



Elizabeth Varges de Souza

**Facework via e-mail: interação estratégica
no ensino a distância**

Tese de Doutorado

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem do Departamento de Letras da PUC-Rio como parte dos requisitos parciais para obtenção do título de Doutor em Letras/Estudos da Linguagem.

Orientador: Prof. Edison Luis Gataldo

Co-Orientador: Profa. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2013



Elizabeth Varges de Souza

**Facework via e-mail: interação estratégica no
ensino a distância**

Tese apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Doutor pelo Programa de
Pós-Graduação em Estudos da Linguagem do
Departamento de Letras do Centro de Teologia e
Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela
Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Edison Luis Gastaldo

Orientador
UFRRJ

Profa. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Co-Orientadora
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Liliana Cabral Bastos

Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Adriana Andrade Braga

Departamento de Comunicação Social – PUC-Rio

Prof. Guilherme Wagner Ribeiro

Assembléia Legislativa de Minas Gerais

Profa. Fernanda Henriques Dias

UFRRJ

Profa. Denise Berruezo Portinari

Coordenadora Setorial do Centro de Teologia
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 27 de fevereiro de 2013.

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

Elizabeth Varges de Souza

Graduou-se em Letras (Português-Inglês e respectivas literaturas) pela UERJ em 1983, tendo se especializado em Língua Inglesa pela mesma universidade (1989). Posteriormente especializou-se em EaD pelo SENAC-Rio (2006) e em Mediação pedagógica pela PUC-Rio (2010). Obteve o título de Mestre em Letras, na área de Estudos da Linguagem, pela PUC-Rio em 2009. Tem especial interesse em pesquisas que se situem na interface entre tecnologia, discurso e sociedade.

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

Ficha Catalográfica

Souza, Elizabeth Varges de

Facework via e-mail: interação estratégica no ensino a distância / Elizabeth Varges de Souza; orientador: Édison Luis Gastaldo; co-orientadora: Maria do Carmo Leite de Oliveira. – 2013.

162 f. : il. (color.) ; 30 cm

Tese (doutorado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2013.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Ensino a distância. 3. Interação social. 4. Trabalho de face. 5. Gerenciamento da impressão. 6. Comunicação mediada por computador. I. Gastaldo, Édison Luis. II. Oliveira, Maria do Carmo Leite de. III. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. IV. Título.

CDD: 400

Agradecimentos

Ao CNPq pelo auxílio financeiro que propiciou a concretização desta pesquisa.

Ao meu orientador, professor Édison Gastaldo, pela constante boa vontade e disponibilidade e pelas intervenções preciosas.

À Maria do Carmo, minha co-orientadora, pela preocupação em fazer com que eu seguisse o melhor caminho.

À Chiquinha, secretária da pós-graduação, por sua constante atenção e boa vontade.

Ao Paulo, meu marido, pelo incentivo constante.

Aos professores do departamento de Letras da PUC, em especial àqueles que se aposentaram durante este meu percurso, mas que, durante um bom tempo, me acompanharam e ajudaram.

Às minhas queridas alunas online, com as quais a experiência de mediação levou-me a inúmeras indagações que culminaram nesta pesquisa.

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

Resumo

Souza, Elizabeth Varges; Gastaldo, Édison Luis; Oliveira, Maria do Carmo L. ***Facework via e-mail: interação estratégica no ensino a distância***. Rio de Janeiro, 2013. 162p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A educação a distância mediada pelo computador proporciona variadas formas de interação. Os cursos oferecidos nesta modalidade diferem tanto conceitual quanto metodologicamente no que concerne sua elaboração, implementação e aperfeiçoamento. Porém, aparentemente, tais questões não são o calcanhar-de-aquiles da EaD, posto que muito tem sido estudado e debatido sobre o processo de aprender a aprender, o desenvolvimento da autonomia do aluno, o trabalho colaborativo e o papel do professor neste novo ambiente. A transformação realmente significativa após a inserção das tecnologias da comunicação e da informação no cenário educacional se deu na forma de se comunicar e de interagir, posto que foi a crescente facilidade de acesso à Internet, juntamente com o desenvolvimento de aplicativos e diferentes ambientes de aprendizado online, o que possibilitou novas e diversificadas formas de interação, ampliando o leque de possibilidades de comunicação. Portanto, é a partir de questionamentos acerca de como os processos interacionais ocorrem no ambiente institucional online e como as pessoas, no caso desta pesquisa, os alunos, negociam significados e constituem suas posições sociais é que trarão uma nova perspectiva de entendimento da aprendizagem mediada pelo computador. Assim, tendo como suporte metodológico as questões de face e do manejo da impressão de Goffman, aliados aos pressupostos da sociolinguística interacional, como as pistas de contextualização e o *footing* dos interagentes, é que procedo às análises do conteúdo dos *e-mails* trocados entre alunos e mediadora, levando em consideração que as interações devem ser compreendidas dentro das limitações impostas pela tecnologia. Assim sendo, esta pesquisa objetivou, através de dois tipos distintos de análise, uma formal e outra discursiva, contribuir para um entendimento mais abrangente da utilização do *e-mail* tanto como um meio que

possibilita atestar a dinamicidade das interações quanto compreender como questões relacionadas à face emergem e podem exercer um papel crucial no ensino-aprendizagem a distância.

Palavras-chave

Ensino a distância; interação social; trabalho de face; gerenciamento da impressão; comunicação mediada por computador.

Abstract

Souza, Elizabeth Varges; Gastaldo, Édison Luis; Oliveira, Maria do Carmo L. (advisors) **Facework via e-mail: strategic interaction in distance education**. Rio de Janeiro, 2013. 162p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Distance education mediated by computers provides several forms of interaction. The courses offered in this modality differ both conceptually and methodologically in what regards its design, implementation and improvement. However, apparently, these issues are not the Achilles' heel of DE, since much has been studied and debated about the process of learning how to learn, the development of learner's autonomy, collaborative work and the teachers' role in this new environment. The technology available for studying online kind of imposed this paradigm shift in teaching and learning at a distance, since it would not be viable to adapt the traditional model of knowledge transmission to a type of education that privilege autonomy and collaboration. However, the actual meaningful change after the introduction of the information and communication technologies in the educational scenario occurred in the way people interact, since it was the increasing ease of Internet access, along with the development of different applications and online learning environments that allowed new and diverse forms of interaction, expanding the range of communication possibilities. Therefore, it is based on questionings about how the interactional processes occur in institutional environments online and how people, in the case of this research, the students, negotiate meanings and constitute their social positions that a new perspective to the understanding of computer mediated learning will arise. Thus, based on Goffman's concepts of facework and impression management, along with those of interactional sociolinguistics, as for example, the contextualization cues and the footing of the interactors, I proceed to the analysis of the content of the e-mails exchanged between the students and the mediator, taking into account that such interactions must be understood within the limitations imposed by technology. Therefore, through two different types of analysis, a formal and a

discursive one, this study aimed at contributing to a broader understanding of the use of the e-mail not only as a way that provides the possibility to attest the dynamics of the interactions throughout a course but also as a means to understand how issues related to face emerge and may play a crucial role in distance teaching and learning.

Keywords

Distance education; social interaction; facework; impression management; computer mediated communication.

Sumário

1.	Introdução	14
2.	Globalização, educação e cibercultura	20
2.1.	Cibercultura – interface entre tecnologia e vida social	32
2.2.	Interação mediada	37
2.3.	Aprendizagem online e a criação de comunidades	47
2.4.	O gênero <i>e-mail</i>	53
3.	Interação social em contextos digitais	59
3.1.	Goffman e a apresentação do seu: uma teoria dramatúrgica da interação social	60
3.2.	O manejo da impressão – a arte de representar	64
3.3.	O que está acontecendo aqui e agora – uma perspectiva sociolinguística	69
3.4.	Interação social na cibercultura	74
4.	Metodologia	77
4.1.	A pesquisa	77
4.2.	Contexto da pesquisa	78
4.2.1.	Objetivo geral do curso	79
4.2.2.	Objetivos específicos do curso	79
4.2.3.	Universo da pesquisa – o curso Tecnologias em Educação	80
4.2.4.	Abordagem pedagógica do curso	83
4.2.5.	Os professores	87
4.2.6.	Os cursistas	88
4.3.	Dados da pesquisa: <i>e-mails</i>	89
4.3.1.	Os sujeitos desta pesquisa: cursistas e a mediadora	90
4.3.2.	Procedimentos de análise	91

5.	<i>Facework</i> via <i>e-mail</i> : uma leitura em dois níveis	93
5.1.	A troca de e-mails e a dinâmica das interações: uma análise formal	93
5.2.	Análise discursiva	115
5.2.1.	As diversas utilizações do <i>e-mail</i> – considerações iniciais	116
5.2.2.	O uso estratégico do <i>e-mail</i> pessoal	121
5.2.3.	Plágios, explicações, acusações – o equilíbrio ritual ameaçado	124
5.2.4.	O uso estratégico da ameaça de desistência	139
6.	Considerações finais	151
7.	Referências bibliográficas	157

Lista de figuras

Figura 1 -	Modelo de ensino-aprendizagem <i>online</i> através da CMC	43
Figura 2 -	Modelo de uma comunidade <i>online</i>	52
Figura 3 -	Tela do Yahoo <i>mail</i>	56
Figura 4 -	Tela do Outlook Express	56
Figura 5 -	Tela inicial do e-Proinfo	81
Figura 6 -	Tela inicial do curso Tecnologias em Educação	81
Figura 7 -	Tela inicial de um dos fóruns de discussão	82
Figura 8 -	Área para postagem de textos para leitura	83
Figura 9 -	Uma das telas onde era disponibilizada a forma de organização do curso	84
Figura 10 -	Tela inicial da disciplina <i>Concepções de Aprendizagem</i>	85
Figura 11 -	Panorama geral das disciplinas	86

Lista de gráficos

Gráfico 1 -	Número de mensagens mensais	94
Gráfico 2 -	Demonstrativo da dinâmica da troca de mensagens em relação ao número de <i>e-mails</i>	94
Gráfico 3 -	Demonstrativo da dinâmica da troca de <i>e-mails</i>	94
Gráfico 4 -	Assuntos predominantes nas mensagens dos alunos	98
Gráfico 5 -	Número de mensagens relacionadas a cada assunto	98
Gráfico 6 -	Assuntos predominantes nas mensagens da mediadora	99
Gráfico 7 -	Número de mensagens relacionadas a cada assunto	99
Gráfico 8 -	Número de mensagens mensais	101
Gráfico 9 -	Demonstrativo da dinâmica da troca de mensagens em relação ao número de <i>e-mails</i>	102
Gráfico 10 -	Gráfico demonstrativo da dinâmica da troca de <i>e-mails</i>	102
Gráfico 11 -	Assuntos predominantes nas mensagens dos alunos	103
Gráfico 12 -	Número de mensagens relacionadas a cada assunto	103
Gráfico 13 -	Assuntos predominantes nas mensagens da mediadora	104
Gráfico 14 -	Número de mensagens relacionadas a cada um dos assuntos	104

Gráfico 15 - Número de mensagens mensais	106
Gráfico 16 - Demonstrativo da dinâmica da troca de mensagens em relação ao número de <i>e-mails</i>	107
Gráfico 17 - Gráfico demonstrativo da dinâmica da troca de <i>e-mails</i>	107
Gráfico 18 - Assuntos predominantes nas mensagens dos alunos	108
Gráfico 19 - Número de mensagens relacionadas a cada um dos assuntos	109
Gráfico 20 - Assuntos predominantes nas mensagens da mediadora	109
Gráfico 21 - Número de mensagens relacionadas a cada um dos assuntos	110
Gráfico 22 - Número de mensagens por período do dia	111
Gráfico 23 - Número de mensagens/ dia durante o primeiro semestre do curso	113
Gráfico 24 - Número de mensagens por dia	113
Gráfico 25 - Número de mensagens/dia no primeiro semestre de curso	114
Gráfico 26 - Número de mensagens/dia no segundo semestre de curso	114