendizagem on-line, mais especificamente no que se refere à ação docente segundo os princípios da EaD e a interação social sob a ótica da lingüística sociointeracional.

Assim, partindo das análises dos dois fóruns que antecederam o de nome “Desabafo”, identificamos dois fatos que imediatamente nos chamaram a atenção – a falta de *feedback* freqüente, mais farto e individualizado, e a baixa freqüência de “ganchos” que estimulassem a curiosidade e, conseqüentemente, o debate entre os

alunos, o que percebemos mais claramente após as análises das estruturas de troca (ESA). Quanto à questão da quantidade de *feedback* em ambientes de aprendizagem on-line, esta por si só já é problemática. Autores como Berge (1995) recomendam que o tutor evite comentários longos para não inibir a participação dos alunos, assim como limite sua própria participação. Palloff e Pratt, em seus trabalhos, propõem que se passe o poder ao aluno para que este cada vez mais conquiste sua autonomia de forma a tornar-se capaz de gerir seu próprio processo de aprendizagem. Collison, Elbaum, Haavind e Tinker (Sobyra, 2000 apud Araújo, 2002) consideram que um tutor bem sucedido será aquele que, em suas interações com os aprendizes, abstenha-se de passar valores pessoais e profissionais aos mesmos. Como podemos verificar, são inúmeros os trabalhos acerca do papel do professor on-line e sua atuação, assim como da quantidade e qualidade de *feedback* que lhes deva ser fornecido. Contudo, acredito que receitas prontas sobre a melhor maneira de agir do professor tendem a não produzir o efeito esperado, ou mesmo não produzir efeito algum, caso não se leve em conta cada contexto, com suas particularidades e seus aspectos culturais específicos. No caso desta pesquisa, os alunos, quando reclamaram da “tutora que pouco aparece”, estavam reclamando também de *feedback* insuficiente, o que nos faz concluir que frequência, quantidade e qualidade, aliada a uma certa rapidez, parecem ser quesitos chave para que a interação entre tutor e alunos transcorra tranqüilamente, de maneira a produzir os melhores resultados. Não obstante, sabemos que uma grande quantidade de *feedback* individual pode tornar-se exaustivo para o professor. Assim, concordo com Collins (2004) quando ela coloca que é preciso que se desenvolva “uma prática de *feedback* mais coletivo, eficiente e de agrado dos alunos”, mas que, além disso, é preciso também que haja a “condução de um processo de conscientização dos alunos, no sentido de promover oportunidades para o melhor aproveitamento de *feedbacks* coletivos” (Collins, 2004, p.77). Além da questão do *feedback*, devemos considerar que um tutor pouco presente abdica também de sua presença on-line, do estar no ambiente virtual e, sem presença social a comunidade não se sustenta. É importante que fique claro que não me coloco a favor de que o professor exerça um papel centralizador e de controle, mas não devemos confundir incentivar a autonomia do aluno com abandoná-lo. Como diz Guimarães (1998, p. 28-33 apud Gervai p. 86):

... hoje não há problemas em acessar informações, mas sim em transformá-las em conhecimento, em aprender a interagir, cooperar. Portanto, **o professor não deve**

somente responder as consultas, deve, pois, provocar desafios, colocar questões relevantes para promover o debate entre os participantes. (grifo meu)

Outro ponto que se destaca na atuação da tutora, e que também se evidencia na ESA, é o papel normalmente ativo e/ou dominante que esta tende a exercer nas interações, papel este típico do professor de ensino presencial tradicional, mas que, em cursos on-line cuja proposta esteja voltada para a aprendizagem colaborativa, dificilmente terá boa aceitação, especialmente em comunidades de prática já estabelecidas, e que venham trabalhando em conjunto por algum tempo. Os alunos, provavelmente baseados na proposta de co-construção de conhecimento entre alunos e professores, tendem a não reconhecer ou aceitar que haja uma hierarquia de poder entre eles e os professores. Em nossa pesquisa isto é perceptível não apenas em relação ao uso da linguagem informal usada pelos alunos quando se dirigem à tutora, o que é comum e mesmo desejável em cursos on-line como forma de minimizar a distância, já que a informalidade lingüística opera aproximando as pessoas e, principalmente, quebrando a hierarquia, mas, especialmente, na aparente desenvoltura com que são feitos os atos de ameaça à face da mesma. Os alunos reconhecem o papel fundamental a ser exercido pela tutoria, mas não julgam estar o tutor acima deles em uma escala de poder.

Assim sendo, o que esta pesquisa vem sinalizando é que os fatos apontados até então geraram um forte sentimento de frustração nos alunos. Com efeito, tais sentimentos negativos não apenas tendem a contribuir para um maior número de desistências, ainda um dos maiores problemas da EaD, mas também ocasionar atos de ameaça à face, agressividade e impolidez, como pudemos verificar nas análises. Quanto a estes últimos, esta pesquisa aponta parecer haver maior facilidade em se fazer uso tanto de impolidez quanto de atos de ameaça à face em ambientes mediados pelo computador. O fato de não haver, em nenhum momento, encontros presenciais nos quais os sujeitos tivessem a oportunidade de interagir face a face, parece tornar o ambiente mais propício a este tipo de problema. Não digo que o comportamento polido não seja regra, pois a todo tempo os alunos utilizam estratégias de polidez para minimizar os atos de ameaça à face, como ocorre em qualquer interação social. Porém, não podemos ignorar que todos estes recursos ficam restritos à linguagem escrita, é uma interação dialógica privada dos sentidos humanos, os quais operam para que melhor façamos sentido do mundo à nossa volta e para que possamos captar mensagens que vão além das palavras. Em ambientes mediados pelo computador, mais especificamente nesta pesquisa em um ambiente de aprendizagem, alunos e professores operam sem a

ajuda desses sentidos e, aparentemente, protegidos pela tela do computador. Mesmo havendo regras de etiqueta e de conduta on-line, os atos de ameaça à face, principalmente à da tutora, assim como o uso de impolidez, de sarcasmo e de ironia, parecem ocorrer de forma mais contundente do que seria esperado em uma situação face a face.

Desta forma, a partir das análises das interações ocorridas neste contexto específico, e dos resultados por elas sugeridos, acredito possamos inferir que as características da ação docente tendem a estar relacionadas à maneira como a tutora percebe e enquadra os eventos. Um tutor com características mais próximas àquelas do professor tradicional, como nos indica ser o caso, que pressupõe ter o professor um papel hierarquicamente superior ao dos alunos, e que por isso tende a exercer uma função mais ativa nas interações, tenderá a perceber os eventos e enquadrá-los sob este mesmo ponto de vista, como tivemos a oportunidade de observar nas análises, sendo o oposto passível de acontecer, mas sujeito a estudos e investigações posteriores.