

1 Introdução

Questões relacionadas à melhoria do acesso e da qualidade do ensino-aprendizagem nas instituições de ensino têm, constantemente, permeado as discussões sobre a educação no Brasil. Neste cenário, a educação a distância (EaD) desponta como uma possível solução para o acesso às instituições de ensino e, por conseguinte, ao conhecimento, por um grande contingente de pessoas. A oferta de cursos é significativa e vem se expandindo, seja através das instituições de ensino superior, que oferecem cursos de graduação e pós-graduação *lato sensu*, seja através dos inúmeros cursos livres disponíveis nesta modalidade ou de universidades corporativas, em especial as do setor privado, cujos programas são organizados e direcionados aos executivos, diretores, gerentes e/ou demais funcionários de uma determinada empresa. Por sua vez, o governo federal, por meio da Universidade Aberta do Brasil, que tem como base a educação a distância, visa estender a oferta de cursos de nível superior às camadas da população com dificuldade de acesso à formação universitária, mantendo seu foco especialmente nos professores em exercício que ainda não obtiveram certificação para o magistério.

Partindo da constatação do aumento expressivo de cursos oferecidos na modalidade a distância, decidi voltar-me para uma questão aparentemente ainda pouco explorada ao considerarmos o universo complexo e multidisciplinar que envolve a elaboração de um curso online. Tal questão refere-se aos relacionamentos pontuais, ou seja, aos relacionamentos cotidianos entre mediadora e alunos, nos quais as questões de face parecem influir diretamente no aprendizado desses últimos. De fato, atualmente encontramos vasto material sobre interatividade, aprendizagem colaborativa, ambientes de aprendizagem e o novo papel do professor e do aluno (Belloni, 2008; Kenski, 2003; Moran, 2002; Morgado, 2001). Porém, as relações que se desenvolvem no dia a dia entre o mediador e os alunos, sua repercussão e seus desdobramentos parecem não merecer a mesma atenção.

Assim, foi a partir desta constatação que o primeiro passo foi dado em direção a esta pesquisa. Como mediadora do curso de especialização Tecnologias

em Educação (curso elaborado pela Coordenação Central de Educação a Distância da PUC-Rio em parceria com a Secretaria de Educação a Distância – SEED/MEC, nos anos de 2009 e 2010), tive a oportunidade de desenvolver o trabalho de mediação em duas turmas distintas. Esta experiência veio não somente complementar, mas, principalmente, ampliar minha experiência anterior, que foi como aluna de um curso de especialização a distância.

Inicialmente, foi na condição de aluna que vivenciei as facilidades e as dificuldades de estudar a distância; contudo, foram especialmente as dificuldades encontradas neste percurso que me fizeram repensar o papel de mediadores e alunos, não sob uma perspectiva didática somente, mas em sua estreita relação com a quantidade e, principalmente, a qualidade das interações que ocorriam neste ambiente. A falta de contato face a face nos ambientes digitais acabou por exigir da comunicação escrita uma ampliação de seu papel. Após a comunicação mediada pelo computador, a escrita passa, além de forma de registro de fatos e/ou ideias ou ainda de comunicação no caso do destinatário não se encontrar em situação de co-presença (como nas cartas), a ser utilizada como forma de, efetivamente, nos relacionarmos, construirmos identidades, inserirmo-nos em um mundo social no qual não há rostos nos quais possamos ler sentimentos ou inferirmos intenções. Assim sendo, é através da linguagem escrita que os atores sociais se fazem presentes, e o fato de não se encontrarem em co-presença não os exime do compromisso com a face de cada um daqueles com os quais interagirão, ou de gerenciarem a impressão que almejam causar como forma a evitar possíveis rupturas em sua representação. O desafio que persiste é como dar conta da complexidade das interações sociais somente através da forma escrita. Este estudo, portanto, se volta para a dimensão interacional da EaD, sendo seu objetivo central descrever e analisar, quantitativa e qualitativamente, as interações que ocorreram entre alunos e mediadora em uma das turmas do curso Tecnologias em Educação. Mais especificamente, analiso as questões de face e manejo da impressão nos *e-mails* trocados entre os alunos e a mediadora sob a ótica goffmaniana e a perspectiva da sociolinguística interacional. Proponho-me, por conseguinte, a responder as seguintes perguntas de pesquisa:

1. Até que ponto a troca de *e-mails* entre mediadora e alunos pode revelar a dinâmica das interações em um curso a distância?

2. Que uso os alunos efetivamente fazem do *e-mail* em um curso a distância?
3. Que estratégias interacionais são empregadas no trabalho de face entre mediadora e estudantes neste contexto?

Este trabalho é composto por cinco capítulos – (1) Globalização, educação e cibercultura; (2) Interação social em contextos digitais; (3) Metodologia; (4) *Facework* via *e-mail*: uma leitura em dois níveis; (5) Considerações finais.

O primeiro capítulo inicia traçando um panorama geral do momento sócio-histórico que abrange desde meados do século XX, com a revolução industrial e suas conseqüências para o trabalho e a educação até as questões referentes à cibercultura. Para embasar esta discussão retomo a visão de sociólogos como Hall (1992), Kumar (1996), Harvey (2000), Castells (2001) e Bauman (2005) têm em relação à sociedade pós-moderna, em como esta se organiza, e como as individualidades emergem e se relacionam. Assim, neste capítulo inicial, traço um paralelo entre tecnologia, sociedade, educação e conhecimento; sendo a tecnologia o fio condutor que perpassa e afeta as relações sociais, visto que, como afirma Castells (2001), todo o modo como nos comunicamos é profundamente afetado pelas novas tecnologias da informação e da comunicação, em especial a Internet.

No que se refere à EaD, na medida em que há interesse, seja governamental ou da iniciativa privada, aliado à demanda crescente por cursos online, torna-se necessária uma maior compreensão do alcance das interações que têm lugar nos ambientes virtuais de aprendizado. Assim, neste primeiro capítulo são abordados, igualmente, os conceitos que embasam esta pesquisa no que concerne os pressupostos da EaD e seus desdobramentos, como os princípios da interação online, a interação mediada, o papel do mediador e o gênero *e-mail*.

Portanto, esta abordagem inicial tem por objetivo, além da discussão mais específica sobre EaD, proporcionar o fundamento necessário para que possamos melhor entender o momento sócio-histórico no qual as novas tecnologias da informação e da comunicação se inserem, assim como o macro contexto que subjaz todas as relações sociais, sejam elas institucionalizadas ou não.

O segundo capítulo trata do referencial teórico que dá embasamento a esta pesquisa. Baseando-me nas teorias de face e gerenciamento da impressão de Goffman, entendo que para compreendermos como os sujeitos (no caso desta

pesquisa os alunos em sua relação com a mediadora) se comportam em uma determinada situação social, precisamos entender como cada um deles procura gerenciar as impressões que os outros possam ter de sua atuação, de forma que os atores envolvidos possam ter sua face preservada. O fato de as interações se realizarem em um ambiente mediado pelo computador absolutamente não anula ou enfraquece as relações sociais que ocorrem online. Apesar de não estarem na presença imediata uns dos outros, os atores sociais, como Goffman ([1959], 2009) os denomina, procuram não apenas obter informações sobre as outras pessoas, mas, também, na medida de seu interesse, dar informações sobre eles mesmos, “tornando os outros capazes de conhecer antecipadamente o que ele esperará deles e o que dele podem esperar.” (Goffman, ([1959], 2009, p. 11) Assim sendo, fazer-se crível e manter a própria representação torna-se condição para salvar a atuação (tanto a própria quanto a dos outros) e, conseqüentemente, as faces envolvidas. A face, portanto, é elaborada no decurso das interações, sendo resultado de uma construção social criada durante os encontros. Goffman (1980, p.76-77), define face como “o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico.” Assim sendo, apesar de a face social suscitar, no indivíduo, um sentimento de segurança, ela não tem em si um caráter individual, mas sim mostra-se como um empréstimo concedido pelos outros no decorrer das interações.

Aliados às teorias goffmanianas da interação dramaturgica, do manejo da impressão e das questões de face, alia-se a perspectiva da sociolinguística interacional, representados pelos estudos de Gumperz, que concebem a linguagem como prática social e pelos conceitos de enquadre, footing, concebidos por Goffman e amplamente utilizados na sociolinguística.

O quarto capítulo aborda o referencial metodológico adotado neste estudo, o qual se insere tanto na perspectiva quantitativa quanto qualitativa, uma sendo complementar à outra. Na presente pesquisa, a análise quantitativa busca não somente enumerar e quantificar, mas, principalmente, investigar os dados através de um instrumental estatístico cujo objetivo é o de quantificar o número de mensagens enviadas pelos alunos e pela mediadora, a frequência da troca de mensagens entre ambos, enfim, traçar um panorama da dinâmica das interações. A

pesquisa qualitativa, por sua vez, busca a interpretação de determinados fenômenos recorrentes em um curso a distância, como o plágio e a desistência.

Partindo da combinação destes dois tipos de métodos, o contexto onde ocorre esta pesquisa é do curso de especialização Tecnologias em Educação, que foi oferecido na modalidade a distância pelo CCEAD (Coordenação Central de Educação a Distância) da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, juntamente à Secretaria de Educação a Distância – SEED/MEC, entre o segundo semestre de 2009 e o decorrer do ano de 2010. Utilizando ambos os procedimentos de análises apresentados, investigo aspectos relacionados às interações que ocorreram, por meio do correio eletrônico, entre os alunos de uma das turmas e a mediadora. Assim sendo, o corpus utilizado nesta pesquisa foi composto pela correspondência mantida entre os sujeitos acima citados durante todo o decorrer do curso.

A iniciar este trabalho, optei por priorizar as interações que ocorreram nos fóruns do ambiente virtual de aprendizagem, no caso, o **e-proinfo**, mais especificamente naquele denominado *fórum de comunicação com sua mediadora*. O objetivo primeiro foi o de verificar como alunos e a mediadora gerenciavam a impressão como forma de lidar com as questões de face. Contudo, logo verifiquei que era através dos *e-mails* que os alunos usualmente abordavam questões mais pessoais, as quais, aparentemente, eles preferiam não mencionar nos fóruns. Além disso, o grande número de *e-mails* trocados entre os alunos e a mediadora apontava para a importância desta forma de comunicação entre ambas as partes, tanto para a resolução de problemas, fossem eles técnicos ou acadêmicos, como (e especialmente) para a criação e manutenção de laços afetivos. Assim, o último capítulo contém as análises das mensagens trocadas entre os alunos e a mediadora durante o curso Tecnologias em Educação. São observados, particularmente, dois aspectos distintos em relação aos *e-mails* – o formal, no qual são considerados, entre outros aspectos, o volume total de *e-mails* trocados, o total de mensagens enviadas pelos alunos e pela mediadora, separadamente, e o tipo de assunto abordado; e o aspecto discursivo, no qual analiso as diversas utilizações do *e-mail* na EaD assim como o uso do *e-mail* pessoal. Abordo, igualmente, questões normalmente recorrentes, como o plágio e a ameaça de desistência, presentes não apenas na educação online, mas, aparentemente, de solução mais difícil nesta última.

Por fim, apresento as considerações finais, com as conclusões possibilitadas pelas análises, que apontam para um caminho no qual a discursividade tem papel central no ensino-aprendizagem a distância.