5
Facework via *e-mail*: uma leitura em dois níveis

5.1
Troca de e-mails e a dinâmica das interações: uma análise formal

A fim de obter uma maior sistematização das análises, optei por dividi-las em dois eixos distintos – o primeiro relacionado aos aspectos de natureza estrutural dos *e-mails*, como o dia e a hora de envio das mensagens e o assunto ao qual elas se referiam, de forma a traçar a dinâmica do curso, e o segundo focado em uma análise discursiva das interações.

Esta primeira parte da análise, portanto, tem como foco principal o aspecto quantitativo das interações. Assim sendo, serão analisados o número de *e-mails* trocados entre os alunos e a mediadora, assim como a freqüência dessa correspondência e o assunto predominante em cada mensagem. Também foi verificado o número de mensagens trocadas nos finais de semana, traçando um percentual desse número em relação à totalidade das mensagens. Pelo fato de os cursos a distância não apenas permitirem, mas preconizarem como sendo uma de suas vantagens a flexibilidade no horário de estudo, será também investigado a predominância do período do dia (manhã, tarde ou noite) em que os *e-mails* foram enviados e sua possível relevância para o aprendizado a distância.

Objetivando facilitar a identificação e a localização temporal das mensagens, elas foram divididas em três semestres – o segundo semestre de 2009, quando as atividades efetivamente tiveram início, o primeiro semestre de 2010 e o segundo semestre deste mesmo ano.

Assim sendo, inicialmente, temos o gráfico relativo ao ano de 2009 que demonstra o número de mensagens totais trocadas durante o semestre a partir de sua subdivisão em meses. Podemos também verificar o número de mensagens mensais enviadas pelos alunos e as enviadas pela mediadora.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

2º semestre de 2009

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total de e-mails
E-mails/mês	3	20	51	51	125
E-mails/mês mediadora	2	7	22	25	56
E-mails/mês alunos	1	13	29	26	69

Gráfico 1 (número de mensagens mensais)

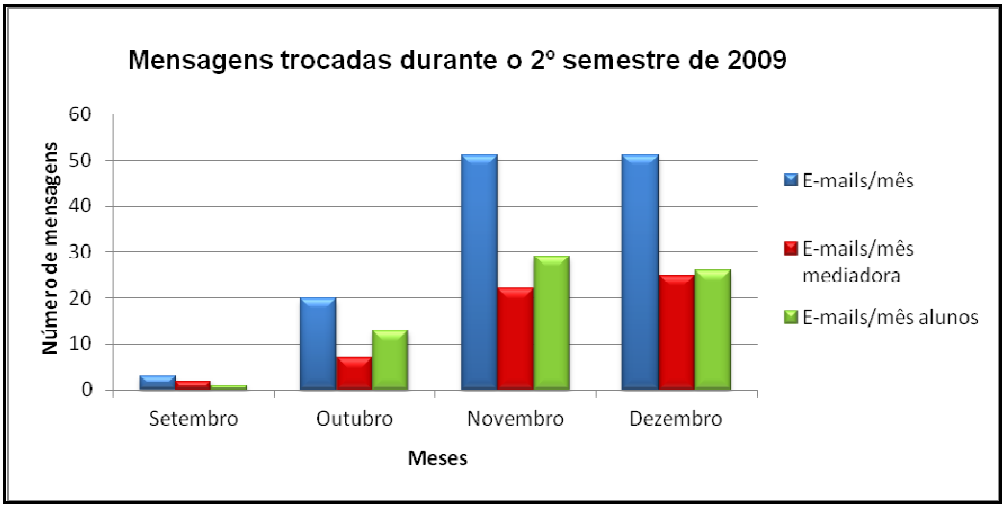

Gráfico 2 (demonstrativo da dinâmica da troca de mensagens em relação ao número de *e-mails*)

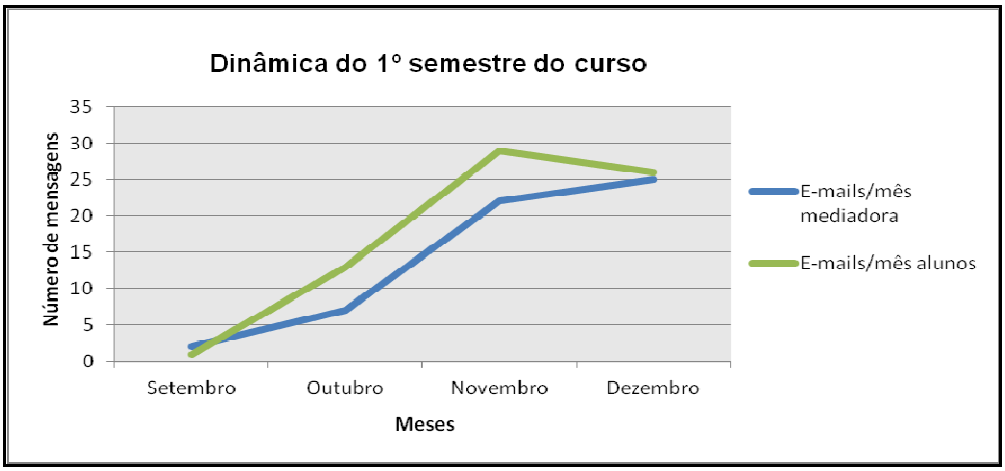

Gráfico 3 (gráfico demonstrativo da dinâmica da troca de *e-mails*)

De acordo com os gráficos, podemos verificar que, neste início de curso, o número de *e-mails* foi bastante significativo, especialmente nos meses de novembro e dezembro. O aumento de mensagens nestes dois últimos meses ocorreu especialmente devido à entrega das notas dos trabalhos, às dúvidas dos

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

alunos quanto às atividades de recuperação e seu posterior esclarecimento, assim como à apresentação de seminários em grupo e a postagem de trabalhos, enfim, às atividades acadêmicas regulares. Podemos também verificar no gráfico um maior volume de *e-mails* dos alunos em relação aos da mediadora, o que, em um primeiro momento, poderia nos levar à conclusão de que algumas mensagens dos alunos ficaram sem resposta. Porém, o que ocorreu, e acredito que ocorra com relativa frequência, é que, quando os alunos enviavam mensagens que eram identificadas como sendo de interesse do grupo, as respostas eram postadas diretamente nos fóruns disponibilizados no ambiente do curso, de forma a esclarecer as dúvidas em comum. Em outras ocasiões, verifiquei que as respostas às mensagens enviadas já se encontravam no próprio fórum, mas os alunos, por algum motivo, não as tinham lido. Havia também a possibilidade de um *e-mail* coletivo ter sido enviado do próprio **e-proinfo**, cuja base de dados não contemplava o armazenamento das mensagens enviadas.

No exemplo que se segue podemos observar uma mensagem que foi postada pela mediadora no fórum intitulado *Comunicação com seu mediador*, no dia 06 de novembro de 2009. Neste caso, o *e-mail* ao qual a aluna se refere não foi recebido pela mediadora.

Elizabeth Varges de Souza	Nov 6 2009 08:39:35:000AM
Oi Laura, Não recebi este e-mail que vc me enviou. Por que você nao conseguiu contactar o suporte? Você nao encontrou o nome da Puc-Rio na lista, ou nem chegou lá? Estou insistindo nisso por que, como disse, além do e-mail nao ser muito confiável (veja que nao recebi), vc fica sem registro no ambiente do curso de que fez o trabalho. Por isso a importancia de contactar o suporte. Bjs, Beth	

A mensagem que se segue foi, primeiramente, enviada para o *e-mail* da mediadora no dia 09/10, mas não foi respondida. A aluna então postou a mesma mensagem no fórum, a qual foi respondida um dia depois, via fórum, como podemos verificar a seguir.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

e-mail da aluna

Enviada em Oct 15 2009 05:56:58:000PM

Profa.Elizabeth

Tenho uma dúvida; não consigo localizar a atividade que deve estar disposta no Material do Aluno da UNIDADE 5 – A CONTRIBUIÇÃO DA ESCOLA PSICANALÍTICA AO PROCESSO PEDAGÓGICO.
Já li todos os textos e deixei minha contribuição no Fórum.
Aguardo seu retorno,

Att. Laura

Comunicação no fórum

Elizabeth Varges de Souza **Oct 16 2009 12:13:14:000PM**

Oi Laura,
Acredito que o trabalho ao qual vc se refere é o segundo momento da atividade 4, psicanálise e educação. De qualquer forma, inicialmente,vocês devem participar do fórum. Depois, em um segundo momento, vcs vão escrever sobre a psicnálise e sua prática e postar em **Material do aluno**. Portanto, dê mais um tempinho para as discussões e somente depois comece a escrever sobre o assunto. As instruções estão em Conteúdo do Módulo>Psicanálise>atividade (se não me engano) última página da unidade 5 Qualquer dúvida, é só perguntar.
Bjs,
Beth

No caso abaixo, o *e-mail* de número 15, do dia 22/10, ficou, aparentemente, sem resposta. Contudo, na semana anterior, no dia 14/10, no fórum *Comunicação com o mediador*, já havia informação sobre o assunto, como podemos verificar nas mensagens abaixo.

e-mail da aluna do dia 22 de outubro

15. TRABALHO DE MIDIAS
Quinta-feira, 22 de Outubro de 2009 23:27

Professora, estou meio perdida... Me ajude.

Estive viajando pela Conferência Intermunicial de Educação e perdi alguns prazos do cronograma; pelas minhas contas, estou devendo 4 atividades finais: 2 de ME e 2 de CA.

Cheguei hoje e para hoje não tive condição de fazer todos.
Será que a coordenação vai abrir mais um prazo para nós? Espero que sim, mas caso isso não ocorra, irei aguardar um prazo para "recuperação".

Estou enviando 2 anexos do arquivo da atividade 3 que não consegui anexar no material do aluno.

Mande noticias. Obrigada, Sabrina.

Sabrina Lima

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Comunicação no fórum do dia 14 de outubro

Elizabeth Varges de Souza	**Enviada em Out 14 2009 09:21:43:000AM** Olá pessoal, Atenção! A coordenação acadêmica resolveu prorrogar os prazos (**até dia 22 de outubro**) de algumas atividades, ou seja, vocês terão mais tempo de interagir nos fóruns, especialmente aqueles que ainda não o fizeram, além de tb poderem dar uma reavaliada no material do seminário virtual. Estou colocando abaixo as atividades cujo prazo foi estendido: **Mídias na Educação – atividades 2 e 3.** **Concepções de Aprendizagem - atividades 2, 3 e 4**. Em caráter de excepcionalidade, não haverá desconto nas notas dessas atividades. Um grande abraço a todos, Beth

Estas trocas nos chamam a atenção para a dinamicidade das interações mediadas pelo computador. Pela possibilidade de haver vários canais de comunicação, como fóruns, *e-mails*, *chats* e, no caso do **e-proinfo**, o ambiente de aprendizagem ainda abria a possibilidade de um diário de bordo (onde o aluno podia, por exemplo, fazer um inventário de seu aprendizado ou perguntas a seu mediador), a comunicação torna-se um fenômeno bastante complexo, exigindo monitoramento constante de todos os canais abertos à interação. Contudo, aparentemente, percebe-se que é mais fácil para os alunos, no sentido de ser menos trabalhoso, escrever uma solicitação por *e-mail* a procurar por esta mesma informação nos fóruns ou junto aos colegas. Este fato pode ter como motivo uma série de fatores, a saber: (1) visitas insuficientes aos fóruns; (2) pouca interação com os colegas, o que pode caracterizar que aquele aluno não está bem inserido naquela comunidade de prática; (3) falta de tempo para ler as postagens dos fóruns e/ou procurar pela informação que lhe falta; (4) preguiça de ler um grande número de mensagens. Assim sendo, o *e-mail* aparece como meio mais rápido e direto de solucionar problemas e tirar dúvidas com o mediador. Porém, é importante ressaltar que a ferramenta não é 100% confiável, e muitas mensagens podem acabar se perdendo no meio do caminho, o que, em um curso a distância, pode acabar causando confusões e desentendimentos. Além disso, o(a) mediador(a) pode optar por não responder a mensagem por entender que já o fez anteriormente, através de um outro canal de comunicação.

Em uma segunda etapa das análises, procurei verificar o assunto predominante em cada uma das mensagens. Para tal optei por dividi-las em três

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

categorias distintas, a saber: (1) *e-mails* em cujo conteúdo prevaleciam as questões relacionadas à tecnologia; (2) *e-mails* em que havia a predominância dos assuntos acadêmicos e *e-mails* de cunho preponderantemente pessoal. Apesar de, para esta classificação, ter levado em consideração o assunto principal de cada mensagem, isto não significa que houvesse somente um único assunto sendo abordado, mas sim que aquele era o mais relevante. Algumas mensagens, por apresentarem claramente mais de um dos aspectos mencionados, foram consideradas mistas e assim classificadas.

Desta forma, neste primeiro semestre de curso, das 69 mensagens enviadas pelos alunos predominaram as de cunho acadêmico. Em seguida sobressaem aquelas relacionadas às questões pessoais e, por último, as que tratam de aspectos relacionados à tecnologia, principalmente as dificuldades encontradas na utilização do ambiente virtual de aprendizagem, no caso, o **e-proinfo**. O gráfico abaixo demonstra o percentual de mensagens de acordo com o assunto predominante neste início de curso.

Mensagens dos alunos – 2º semestre de 2009

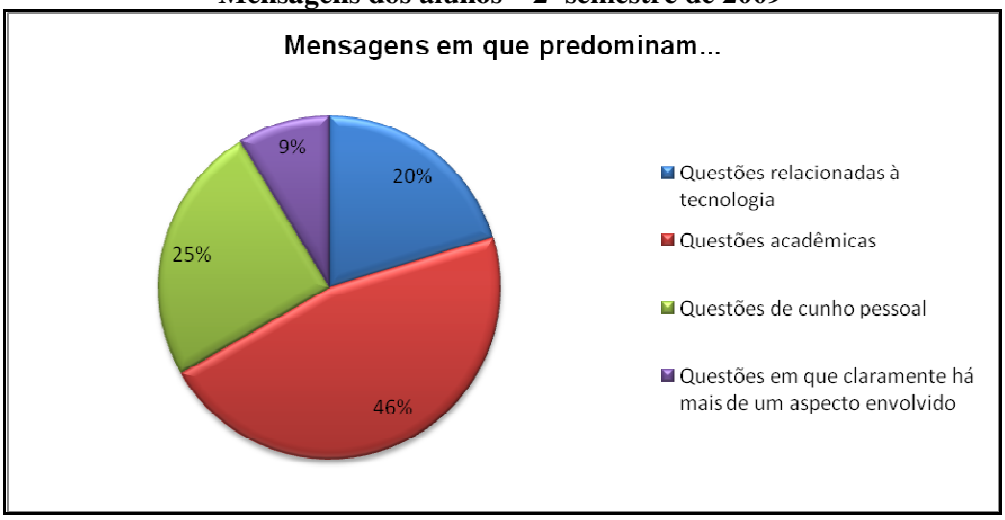

Gráfico 4 (assuntos predominantes nas mensagens dos alunos)

Mensagens com predominância de…	
Questões relacionadas à tecnologia	14
Questões acadêmicas	32
Questões de cunho pessoal	17
Questões em que claramente há mais de um aspecto envolvido	6

Gráfico 5 (número de mensagens relacionadas a cada assunto)

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

É interessante ressaltar que, das seis mensagens em que sobressaem igualmente mais de um aspecto, quatro delas tratam, concomitantemente, de assuntos pessoais e acadêmicos, normalmente o primeiro interferindo no segundo, o que corrobora o que tinha sido verificado anteriormente, ou seja, a predominância maciça destes dois aspectos nos conteúdos das mensagens.

Quanto às mensagens enviadas pela mediadora, do total de 56 *e-mails*, 43 deles estavam relacionados às questões de cunho acadêmico, 10 tratavam de assuntos pessoais, mas que se referiam aos próprios alunos, e somente 2 mensagens mencionavam assuntos relacionados à tecnologia, porém não somente, pois ambas tratavam, igualmente, de questões acadêmicas. O gráfico abaixo ilustra esta situação:

Mensagens da mediadora – 2º semestre de 2009

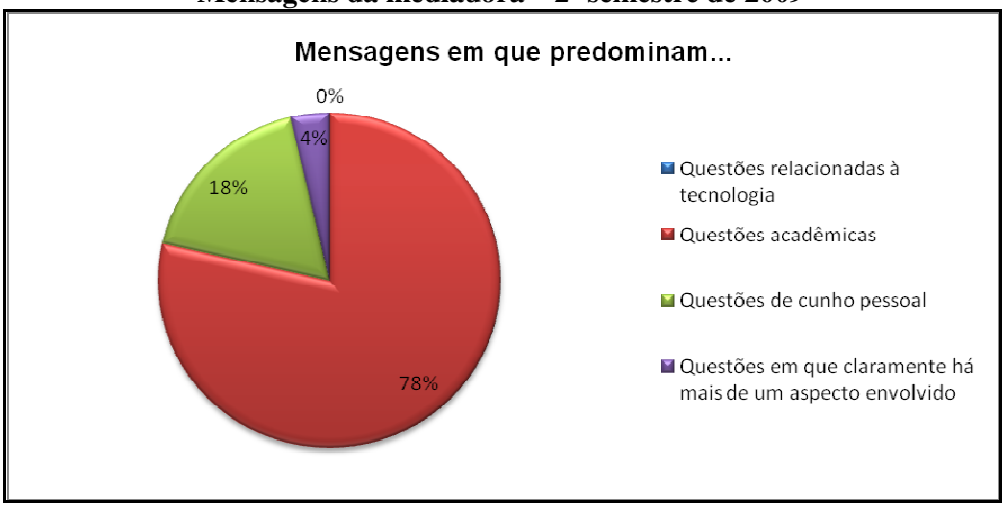

Gráfico 6 (assuntos predominantes nas mensagens da mediadora)

Mensagens com predominância de…	
Questões relacionadas à tecnologia	0
Questões acadêmicas	44
Questões de cunho pessoal	10
Questões em que claramente há mais de um aspecto envolvido	2

Gráfico 7 (número de mensagens relacionadas a cada assunto)

Procurando verificar o porquê da falta de respostas às perguntas relacionadas à tecnologia, voltei mais uma vez ao fórum com o objetivo de investigar se tais questões eram ou não elucidadas naquele espaço. De fato, muitas

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

das perguntas foram respondidas no fórum *Comunicação com o mediador*, como podemos atestar nos exemplos abaixo:

Elizabeth Varges de Souza	**Enviada em Sep 11 2009 03:50:30:000PM** Oi pessoal, Vcs devem ir ao conteúdo do módulo de ME. Em seguida vocês acessam o item MÓDULO > Acesso ao módulo de conteúdo. Lá vcs encontrarão um ícone ATIVIDADE na tela 09/09 da Unidade 1: Mídias e Tecnologias. Abram o arquivo pdf com a atividade e nele vocês encontrarão a formatação do texto que irão criar. Por favor, entrem no módulo de conteúdo e peguem a atividade.

Elizabeth Varges de Souza	**Enviada em Sep 14 2009 05:35:30:000PM** Oi, Acesse **biblioteca**>**material do aluno**>**acervo**. E envie também a sua contribuição! Abraços, Beth

Elizabeth Varges de Souza	**Enviada em Oct 16 2009 10:26:30:000AM** Oi Luana, Que coisa estranha!! Porque será que vc não está conseguindo enviar? Bem, só como última verificação, veja se vc seguiu estes passos (que sei que vc seguiu, mas que são só para tirarmos a prova). Vc gravou o arquivo do Word com a extensão **.doc** em seu computador. Após isso vc clicou em **Material do aluno** (na disciplina ME). Depois acredito haver uma opção como **inserir arquivo** e **Browse** (procura de arquivo em seu computador para que vc possa inseri-lo). Depois há a opção enviar e pronto! (Aí é que começam os problemas). Caso queira me mandar por e-mail, pode enviar. Tento verificar se há algum problema. Vc já sabe meu e-mail. Bjs, Beth

Elizabeth Varges de Souza	**Enviada em Oct 28 2009 02:13:20:000PM** Pessoal, Aqueles que não estiverem conseguindo postar suas atividades em Material do aluno, ou em qualquer outro espaço disponível para vocês, por favor, entrem em contato com o suporte. O envio de atividades por e-mail pode não ser lá muito confiável, já que algumas mensagens podem ser apagadas devido à quantidade muito grande de mensagens que chegam todos os dias (incluindo aí os spams). Portanto, caso continuem sem acesso a estas ferramentas, entrem em contato com o suporte.

Contudo, fato é que na resposta aos *e-mails* dos alunos houve uma priorização no esclarecimento de questões relacionadas à parte acadêmica, ficando

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

aquelas relacionadas à tecnologia em segundo plano. Isto pode ter ocorrido basicamente por dois motivos – pela mediadora ter entendido que as perguntas e dúvidas sobre os trabalhos e notas tinham maior importância naquele momento e/ou por considerar que, a partir de determinado ponto, ela não mais seria capaz de auxiliá-los a resolver problemas relacionados à tecnologia simplesmente por falta de conhecimento do assunto, daí o redirecionamento para o suporte[1].

Após este primeiro período, com a maioria das pendências e dificuldades iniciais já sanadas, o segundo semestre do curso (1º semestre de 2010) não apresentou mudanças significativas em relação ao número total de mensagens, mantendo-se, basicamente, a mesma quantidade de *e-mails* do início do curso, apenas com uma pequena diferença no número total, como podemos observar no quadro abaixo:

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

1º semestre de 2010

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Total e-mails
Total e-mails/mês	16	25	28	14	22	12	117
E-mails mediadora	8	11	10	5	11	6	51
E-mails alunos	8	14	18	9	11	6	66

Gráfico 8 (número de mensagens mensais)

Porém, diferentemente do primeiro semestre, marcado por intensa troca de mensagens nos dois últimos meses, neste segundo semestre podemos observar uma melhor distribuição do número de mensagens ao longo do semestre, revelando a dinâmica do curso neste 2º período. Os meses de fevereiro e março concentram o maior número de mensagens. Em fevereiro houve a entrega dos trabalhos de recuperação, o que mobilizou bastante os alunos, e março concentrou grande número de mensagens devido à necessidade de envio dos trabalhos das disciplinas, o que gerou dúvidas em relação a prazos e ao conteúdo dos trabalhos, como podemos verificar nos gráficos a seguir.

[1] O suporte é a equipe responsável por manter o sistema em operação.

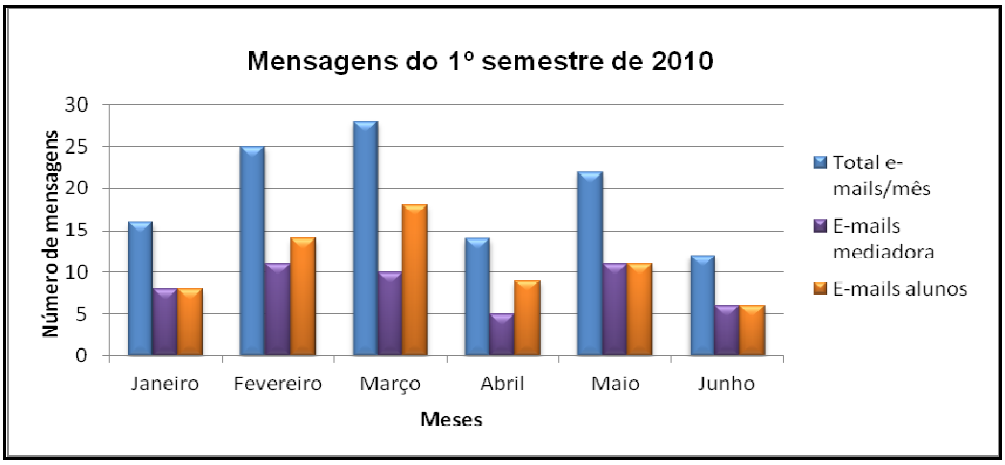

Gráfico 9 (demonstrativo da dinâmica da troca de mensagens em relação ao número de *e-mails*)

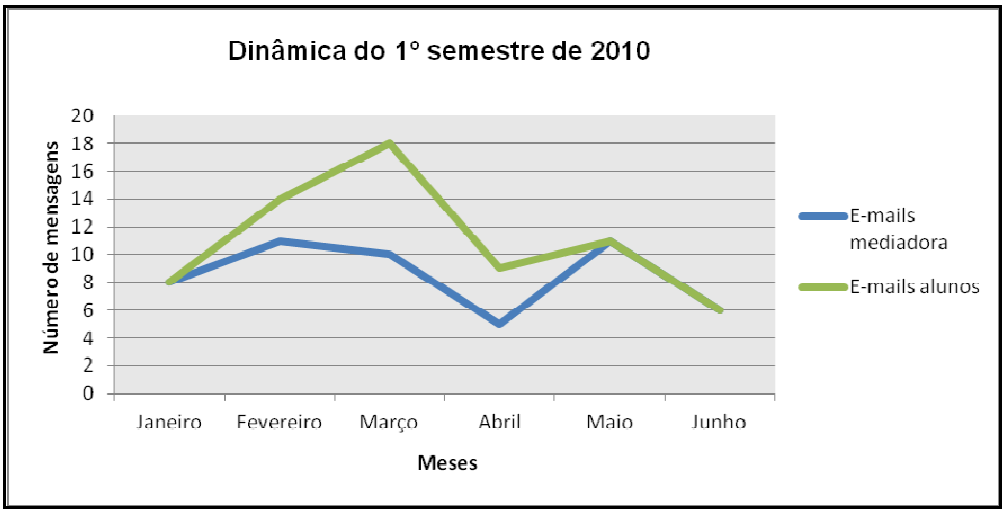

Gráfico 10 (gráfico demonstrativo da dinâmica da troca de *e-mails*)

Quanto ao conteúdo das mensagens, a prioridade recaiu mais uma vez nas questões acadêmicas, tanto por parte dos alunos quanto por parte da mediadora. Contudo, podemos observar nas mensagens dos alunos um maior equilíbrio no conteúdo dos *e-mails*, o que não ocorre nas mensagens enviadas pela mediadora. Os gráficos a seguir retratam esta dinâmica.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Mensagens dos alunos – 1º semestre de 2010

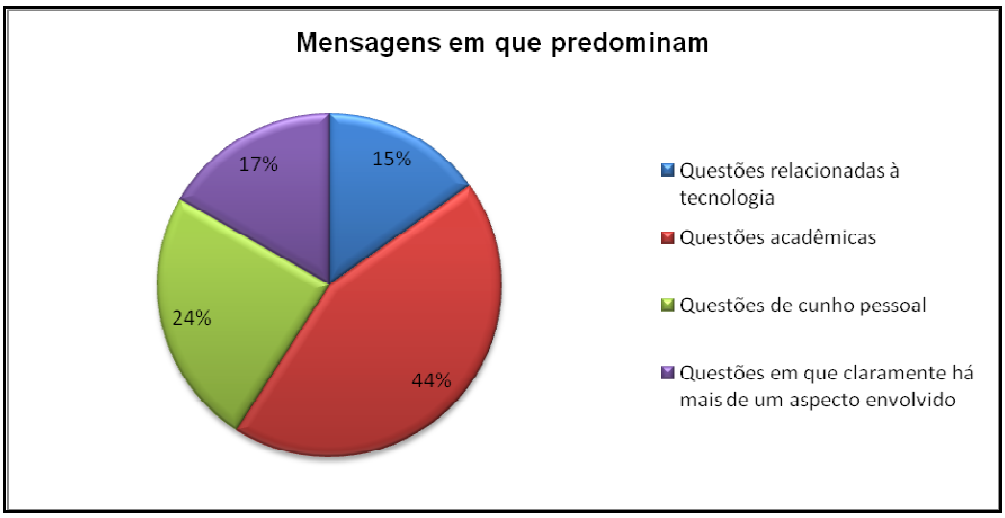

Gráfico 11 (assuntos predominantes nas mensagens dos alunos)

Mensagens (alunos) com predominância de…	
Questões relacionadas à tecnologia	10
Questões acadêmicas	29
Questões de cunho pessoal	16
Questões em que claramente há mais de um aspecto envolvido	11

Gráfico 12 (número de mensagens relacionadas a cada assunto)

Observei ainda que, nas mensagens em há mais de um aspecto envolvido, na maioria absoluta, ou seja, dez (10) em onze (11) mensagens, há a mistura de assuntos pessoais aos acadêmicos, sendo que uma delas trata, além desses dois tópicos, de uma questão relacionada à tecnologia. Este fato aponta para a estreita relação entre vida pessoal e o bom (ou mau) desempenho acadêmico dos alunos, revelando sua relevância na dinâmica dos cursos online. O grande número de mensagens em que as questões pessoais predominam nos sinaliza da importância, para os alunos, de que eles sejam 'ouvidos' e de que não se sintam sós e sem apoio ao procurarem uma solução para seus problemas.

Com relação às respostas da mediadora, verifiquei uma predominância absoluta de mensagens cujo conteúdo prioriza aspectos acadêmicos, sendo grande parte delas relacionada ao *feedback* dado aos trabalhos apresentados. Apesar de observações de cunho pessoal, nelas predomina a preocupação em elucidar questões relacionadas aos trabalhos e/ou aos conteúdos que vinham sendo

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

estudados. O gráfico a seguir demonstra o percentual de mensagens enviadas em relação ao seu conteúdo.

Mensagens da mediadora – 1º semestre de 2010

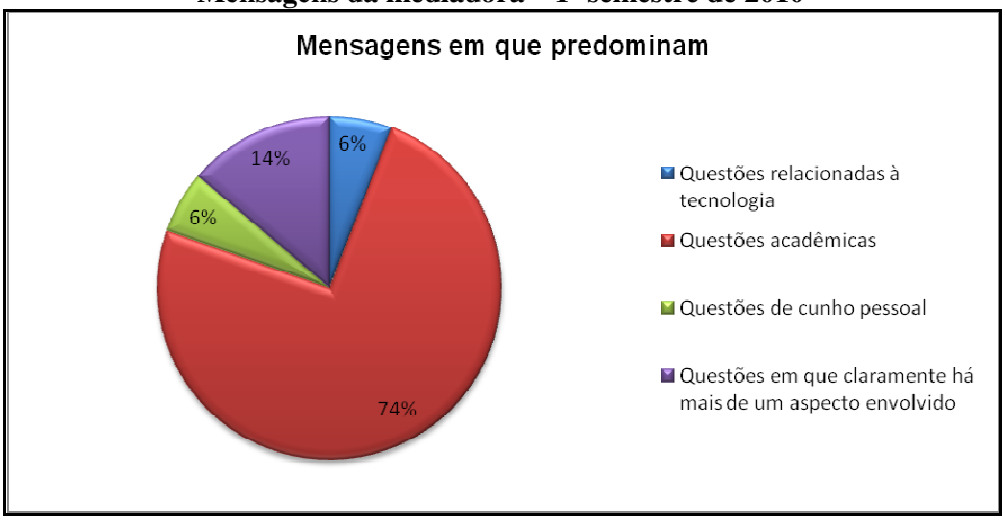

Gráfico 13 (assuntos predominantes nas mensagens da mediadora)

Mensagens (mediadora) com predominância de…	
Questões relacionadas à tecnologia	3
Questões acadêmicas	38
Questões de cunho pessoal	3
Questões em que claramente há mais de um aspecto envolvido	7

Gráfico 14 (número de mensagens relacionadas a cada um dos assuntos)

Mais uma vez verifiquei a falta de retorno quando as mensagens se referiam a problemas relacionados à tecnologia. Considerando que muitas das mensagens de conteúdo acadêmico contemplavam aspectos emocionais e que, das sete (7) mensagens claramente mistas cinco (5) delas envolviam aspectos pessoais e acadêmicos, percebemos uma lacuna no esclarecimento de dúvidas relacionadas à tecnologia. Voltei-me mais uma vez ao fórum e, nesta fase do curso, percebi que várias dúvidas e problemas se repetiam, sendo que os alunos não encontravam, quando se voltavam à mediadora, uma solução para tais problemas.

Nas postagens abaixo, feitas no fórum, notamos haver uma tentativa de auxílio neste sentido, mas sem grande efeito, pois vários dos problemas relatados continuavam se repetindo, aparentemente sem haver qualquer solução efetiva.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Enviada em Feb 14 2010 01:51:01:000PM

Olá Beth,

Tento enviar minha atividade de RPW mas só dá extensão inválida apesar de estar em doc. O mesmo problema de sempre. Fico muito angustiada com isso. Mas de qualquer forma, encaminhei para seu e-mail. Por favor, me dê um retorno...

Um enorme abraço e feliz carnaval!!!

Joana

Enviada em Feb 17 2010 02:56:09:000PM

Oi meninas,

Realmente não sei o porquê dos problemas para o envio dos arquivos. De qualquer forma, se isso persistir, entrem em contato novamente, por que temos que encontrar uma solução. Se nada adiantar teremos que entrar em contato com o suporte.

Recebi os trabalhos que algumas de vocês me enviaram por e-mail, e não haverá nenhum problema quanto ao prazo, mas é importante que o trabalho fique documentado no ambiente do curso, por isso tentem novamente e, caso o problema persista, enviem um e-mail para o suporte.

Obrigada Vera pela ajuda às colegas.

Pamela, estimo as melhoras de toda a família, aguardamos seu retorno.

Bjs,

Beth

Enviada em Mar 2 2010 03:45:30:000PM

Boa tarde!

Continuo sem conseguir postar os textos no material do aluno.

Vou encaminha-los para seu e-mail.

Att.

Laura

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Enviada em Mar 2 2010 07:35:27:000PM

Oi Laura,

Que coisa!! Só um detalhe. De onde você está buscando os arquivos? De um pen drive ou eles estão gravados em seu computador?

Estou perguntando porque uma de minhas alunas estava tentando buscar os arquivos do pen drive e não conseguiu anexá-los de jeito nenhum. Só quando gravou no desktop é que conseguiu enviar os arquivos. Não sei se este é seu caso, mas não custa falar. Tente também não usar o ponto (.) Use o traço, por exemplo: Laura-ativfinal-PIM. Não custa tentar.

Bjs,

Beth

O que podemos perceber é uma dificuldade muito grande na solução dos problemas relacionados à tecnologia. Muitas vezes é difícil, apenas através da comunicação na forma escrita, tentar elucidar o problema ou propor uma solução que, efetivamente, vá resolvê-lo. Outras vezes o desconhecimento do assunto não permite qualquer ajuda neste sentido. Aparentemente, questões que envolvem tecnologia, tanto em sua utilização (como no caso dos usuários do sistema) quanto em seu desenvolvimento (no sentido de como o sistema é desenvolvido para que atenda ao objetivo proposto) ainda precisam ser melhor trabalhadas. Esta interface é que proporcionará a alunos e mediadores maior eficiência na condução e resolução de questões como as apontadas anteriormente.

Quanto ao último semestre do curso, este transcorreu sem muitas modificações, porém com grande concentração de mensagens nos dois primeiros meses e uma queda acentuada do terceiro em diante. Isto se deu em decorrência do fechamento das disciplinas do curso e do concomitante início dos trabalhos de conclusão de curso (TCC). O gráfico demonstra este movimento.

	Julho	Agosto	Set.	Out.	Nov	Dez.	Total e-mails
Total e-mails/mês	52	69	17	4	0	7	149
E-mails mediadora	30	32	6	2	0	4	74
E-mails alunos	22	37	11	2	0	3	75

Gráfico 15 (número de mensagens mensais)

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

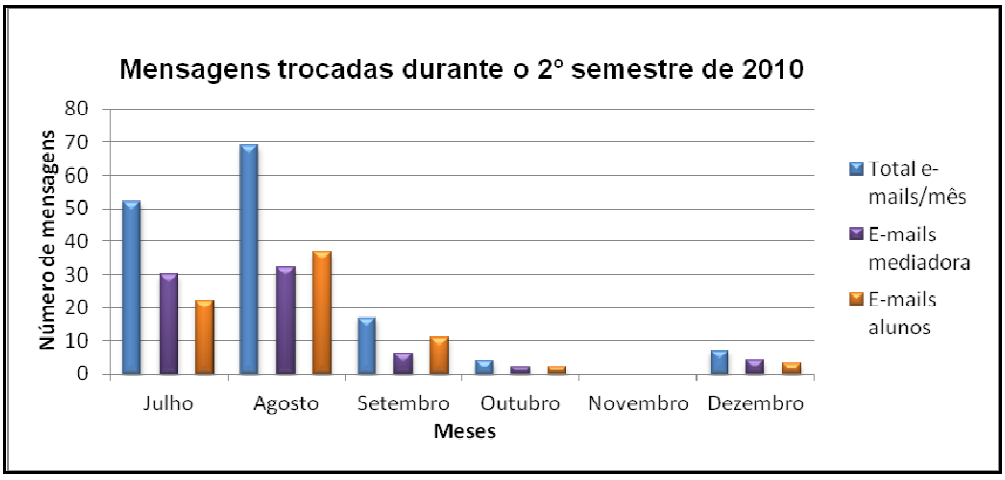

Gráfico 16 (demonstrativo da dinâmica da troca de mensagens em relação ao número de *e-mails*)

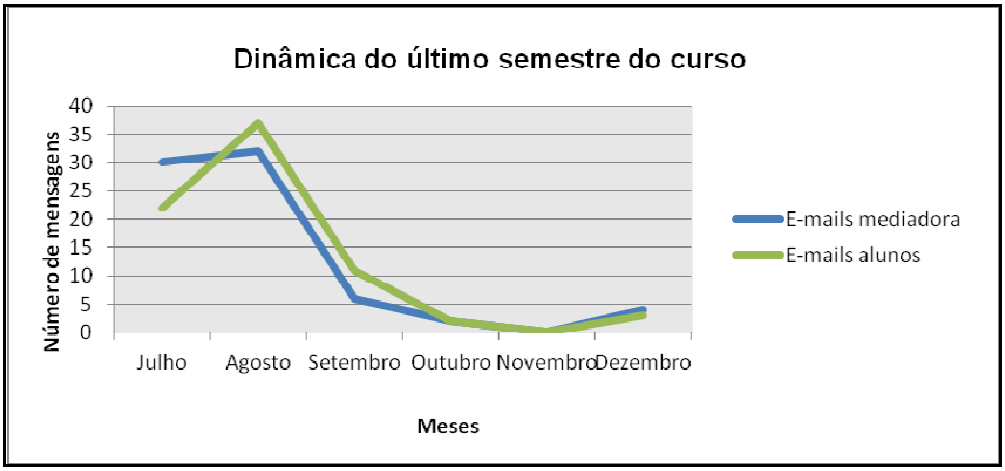

Gráfico 17 (gráfico demonstrativo da dinâmica da troca de *e-mails*)

A partir do final do mês de agosto e início de setembro os alunos já estavam envolvidos com o TCC. Alguns *e-mails* já sinalizam esta etapa, como nas mensagens a seguir.

331. Re: Trabalho final AUT
Terça-feira, 24 de Agosto de 2010 20:47

De: Marília
Para: Elizabeth

Bete,

Preciso de algumas orientações em relação às normas bibliográficas e não sei onde consultar, pois nem tudo que tem na internet é seguro e sempre fico com dúvidas em relação ao que podemos acessar. [...]
Outra coisa, estou muito nervosa com o TCC, não consigo mais dormir direito, preciso de muita orientação. Será que posso falar da ALFABETIZAÇÃO PELO COMPUTADOR? Por favor me responda.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

380. Pendências especialização
Quinta-feira, 23 de Setembro de 2010 18:15

Oi Beth,

gostaria de agradecer suas palavras de incentivo. Te confesso que toda vez que leio seus e-mail´s, renovo os ares e decido seguir em frente!

Muito obrigada mesmo pelo empurrão!!!!!!! Até comecei meu TCC e olha que a Fátima já me respondeu dizendo que estou no caminho certo.... [...]

Um abração,

Luisa Helena

Mesmo sem ser a orientadora desta turma, o início do processo de orientação ainda se deu entre os mediadores pedagógicos e seus grupos. Quanto aos *e-mails* enviados nos meses de outubro e dezembro, todos foram de cunho pessoal, pois os mediadores não mais atuavam nesta etapa do curso, visto que as disciplinas regulares já tinham sido encerradas.

O conteúdo das mensagens dos alunos nos dois primeiros meses, em especial no mês de agosto, concentrou-se no esclarecimento de dúvidas, tanto em relação às atividades de recuperação quanto aos trabalhos das disciplinas, aos pedidos de aceite de trabalhos em atraso e a tentativa de resolução de pendências e, por este motivo, há uma predominância absoluta das mensagens de conteúdo acadêmico.

Mensagens dos alunos – 2º semestre de 2010

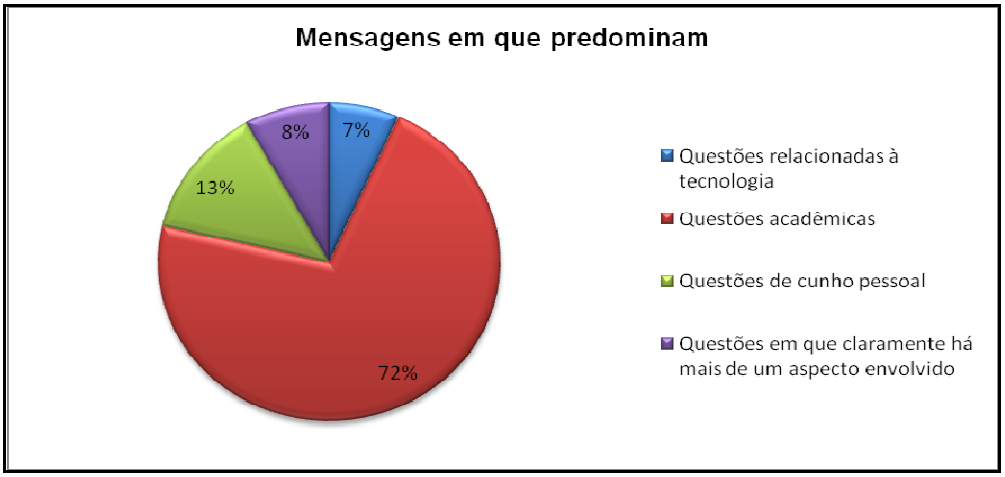

Gráfico 18 (assuntos predominantes nas mensagens dos alunos)

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Mensagens (alunos) com predominância de…	
Questões relacionadas à tecnologia	5
Questões acadêmicas	54
Questões de cunho pessoal	10
Questões em que claramente há mais de um aspecto envolvido	6

Gráfico 19 (número de mensagens relacionadas a cada um dos assuntos)

Das seis mensagens de conteúdo misto, o padrão se mantém e todas mesclam aspectos pessoais a acadêmicos, sendo o primeiro normalmente utilizado como justificativa para uma pendência ocorrida no segundo.

Especialmente nesta etapa do curso, as mensagens enviadas pela mediadora se concentram maciçamente em questões de cunho acadêmico e, basicamente, se referem ao esclarecimento de dúvidas, tanto em relação às atividades de recuperação quanto aos trabalhos das disciplinas, ao envio/recebimento de trabalhos pendentes, ao aviso sobre comentários feitos, ao alongamento de prazos, enfim, delineia-se nesta fase uma preparação para o fechamento do curso.

Mensagens da mediadora – 2º semestre de 2010

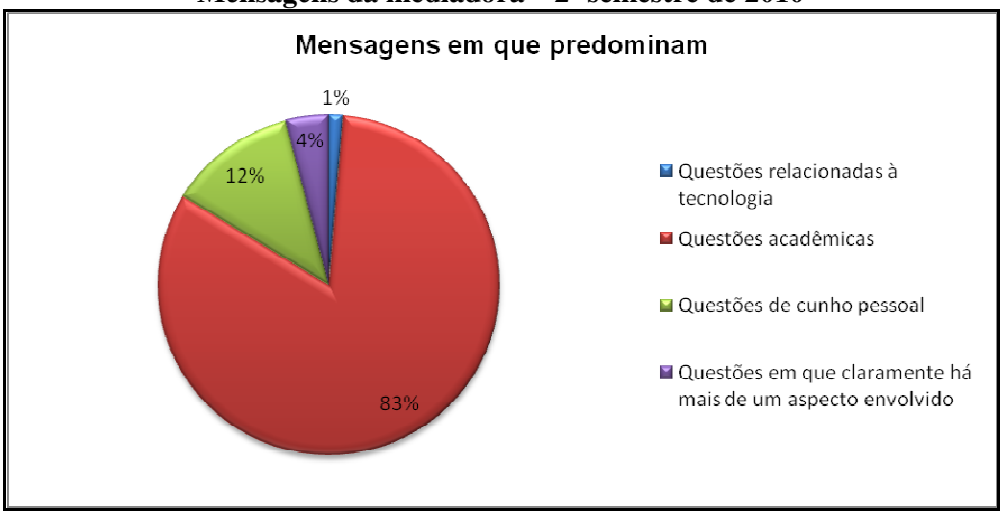

Gráfico 20 (assuntos predominantes nas mensagens da mediadora)

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Mensagens (mediadora) com predominância de…	
Questões relacionadas à tecnologia	1
Questões acadêmicas	61
Questões de cunho pessoal	9
Questões em que claramente há mais de um aspecto envolvido	3

Gráfico 21 (número de mensagens relacionadas a cada um dos assuntos)

Das nove (9) mensagens pessoais, seis (6) delas foram enviadas nos meses de outubro e dezembro, ou seja, após o término do curso. As mensagens enviadas no mês de dezembro tiveram como objetivo deixar a mediadora a par de como tinham sido as apresentações para a conclusão do curso, assim como enviar fotos do evento. Porém, o que fica claro a partir das mensagens enviadas pela mediadora durante o último semestre do curso é a concentração maciça na resolução de problemas e nas questões acadêmicas ainda pendentes, o que é esperado nesta fase do curso.

Outro fato que me chamou a atenção foi o horário de envio dos *e-mails*. Uma das prerrogativas dos cursos a distância é a de proporcionar aos alunos flexibilidade nos horários de estudo. Assim, por este motivo, decidi investigar os horários em que os *e-mails* foram enviados, tendo como objetivo verificar se havia uma predominância/preferência por determinados horários e se os alunos desta turma faziam uso de horários que chamarei de alternativos, ou seja, entre as 23:00 e 5:00 da manhã.

No caso estudado, durante o decorrer do curso a predominância de mensagens dos alunos ocorreu no horário vespertino, havendo um ligeiro equilíbrio entre os períodos matutino e noturno, com um número ligeiramente maior para este último, que considerei iniciar-se às 19:00, como ilustra o gráfico abaixo.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

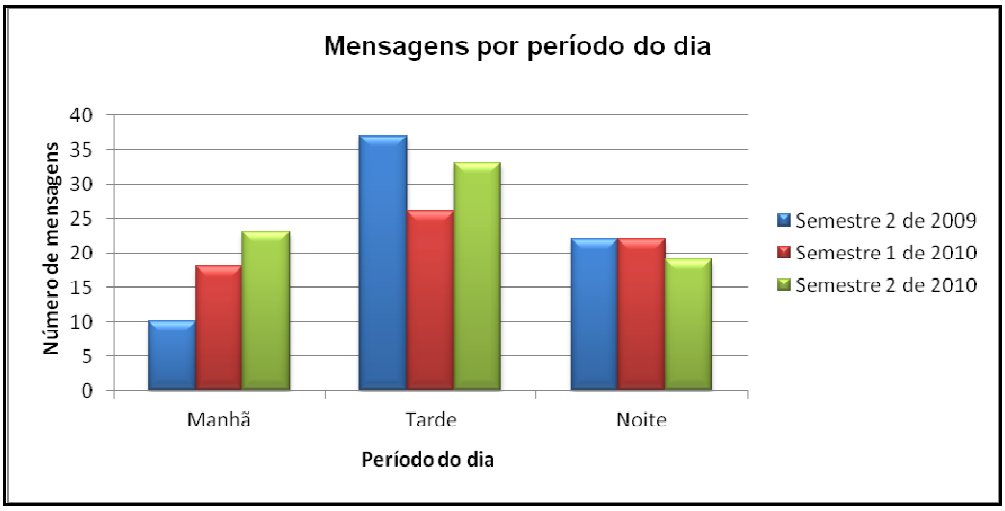

Gráfico 22 (número de mensagens por período do dia)

Acredito que isto tenha ocorrido pelo fato de os alunos, em sua maioria, serem professores, e, por este motivo, trabalharem no turno da manhã. Assim sendo, no turno da tarde, é possível que eles utilizassem o computador existente na própria escola, o que explicaria a predominância de mensagens enviadas neste período do dia. Verifiquei, igualmente, que pouquíssimas mensagens (dez ao todo) foram enviadas após a 0:00 hora, sendo que, dessas dez mensagens, quatro foram enviadas pela mesma pessoa, sendo uma quinta mensagem enviada após as 23:00. O que me chamou a atenção foi que este aluno que me enviava mensagens após as 0:00 hora, com alto percentual de *e-mails* nos finais de semana não concluiu o curso, o que me levou a reconsiderar o que os alunos de um curso a distancia efetivamente entendem por flexibilidade e como fazem uso dela. É inegável que não há rigidez nos horários de estudo, podendo o aluno organizar-se como melhor lhe convier, porém isto não significa pouco tempo de dedicação ou pouca disponibilidade de tempo para os estudos.

A EaD ainda é vista por muitos como uma forma mais fácil de atingir objetivos acadêmicos, de obter um diploma, e a palavra flexibilidade pode adquirir um sentido enganoso, desvinculado de empenho e seriedade.

Quanto ao percentual de mensagens trocadas entre os alunos e a mediadora durante os finais de semana, este não foi muito significativo. No primeiro semestre do curso (que corresponde ao segundo semestre do ano de 2009) foram ao todo 16 mensagens, 10 enviadas pela mediadora e 6 pelos alunos, perfazendo 12,8% do total de mensagens do semestre. No segundo semestre do curso, ou seja,

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

primeiro semestre de 2010, o número foi ainda menor. Foram 12 mensagens enviadas nos finais de semana, sendo 4 da mediadora e 8 dos alunos, ou seja, 9,44% do total. O último semestre do curso houve um leve aumento no número de mensagens, 27 ao todo, sendo 15 da mediadora e 12 dos alunos, totalizando 18,2% dos *e-mails* trocados. Os motivos para o baixo número de mensagens trocadas durante os finais de semana ainda são incertos e podem ser inúmeros, porém certamente podemos divisar alguns deles. Determinados alunos, em suas mensagens, alegavam ter dificuldade de acesso à Internet de casa, acessando o curso, basicamente, da própria escola em que trabalhavam. Outros tinham problemas com as operadoras que disponibilizavam o serviço de banda larga. Porém, acredito que um dos motivos foi não ter havido, por parte da mediadora, um grande incentivo para a troca de mensagens durante os finais de semana, o que pode ter influenciado o comportamento dos alunos. O trabalho de mediação em um curso a distância é bastante dinâmico, mas árduo. Como a "sala de aula" está à disposição durante as vinte e quatro horas do dia, a não determinação de uma rotina de trabalho pode torná-lo exaustivo. Por isso acredito que um dos motivos para o baixo número de mensagens nos finais de semana possa ter ocorrido devido ao não encorajamento de tal prática pela mediadora.

Devido à grande quantidade de material escrito a ser lido pelo mediador em um curso a distancia, seja nos fóruns de discussão, que podem ser mais de um e acontecerem concomitantemente, nos trabalhos enviados para avaliação ou, eventualmente, nos *chats*, considerei procedente investigar se a comunicação por *e-mail* poderia ser considerada mais uma carga para o mediador. A partir de um levantamento do número de dias (em cada semestre) em que uma mensagem foi recebida e/ou enviada, pude observar que, na maior parte dos dias, havia apenas um *e-mail*, que podia ter sido enviado ou recebido pela mediadora. Os gráficos abaixo demonstram claramente a relação entre o número de dias e a quantidade de *e-mails* recebidos/enviados no semestre.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

1º semestre de 2009

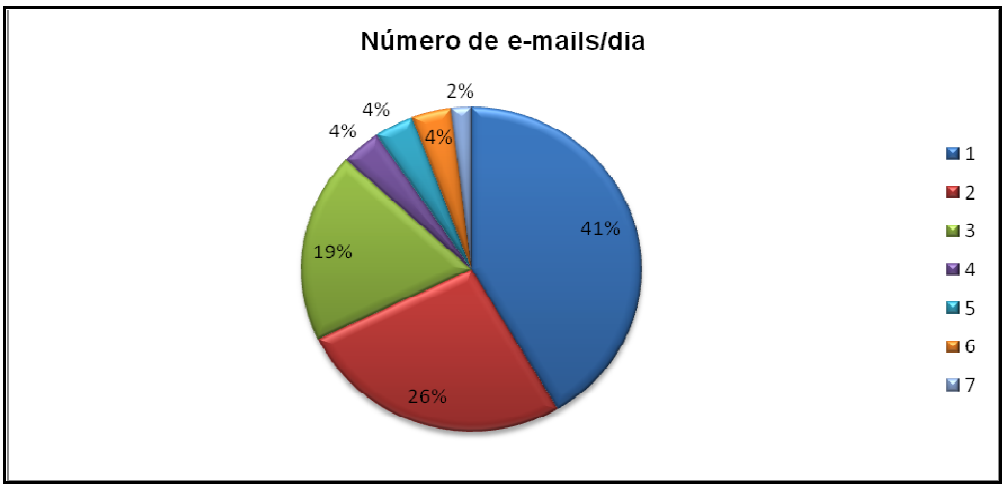

Gráfico 23 (número de mensagens/ dia durante o primeiro semestre do curso)

O que percebemos de imediato é que, na maioria dos dias, apenas um (1) *e-mail* foi enviado (ou recebido), a média ficando entre uma a duas mensagens diárias. Percentualmente, teríamos 41,5% dos dias com somente um (1) *e-mail* e 26,4% com dois (2), ou seja, em praticamente 80% dos dias o mediador teria que lidar com uma ou duas mensagens. A fim de proporcionar melhor visualização, o gráfico a seguir relaciona o número de dias com o número de mensagens enviadas e/ou recebidas em um total de 53 dias.

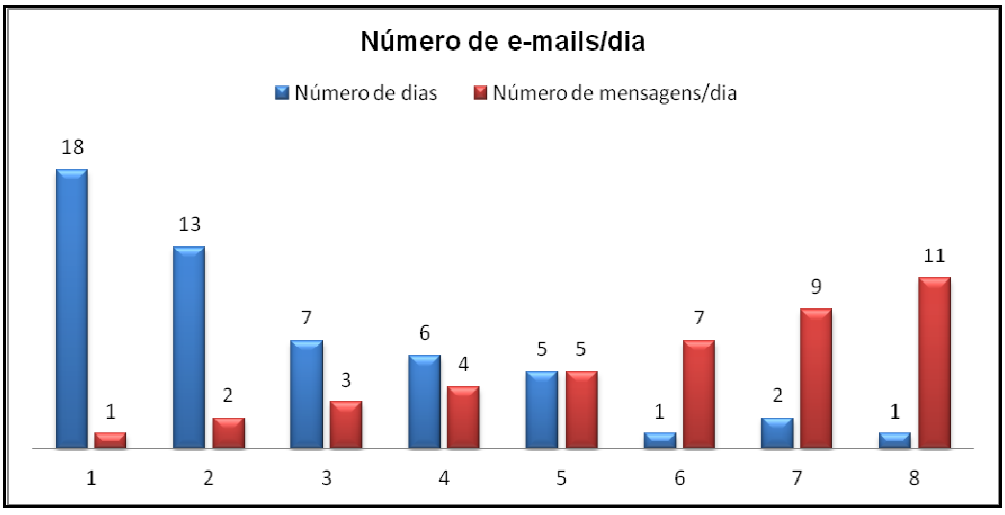

Gráfico 24 (número de mensagens por dia)

Os dois períodos seguintes seguiram o mesmo padrão, apenas a distribuição sofreu ligeira modificação, como podemos verificar.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

O número total de dias em que os alunos e/ou a mediadora fizeram uso do *e-mail* foi de 66 dias no 1º semestre de 2010 e 53 dias no 2º semestre, ou seja, o número total de mensagens por semestre não variou de forma significativa. Os gráficos a seguir ilustram os percentuais mencionados em relação ao número de mensagens enviadas (ou recebidas) por dia.

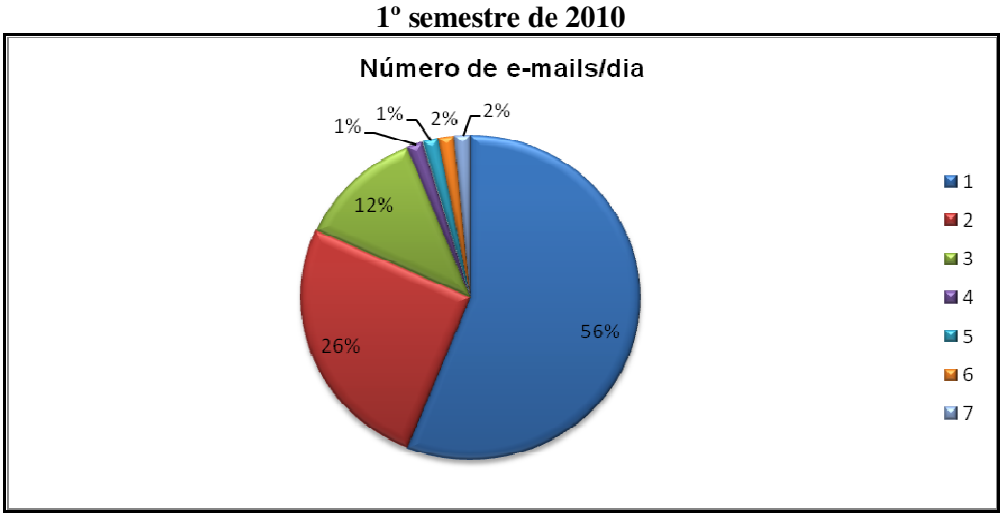

Gráfico 25 (número de mensagens/dia no primeiro semestre de curso)

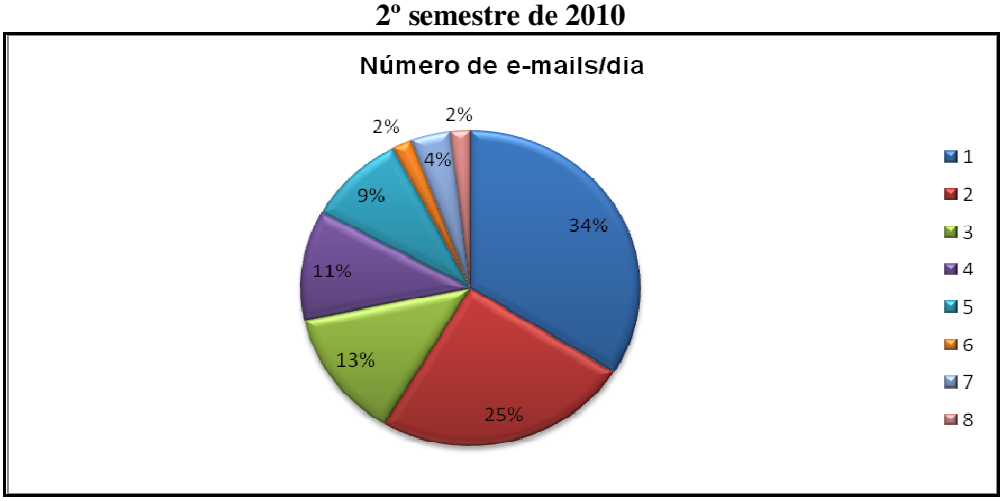

Gráfico 26 (número de mensagens/dia no segundo semestre de curso)

O segundo semestre, apesar do menor número de *e-mails*/dia em relação ao primeiro, exigiu da mediadora que lidasse com um percentual maior de mensagens por dia, o que é de se esperar devido às pendências relativas ao fechamento do curso.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

O que podemos verificar a partir destes gráficos é que, aparentemente, a troca de *e-mails* entre alunos e mediador não oneraria muito o tempo deste último ao considerarmos que, na maior parte do tempo este teria, por dia, somente uma mensagem para enviar ou responder (ou ambos). Certamente teríamos que levar em conta o número de turmas sob responsabilidade do mediador, mas, como verificaremos a partir das análises discursivas, outras vantagens podem advir deste relacionamento mais próximo, das conversas, digamos, mais privativas entre alunos e mediadora, em que os alunos podem expor seus problemas e aflições sem se preocupar com o julgamento dos demais.

5.2
Análise Discursiva

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

A modalidade educacional a distância mediada pelo computador nos apresenta desafios tanto conceituais quanto metodológicos no que concerne a elaboração, aperfeiçoamento e implementação de cursos online. Porém, não vejo a questão metodológica como o calcanhar-de-aquiles da EaD, posto que muito tem sido estudado e debatido sobre o aprender a aprender, o desenvolvimento da autonomia do aluno, o trabalho colaborativo e a visão do professor como facilitador e não mais como único detentor do conhecimento (ver Freire, 1996; Kenski, 2003; Demo, 2005). Contudo, tais conceitos não são, ou ao menos não deveriam ser, unicamente prerrogativa do ensino-aprendizado a distância, ao considerarmos que os mesmos poderiam ser aplicados à educação presencial. O que se percebe é que a tecnologia disponível para o aprendizado online praticamente impôs esta quebra de paradigma no ensino-aprendizagem a distância, já que não seria possível adaptar o modelo tradicional a uma modalidade de ensino que privilegiasse a autonomia e a colaboração. Portanto, não podemos afirmar que estas metodologias sejam efetivamente novas, mas sim que passaram a ser repensadas, adaptadas ao novo ambiente e, posteriormente, colocadas em prática.

A transformação realmente significativa após a inserção das tecnologias da comunicação e da informação no cenário educacional se deu na forma de se comunicar, de interagir, posto que foi a crescente facilidade de acesso à Internet juntamente com o desenvolvimento de novos aplicativos o que possibilitou novas e diversificadas formas de interação, ampliando o leque de possibilidades de comunicação. Portanto, é a partir dos questionamentos acerca de como os processos interacionais ocorrem no ambiente institucional online e como as pessoas, no caso desta pesquisa, os alunos, negociam significados, constituem suas identidades e posições sociais é que trarão uma nova perspectiva de entendimento da aprendizagem mediada pelo computador. Nesta abordagem inicial dos diversos usos do *e-mail* ao longo do curso, trago algumas mensagens que exemplificam sua utilização, porém sem aprofundar-me, neste primeiro momento, nas análises discursivas, que serão objeto de investigação posterior.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

5.2.1
As diversas utilizações do *e-mail* – considerações iniciais

A análise inicial dos dados sob uma perspectiva quantitativa trouxe à luz algumas questões que, certamente, suscitavam maior investigação. A primeira delas refere-se ao expressivo número de mensagens enviadas no decorrer do curso. Sabendo-se que os alunos tinham sempre à sua disposição um fórum intitulado *Fórum de comunicação com sua mediadora*, cujo objetivo era o de tratar de assuntos não relacionados especificamente às disciplinas estudadas nos diferentes módulos, mas sim a questões diversas, inclusive pessoais, perguntei-me o porquê de tão grande número de *e-mails*, sendo que muitos deles, de fato a maioria, eram-me enviados sem nem ao menos haver a tentativa de resolução do problema através do fórum acima mencionado.

Uma investigação mais atenta do conteúdo das mensagens apontou para o uso estratégico desta ferramenta na comunicação entre os alunos e a mediadora, pois era através dela que ambos podiam se posicionar mais livremente em relação a determinadas questões, especialmente os alunos, que escapavam ao crivo dos colegas (ver, sobre interação estratégica, Goffman, 1967).

Não podemos deixar de mencionar, todavia, que a percepção do *e-mail* como ferramenta de comunicação de caráter privado pode não corresponder exatamente à realidade, pois a linha que separa o público do privado nos ambientes digitais pode ser tênue. Segundo Braga (2008), o *e-mail*, ao mesmo tempo em que pode ser considerado como ferramenta de uso privado, pode igualmente tornar-se público, se levarmos em conta que tais mensagens podem ser encaminhadas a outros destinatários ou mesmo resgatadas após terem sido apagadas. No caso do re-encaminhamento das mensagens, isto tanto pode ser feito pelo próprio remetente, por opção ou descuido, quanto pelo destinatário original, o que reforça o fato de o remetente não ter o menor controle sobre as mensagens enviadas. Além disto, um *e-mail* está suscetível a ser interceptado, ser lido por pessoas não autorizadas ou mesmo ser disponibilizado por ordem judicial. Ou seja, dependendo da situação ou do objetivo, ele perde a característica de ferramenta de comunicação privada. Contudo, para efeito dessa pesquisa, considerei a percepção dos *e-mails*, especialmente para os alunos, como sendo de cunho prioritariamente particular.

Durante o decorrer do curso, mais intensamente nos meses iniciais, inúmeros alunos apresentaram dificuldades na utilização do ambiente de aprendizagem, optando por utilizar o *e-mail* como forma de buscar a ajuda da mediadora na solução dos problemas. Percebe-se também que a opção por esta ferramenta objetivava maior rapidez de resposta e priorização de necessidades individuais. Os dois *e-mails* que se seguem foram enviados na busca por uma solução para problemas técnicos recorrentes enfrentados pelos alunos. Apesar de uma das atribuições do mediador ser a de auxiliar os alunos na parte técnica, muitas vezes, devido ao grau de complexidade de determinados problemas, ele(a) não se considera capaz de resolvê-los. Porém, é invariavelmente ao mediador que os alunos recorrem quando algo no ambiente de aprendizagem não funciona a contento.

As mensagens que se seguem têm como foco um problema técnico – a dificuldade da aluna em postar suas atividades no ambiente do curso, sendo que ambas as mensagens foram enviadas pela mesma aluna, em um intervalo de 33 dias.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

21. **Atividade 5 Concepções Psicanálise e sua Prática**
Terça-feira, 27 de Outubro de 2009 14:49

Bom dia! Beth, que Deus te abençoe diariamente.
Querida hoje fui buscar o meu texto do 2º momento sobre o tema Psicanálise e não encontrei. O que houve? Será que não anexei direito? Já tentei reenviar mais dá a mensagem extensão inválida. Não sei o que esta havendo. Assim, estou encaminhando para você. Me ajude por favor.
Aguardo seu retorno.
Atenciosamente,
Profa. Laura dos Santos

Como, aparentemente, o problema se repetiu, sem que para ele fosse dada uma solução, a aluna decide enviar um segundo *e-mail* com cópia para a equipe do suporte.

74. RE: [e-Proinfo] Fórum de apresentação 4
Segunda-feira, 30 de Novembro de 2009 15:15

Bom dia! Beth e equipe do suporte

Conforme comunicação realizada anteriormente (dia 27/11/09), continuo com problemas para anexar os arquivos, conforme demonstrado. Assim solicito sua intervenção no sentido de colaborar na solução desse problema, especialmente agora necessitamos socializar as produções para o seminário. tenho a responsabilidade de postar, pois sou a coordenadora.
Ressalto que tentei postar no dia 27/11/09 e não consegui e retomei a tentativa hoje (30/11/12) e nada. Espero que nosso grupo não seja prejudicado por problemas técnicos. De toda forma estou encaminhando as produções para a Profa. Beth e ainda para o suporte para observarem se conseguem postar as produções.
Atenciosamente,
Profa. Laura dos Santos

A maneira de abordar o assunto, contudo, difere completamente. Na primeira mensagem há diversas pistas que sinalizam a intenção da aluna de demonstrar simpatia e cordialidade. A frase inicial (*que Deus te abençoe diariamente*) é inserida como assinatura, que tem como objetivo desejar algo de bom à mediadora. Ao iniciar a mensagem desta forma, a aluna constrói sua imagem como sendo a de uma pessoa ligada a uma religião cristã, dando início à elaboração de sua face. A saudação é bastante informal (*Querida*) e sugere uma busca por maior aproximação. O enquadre, a princípio, parece ser o de um pedido de ajuda, porém, ao atentarmos para as pistas lingüísticas deixadas pela aluna, concluímos ser este o de cobrança. Não há qualquer tentativa de atenuação de seu

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

enunciado através, por exemplo, da utilização de verbos de valor modal, como seria em '*gostaria* de saber o que houve'. As perguntas são feitas diretamente, e as afirmativas assumem o tom de cobrança. Há uma contradição entre a saudação inicial e o fechamento, que é feito formalmente, inclusive com o título e nome completo da aluna. Ou seja, apesar de buscar uma aproximação com a mediadora e pedir sua ajuda, ela é incisiva em suas colocações e constrói sua face como a de alguém que igualmente pode fazer exigências em relação à mediadora. Assim, imediatamente após "*Me ajude, por favor*" a aluna demanda o retorno de sua mensagem.

A segunda mensagem, escrita um mês após e enviada com cópia para a equipe do suporte, tem um tom mais contundente, sendo o enquadre o de cobrança e reclamação. A aluna assume o *footing* de reclamante e solicita a solução de um problema, aparentemente, recorrente. Tanto a linguagem quanto o formato da mensagem seguem um padrão formal, que, por vezes, assume a característica de um relatório, no qual a aluna descreve, em detalhes, todo o processo de tentativa de postagens dos trabalhos.

Assim, ela faz uso de medidas defensivas de sua face com o objetivo de isentá-la da responsabilidade de o trabalho ainda não ter sido postado, o que fica claro quando a aluna afirma: "Ressalto que tentei postar no dia 27/11/09 e não consegui e retomei a tentativa hoje (30/11/12) e nada.". Laura procura, igualmente, sustentar a impressão que ela intenciona passar, que é a de aluna responsável, coordenadora do trabalho e que, portanto, tem que cumprir o compromisso assumido com os colegas. Além disso, ao acrescentar o título de professora em sua assinatura ao final do *e-mail*, a aluna reivindica seu posicionamento social em relação ao curso e à mediadora, que é o de ela, também, ser professora e, portanto, merecer um tratamento diferenciado.

Outra questão bastante pertinente quando consideramos o uso do *e-mail* como ferramenta de comunicação em um curso a distância é que, devido à facilidade de uso e, principalmente, à velocidade de transmissão, o envio de um *e-mail* poder gerar, naquele que o envia, uma expectativa de resposta compatível com a rapidez do envio. Porém, por motivos diversos, que podem variar desde um grande número de alunos por turma até a perda temporária de conexão, muitas vezes isto não ocorre, o que pode causar certa frustração. No exemplo abaixo, a

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

aluna comunica não ter recebido resposta a uma mensagem enviada no dia anterior.

189. Ativ. Final RPW
Terça-feira, 16 de Março de 2010 9:15

Querida Beth!

Bom dia!

Como não recebi resposta do e-mail enviado ontem dia (15/03), postei minha atividade final de RPW novamente no material do aluno, mesmo já constando lá a anterior.

Um abraço, Márcia

A mensagem à qual ela se refere foi enviada às 14:54 do dia 15/03, sendo que no dia 16/03 às 9:57 ela já esperava ter obtido resposta, o que vem a confirmar haver a expectativa por um rápido retorno das mensagens. A própria mediadora ratifica esse posicionamento ao fazer o comentário "antes tarde do que nunca" a uma resposta enviada um dia após uma solicitação de recebimento, como podemos verificar nas mensagens a seguir.

299. RE: Res: Res: ATIVIDADE DE RTV
Terça-feira, 3 de Agosto de 2010 20:41

Bom dia! Beth, de fato vc tem razão troquei as atividades, digo na hora de salvar o doc. fiz confusão com os nomes dos arquivos. Agora segue doc. da atv. de RTV. Considere a outra como de TIS, conforme você já comentou no e-mail, obrigada pela paciência. Que Deus te abençoe diariamente. Por favor acuse o recebimento do e-mail.

Atenciosamente,

Profa. Laura dos Santos

301. Res: Res: Res: ATIVIDADE DE RTV
Quarta-feira, 4 de Agosto de 2010 17:32

Oi Laura,
Só para confirmar o recebimento do trabalho (antes tarde do que nunca! *)*
Bj,
Beth

Considerando que o *e-mail* é uma forma de comunicação assíncrona, tal expectativa pela agilidade nas respostas poderia soar como não condizente com a ferramenta. Entretanto, não podemos ignorar o fato de que, especialmente nos

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

cursos oferecidos sem momentos presenciais, a demora no retorno das mensagens, ou mesmo o silêncio, podem funcionar como desestímulo e criar no aluno um sentimento de solidão e desamparo.

5.2.2
O uso estratégico do *e-mail* pessoal

Além dos motivos previamente mencionados, a opção pelo *e-mail* se deu, principalmente, em função de os alunos buscarem uma maior proximidade com a mediadora, em uma tentativa de estabelecer um vínculo mais estreito entre ambos, especialmente com o objetivo de conseguir algum benefício ou vantagem.

Como os *e-mails* permitem interações no formato um para um, as conversas podiam adquirir um tom mais pessoal, como podemos observar na mensagem da aluna Márcia, que escreve em agradecimento à oportunidade de reenvio de um trabalho:

69. **Re: res: Trabalho de NRI alterado**
Quinta-feira, 26 de Novembro de 2009 15:06

Querida Beth!

Ok! Obrigada!

e beijos pra vc.

Márcia

Apesar de breve, a mensagem traz várias pistas que indicam o quanto a aluna busca uma relação de proximidade com a mediadora. De fato, são diversas as pistas de contextualização que nos levam a inferir o grau de familiaridade entre ambas. Ao referir-se a ela como "Querida", a aluna transmite, a um só tempo, um tom de informalidade e de proximidade, o que expressa seu *footing* de cordialidade. Tal aproximação é enfatizada pelo uso dos pontos de exclamação que funcionam como marca prosódica cujo objetivo é expressar seu estado emocional. O *emoticon* atua como pista paralinguística, reforçando o sentimento de alegria por a ela ter sido dada a oportunidade de refazer o trabalho. As flores podem ser vistas como a oferta de um presente, vindo os beijos a complementar o

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

tom de camaradagem. Ou seja, o *e-mail* pessoal cria laços e reforça o sentimento de proximidade que, em um curso a distância, são essenciais para o sentimento de acolhida, de pertencimento e, principalmente, de aprendizado.

A mensagem de número 82 traz uma abordagem ainda mais contundente no que concerne às questões pessoais colocadas pelos alunos. Nela a aluna relata, em detalhes, fatos de sua vida pessoal, procurando criar um vínculo de amizade e, consequentemente, de maior proximidade com a mediadora. O objetivo do *e-mail*, no que concerne as questões relativas ao curso, vem ao final da mensagem, e se resume ao aviso de que o trabalho será concluído em breve.

82. Res: Res: Res: Comentários Trabalho 1 NRI
Sexta-feira, 4 de Dezembro de 2009 0:45

Olá Beth querida!
Queria agradecer pelas palavras de incentivo. Sabe, houve momentos em que tive dificuldade para escrever meu próprio nome e passei um bom tempo vivendo no modo "piloto automático". Quando assisti ao filme "Click", me vi ali um pouquinho. A psicoterapia ajudou bastante, mas acho que vou precisar voltar.
Estou numa fase ruim e pareço aquelas pessoas com o discurso pronto de que tudo dá errado. Hoje mesmo, um refrigerador, daqueles grandes de inox com 4 portas, caiu em cima de mim no mercadinho onde costumo fazer compras há mais de 2 anos. Deus me abençoou muito ao me dar a oportunidade de ver que o refrigerador estava caindo, pois milésimos de segundos antes eu estava olhando para baixo, vendo se havia um produto na prateleira. Se não tivesse levantado naquele momento, não sei o que seria de mim... Não deu tempo para correr, mas pelo menos pude tentar amortizar a queda e confesso que não tenho a menor idéia de como consegui segurar aquele refrigerador repleto de produtos. Só Deus mesmo. Para completar, em cima eles colocaram kits e mais kits de refrigerantes de 2 litros e posso garantir que se não fosse Deus e a adrenalina, euzinha aqui não teria força para sustentar aquilo não.
Bem, não senti nada além de tremor. Não fui ao hospital. Dormi a tarde inteira e quando acordei estava com a coluna, o pescoço e a cabeça doendo muito. Estou cansada de ir a hospital. Tenho a impressão de que todos já me conhecem lá, nos dois onde costumo ir... Mas, se continuar assim, irei amanhã, pois essa dor pode significar algo mais sério...
Bem, agora que meu marido chegou, vou tentar dormir, Beth. Assim que possível concluirei o material com os vídeos que a Laura e eu estamos tentando fazer, bem como a proposta de NRI, agora com a temática correta...rsrsrs
Um beijão e desculpe aí o desabafo, é que foi muita emoção ☺

O enquadre inicial é o de relato de problemas pessoais, no qual a aluna conta, em detalhes, um acidente do qual ela foi vítima. Até chegar ao seu objetivo final, a aluna assume, inicialmente, o *footing* de pessoa com saúde frágil. Pamela, a remetente, escreve para compartilhar seu problema, buscando acolhimento e solidariedade por parte da mediadora. O gerenciamento da impressão, neste caso, é feito de forma a provocar no outro, neste caso na mediadora, a adoção de

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

medidas protetoras em relação à aluna. Contudo, é somente ao final da mensagem, mais precisamente nas três últimas linhas, que a aluna menciona algo relativo às suas atividades acadêmicas. Somente neste ponto a mediadora toma conhecimento do andamento dos trabalhos, sendo que Pamela conclui seu relato com uma promessa, então expressa pelo uso do futuro da presente (*concluirei*), porém sem restrição de tempo (*assim que possível*). Assim sendo, as práticas defensivas empregadas inicialmente por Pamela, e expressas no relato de seus problemas, procuram justificar o atraso dos trabalhos, ocorrendo em paralelo à expectativa da mesma de que a mediadora adote práticas protetoras que venham a sustentar sua representação.

Os alunos eventualmente também optavam pelo *e-mail* para fazer reclamações e/ou dar sugestões. Na mensagem a seguir, a aluna faz uma sugestão para, em seguida, reclamar dos prazos e da dificuldade de cumpri-los.

11. Sugestão
Terça-feira, 13 de Outubro de 2009 11:04

Olá Beth,

Gostaria de sugerir que, a cada Disciplina, os conteúdos e atividades fossem disponibilizados por completo no início dos estudos. Assim, facilitaria muito com relação a nossa organização (inclusive para impressão e encadernação do material). Além do mais, como são duas disciplinas, o prazo das atividades ficam muito próximos uns dos outros. Todas as cursistas que conheço estão tendo as mesmas difiuculdades.

Desde já agradeço a paciência e a compreensão,

Abraços, Joana

O fato de ela iniciar a mensagem pela sugestão faz com que a reclamação seja amenizada, o que é reforçado pelo uso do verbo de valor modal 'gostaria'. Assim sendo, ao iniciar a mensagem por '*Gostaria de sugerir [...]*' a aluna preserva sua face ao evitar qualquer interpretação de que ela quisesse impor sua vontade. Esta estratégia é reforçada ao final da mensagem, quando há uma mudança de *footing* e a aluna inclui todos os outros cursistas como animadores de seu discurso, o que faz com que ela se posicione como apenas mais uma (e não a única) em sua reclamação.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Como mencionado anteriormente, um fato que me chamou a atenção no decorrer da análise quantitativa do conteúdo das mensagens foi a predominância, em um expressivo número dos *e-mails* enviados pelos alunos, de aspectos relacionados às questões pessoais, o que parece reforçar a percepção deste tipo de comunicação como sendo de caráter privativo. Mesmo nas mensagens em que predominavam os assuntos acadêmicos, na maioria das vezes lá estavam, imbricadas, inúmeras questões pessoais. Contudo, nos *e-mails* enviados pela mediadora, houve uma predominância absoluta de mensagens que tratavam de assuntos acadêmicos, sendo que o aspecto pessoal relacionava-se, na maior parte das vezes, aos temas que diziam respeito aos próprios alunos. Tal posicionamento parece reafirmar o papel do professor como aquele que, apesar de atento às demandas individuais (e pessoais) dos alunos, prioriza os assuntos acadêmicos, mantendo seu foco nas questões relacionadas ao aprendizado.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

5.2.3
Plágios, explicações, acusações – o equilíbrio ritual ameaçado

Invariavelmente, e com freqüência cada vez maior, nos confrontamos com problemas relacionados ao plágio, tanto em cursos presenciais quanto a distância. A facilidade de acesso a qualquer tipo de informação aliada a mecanismos de busca sofisticados, além da aparente praticidade em copiar (e colar) qualquer tipo de material de que se necessite, vem fazendo do plágio uma prática corriqueira e que vem ocorrendo em larga escala. Por outro lado, o combate a esta prática também se intensifica, inclusive com o desenvolvimento de aplicativos que detectam mais facilmente se o texto foi ou não copiado. A forma de lidar com a questão é sempre delicada, o que se agrava pelo fato de a comunicação ser mediada pelo computador, posto que a solução para o problema tende a ser mais longa e difícil pelas próprias características do meio.

Na sequencia de mensagens a seguir verificaremos o desenrolar de todo o processo assim como sua solução, passando as interações a ser analisadas sob o referencial teórico previamente descrito. Certamente a escolha da ferramenta *e-mail* se deu pelo fato desta possibilitar que haja limitação no número de

interagentes, poupando os alunos envolvidos de uma exposição constrangedora no fórum.

Inicialmente, pelo conteúdo da mensagem da aluna, conclui-se que a mediadora enviou um *e-mail* a duas das cursistas pedindo uma explicação pela semelhança entre seus trabalhos. Apesar da mensagem da mediadora ter se extraviado, podemos deduzir que o enquadre foi o de cobrança, caracterizando o *footing* professoral da mesma. A mensagem de número 215 é a resposta da aluna Nina a cobrança feita.

215. MENSAGEM
Terça-feira, 11 de Maio de 2010 14:53

Olá Beth,
Fiquei chocada ao ler o seu email pois este tipo de coisa nunca aconteceu na vida acadêmica. Assim que eu terminei o trabalho de DD enviei para o curso e também enviei para a colega Nina para que a mesma se orientasse com ele jamais poderia imaginar que em vez de se orientar ela fosse copiar o trabalho na integra. Me pordoe não irei refazer o trabalho pois não fiz nada de errado não copiei o trabalho dela sempre que tenho dúvidas me oriento com as colegas mas copiar trabalho de colega isso eu nunca fiz.Poxa justamente agora que estou com problemas na conexão da minha internet (claro) acontece isso .Estou enviando a mensagem com computador da casa do meu sobrinho a minha internet está fora do ar estou esperando a claro resolver para que eu possa acessar o curso e também me comunicar melhor com você. Isso para mim foi um tremendo balde d'água conforme disse anteriormente isso nunca me aconteceu e ainda por cima me desestimulou completamente acho que vou largar o curso.Não sabia que a colega ia usar de má fé.Desculpe-me o desabafo.Um abraço
Rosa

A mensagem da mediadora produziu na aluna um sentimento de indignação (Fiquei chocada…), aparentemente provocado tanto pela cobrança por uma explicação quanto pela suposição de a colega ter copiado seu trabalho, sendo que tais fatos causaram uma quebra na estabilidade da relação entre a mediadora e a(s) aluna(s) e entre as próprias alunas. Assim sendo, Rosa se encontra em uma situação de perda da face, o que a leva a, potencialmente, perder o prestígio e a credibilidade conquistadas até então, o que significa uma ameaça à imagem do *self*. Assim, em uma tentativa de reverter a situação e salvar sua própria face, Rosa adota uma orientação defensiva (*Assim que eu terminei o trabalho de DD enviei para o curso*) e acusa a colega de plágio e má-fé. (*enviei para a colega Nina para que a mesma se orientasse com ele jamais poderia imaginar que em vez de se orientar ela fosse copiar o trabalho na integra […] Não sabia que a colega ia usar de má fé.*). Apesar de ainda não saber exatamente o que aconteceu, Rosa não se preocupa em proteger a

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

face da colega de turma. Considerando que proteger a face alheia implica em proteger a própria face, a ocorrência de tal fato pode ser consequência de fatores relacionados ao formato do curso (não presencial) e à tecnologia disponível. O *e-mail*, neste caso, é percebido como sendo uma ferramenta de uso privado, ao qual somente a aluna e a mediadora tem acesso, ou seja, a conversa que ali se desenrola tem caráter particular, sentindo-se a aluna à vontade para atacar a face da outra cursista. Outro fato a ser considerado é que a ausência de qualquer contato presencial parece facilitar este tipo de atitude. O fato de os alunos jamais se encontrarem em uma situação de co-presença, além de limitar a comunicação às possibilidades oferecidas pela ferramenta, parece criar um ambiente mais propício aos ataques a face alheia, aparentemente devido à menor possibilidade de uma convivência mais próxima, como no caso das aulas presenciais, durante as quais, minimamente, os alunos se encontram no corredor da instituição de ensino.

Em seguida, verificamos que a aluna reivindica a impressão sustentada até então de pessoa honesta, o que ela faz ao afirmar, categoricamente, que não fez nada de errado e que, por isso, não irá refazer o trabalho. No trecho em questão há uma sequencia de negativas que reiteraram o posicionamento da aluna. (*Me pordoe* ***não irei refazer*** *o trabalho pois* ***não fiz nada*** *de errado* ***não copiei*** *o trabalho dela sempre que tenho dúvidas me oriento com as colegas mas copiar trabalho de colega isso eu* ***nunca fiz****.* (Grifo meu) Porém, Rosa atenua seus enunciados ao iniciar a sentença por "Me Perdoe", até mesmo pelo reconhecimento de haver uma relação desigual de poder.

A aluna passa então a relatar suas dificuldades pessoais, o que funciona não somente como justificativa, mas que, principalmente, sustenta a impressão que ela quer passar de uma aluna que, apesar de todos os percalços, cumpre com suas obrigações e, portanto, seria incapaz de uma atitude desonesta.

Por fim ela se diz desestimulada (*um tremendo balde d'água*) e ameaça desistir o curso, o que pode ser analisado como uma indicação de profunda indignação ou como uma estratégia para que a mediadora não a puna. Rosa enfim desculpa-se pelo que ela considera ser um desabafo e despede-se informalmente com um abraço. O fato de ela desculpar-se caracteriza seu reconhecimento de poder ter causado algum aborrecimento ou cometido alguma falta, funcionando como atenuação ao que foi dito.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

A mensagem a seguir foi enviada por Nina dois dias após Rosa ter se posicionado em relação ao ocorrido.

220. Res:
Quinta-feira, 13 de Maio de 2010 23:59:10

Ola Beth, Boa Noite!

Recebi a avaliação do meu trabalho de DD, fiquei contente pela avaliação entendi o que realmente ficou faltando, deveria ter ficado melhor.
Confeço a vc que estou dando o maximo de mim, pois este curso é uma riqueza, os textos são magnificos, no inicius pensei em abandonar mas vi o quanro iria perder se fizesse isso, graças a Deus e a força que vc tem dado a mim é que continuo firme, pois até o momento vc como mediadora só tem contribuido para meu crescimento (**estou sendo sincera**) isso eu disse na avaliação do curso.
Nessa avaliação de DD, tive algumas dificuldades, uma delas era como fazer o MAPA conceitual, pois não tinha a pratica de trabalhar com esse processo e não consegui acessar o link indicado, por essa razão passei Email para algumas colegas do curso pedindo ajuda, foi quando quando recebi **rascunhos e orientação** de algumas colegas, procurei fazer o meu trabalho com a maior originalidade, tomando como base um projeto que foi trabalhado em minha escola com alunos de 7ª e 8ª série no ano passado com o tema "*DST na menor idade"*. Como o rascunho de umas das colegas se assemelhava ao que eu queria trabalhar, procurei montar montar o meu, já mais pensei em prejudicar alguem muito menos uma pessoa que só conheço virtualmente e que só penssou nas minhas dificuldades e quie ajudar... Recebi hoje um Email de Rosa muito triste e lamentando muito por ser penalizada e que talves implique na sua permanenssa no curso. Fique mais triste ainda pois se tem alguem que merece ser penalizada nesta historia **sou EU**. pois a intenção das colegas só foi ajudar, procurei fazer algo meu se algumas ou muitas coisas do trabalho dela eu repetir foi simplismente que achar que estava dentro do que eu queria trabalhar.

Querida mediadora , peço que repense, e que se alguem merecer penalidade que seja **EU**, por favor.

Deixo um forte abraço e fico a sua disposição.

Se o que fiz foi errado descupe-me

A aluna inicia a mensagem tecendo elogios tanto ao curso quanto à mediadora, porém sem mencionar o real motivo do contato, o que ela faz somente na metade da mensagem. Assim, ela assume o *footing* de aluna interessada, esforçada e admiradora do trabalho da mediadora. Já neste parágrafo inicial há um trabalho de manejo da impressão, no qual a aluna, através da demonstração de estar muito satisfeita com o curso e com a mediadora, reafirma seu papel de aluna interessada, sendo esta uma forma de preservar sua face. Porém, como havia a possibilidade de estes elogios iniciais soarem falsos, o que poderia fazer com que a mediadora não levasse a sério a impressão sustentada pela aluna, Nina coloca

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

em negrito, ou seja, ela destaca a informação de que está sendo sincera. Esta pista de contextualização sinaliza a intenção comunicativa da aluna de destacar e asseverar sua sinceridade.

Em seguida ela inicia as explicações relativas ao assunto que efetivamente motivou seu contato – o porquê da semelhança entre os trabalhos. Há uma mudança de *footing* para o de aluna com dificuldades, o que vai se delineando através da escolha do léxico, ou seja, através de pistas de contextualização lingüísticas das quais a aluna se utiliza para contextualizar o evento. Através da sequencia de eventos – *tive dificuldades, não tinha prática, não consegui acessar, pedi ajuda* – a aluna nos leva a traçar um cenário do que aconteceu. Pelos motivos apontados ela decide pedir auxílio às colegas. Só a partir deste ponto é que ela explicitamente refere-se ao assunto que suscitou o contato da mediadora – a semelhança entre os trabalhos. Até este ponto Nina vinha fazendo todo um trabalho de face e, consequentemente, de manejo da impressão, como forma de minimizar a ruptura que houve em sua representação. Assim sendo, na primeira metade de sua mensagem ela prioriza medidas defensivas do gerenciamento da impressão. Para tal, ela faz uso das três práticas defensivas relacionadas por Goffman. A primeira diz respeito à lealdade dramatúrgica, o que faz com que a aluna demonstre seu respeito e fidelidade ao grupo que se propôs a ajudá-la, o eximindo de qualquer possível culpa. Assim sendo, ela mantém, perante a mediadora, a posição de membro de um grupo que se solidarizou com ela e do qual ela também se solidariza. Quanto à disciplina dramatúrgica, o que Rosa procura fazer é justificar sua quebra, pois, neste ponto, o embaraço já foi causado, tanto para ela mesma quanto para a colega Rosa. Quanto à circunspecção dramatúrgica, pode-se observar que a aluna fez uso de algumas técnicas utilizadas para expressá-la. Primeiramente, a forma de contato escolhida, o *e-mail*, possibilita a restrição do número de pessoas na platéia, o que a resguarda de maior embaraço. Há também um planejamento prévio da representação, o que pode ser verificado na forma como a mensagem é desenvolvida e o assunto abordado. Rosa não se refere diretamente ao possível plágio, mas sim vai construindo sua representação prudentemente, de forma a convencer a mediadora a reconsiderar o que ela acredita já ter sido decidido. Conjuntamente às práticas defensivas a aluna utiliza práticas protetoras que, de fato, protegem sua própria atuação, o que podemos verificar quando ela escreve: "*já mais pensei em prejudicar alguem muito*

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

menos uma pessoa que só conheço virtualmente e que só penssou nas minhas dificuldades e quie ajudar... [...] Recebi hoje um Email da Rosa muito triste e lamentando muito por ser penalizada e que talves implique na sua permanenssa no curso. Fique mais triste ainda pois se tem alguem que merece ser penalizada nesta historia ***sou EU***."

Além de utilizar-se de práticas tanto defensivas quanto protetoras, Nina muda seu *footing* para o de culpada e reivindica para si a responsabilidade pelo ocorrido, o que é enfatizado por pistas de contextualização que se revelam no uso de negrito e do pronome "eu" em maiúscula. Porém, apesar de assumir a culpa pelo plágio, a aluna procura justificar sua atitude ao escrever – "*se algumas ou muitas coisas do trabalho dela eu repetir foi simplismente que achar que estava dentro do que eu queria trabalhar.*", o que significa que, apesar de culpada, ela entende que a intenção foi boa e justificável, o que é enfatizado na última frase – "*se o que fiz foi errado descupe-me.*"

Ao final a aluna despede-se informalmente, reafirmando seu apreço pela mediadora, o que vem refletido na escolha do léxico (Querida, forte abraço, fico a sua disposição), reiterando o que foi colocado no início da mensagem. Contudo, podemos igualmente considerar que, além da demonstração de apreço, Nina pode estar fazendo uso do tato como forma de lidar e controlar a situação, por si só problemática. Ao conquistar o agrado da mediadora, há maior chance de conseguir o que objetiva, que é a não punição da colega e a reconsideração em relação à sua própria situação.

A mensagem final da mediadora, dando uma solução ao caso, foi enviada para Nina com cópia para Rosa.

221. ***Res:***
Sexta-feira, 14 de Maio de 2010 14:41

Oi Nina,
Realmente os trabalhos ficaram muito parecidos, e este foi o motivo de eu ter pedido para que refizessem. A Rosa entrou em contato explicando o que tinha acontecido. Minha intenção nunca é a de penalizar, e sim de esclarecer e resolver os problemas. Apesar de não conhece-las pessoalmente, acho que já conseguimos traçar as características de cada uma, assim como o grau de envolvimento e seriedade, e tanto você quanto a Rosa demonstraram ser pessoas sérias e empenhadas. Por isso mesmo entrei em contato pedindo esclarecimentos. De qualquer forma, terei que descontar pontos, no caso de seu trabalho, devido à semelhança com o trabalho da Rosa. Bem, mas vamos em frente, pois sei que vocês ficarão atentas e isso não mais ocorrerá.
Estou enviando uma cópia deste e-mail para a Rosa, já que ela também precisa saber como tudo foi resolvido
Um grande abraço,
Beth

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Apesar de ter o poder para punir a(s) aluna(s) de forma mais rigorosa, a mediadora opta por não fazê-lo, passando o enquadre a ser não mais o de cobrança somente, mas o de explicação da cobrança. Baseando-se em um esquema de conhecimento prévio, de que, até aquele momento, as alunas tinham se mostrado sérias e empenhadas, a mediadora justifica a crédito dado às mesmas, sendo que, ao assumir este *footing*, ela também preserva a face das alunas.

Outra estratégia empregada pela mediadora é a de atenuar o peso ilocucionário dos enunciados. Para isso ela utiliza o verbo pedir (*este foi o motivo de eu ter* ***pedido*** *para que refizessem.[...] entrei em contato* ***pedindo*** *esclarecimentos.*) ao invés de mandar ou exigir, por exemplo, o que denota a preocupação em manter um tom de maior cordialidade e proximidade, amenizando a relação de poder existente entre professor-aluno, na qual o primeiro tem o direito (e o dever) de cobrar do segundo o cumprimento de tarefas e a correção nas atitudes. Porém, apesar do aparente pedido e das explicações ela afirma: *De qualquer forma, terei que descontar pontos,* o que a mantém no *footing* de mediadora que, apesar de tudo, precisa cumprir com determinadas obrigações, sendo, uma delas, a de punir os alunos que não agirem com correção. Ao final, ela dá um crédito de confiança às alunas ao afirmar que isto não mais ocorrerá, mais uma vez preservando a face das mesmas.

No decorrer da mensagem percebe-se que, todo o tempo, a mediadora trabalha o gerenciamento da impressão, tanto ao utilizar medidas protetoras da face alheia, no caso, das alunas, quanto ao fazer uso da técnica defensiva de circunspecção dramatúrgica, na qual ela opta pela maneira que considera a mais apropriada de exercer seu papel. Assim, é através do tato que ela vai conquistando a afabilidade dos alunos, de forma que, ao final, eles atinjam os objetivos propostos.

No segundo semestre de 2010 o problema se repetiu, mais uma vez envolvendo duas alunas, sendo Rosa uma delas.

A primeira mensagem da tutora foi enviada no dia 21 de agosto, porém, sem resposta das alunas, uma segunda mensagem foi enviada três dias após. Entre as mensagens trocadas com o objetivo de resolução do problema, oito foram enviadas pela mediadora e seis pelas alunas, sendo que, destas seis, cinco foram de Márcia e apenas uma de Rosa. Todas as mensagens, exceto a primeira, foram trocadas entre os dias 24 e 26 de agosto, sendo que, do total de quatorze

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

mensagens, sete serão analisadas, posto que elas refletem a dinâmica das interações. Assim sendo, iniciarei fazendo uma comparação entre as duas mensagens iniciais da mediadora.

327. Trabalhos similares
Sábado, 21 de Agosto de 2010 21:09

Oi Márcia, oi Rosa,
Os trabalhos finais de vocês na disciplina AUT estão muitíssimo parecidos. Poderiam esclarecer o que houve? Estou enviando ambos os trabalhos para vocês checarem.
Abçs

329. Trabalho final AUT
Terça-feira, 24 de Agosto de 2010 11:10

Oi Márcia,
Entrei em contato com você e a Rosa no dia 21//08 para esclarecer o problema no trabalho final de AUT, mas até agora não obtive resposta.
Aguardo contato o mais breve possível, pois as notas estão em aberto.
Abrç,
Beth

Logo de início podemos perceber a diferença de tom entre as duas mensagens. Em ambas o enquadre é o de cobrança, porém percebe-se que, na primeira, a mediadora procura atenuar seus enunciados, o que é feito através da escolha do léxico (*Poderiam...*), o que demonstra simpatia e suaviza a cobrança. Contudo, devido à falta de resposta, a segunda mensagem já não mantém o mesmo tom cordial da anterior. No segundo *e-mail*, o enquadre continua sendo o de cobrança, porém o *footing* da mediadora, que na primeira mensagem é de cordialidade, assume um tom professoral, no qual ela já expressa uma exigência. O léxico se modifica, e o fato é tratado como um problema, o qual exige esclarecimento. A frase final (*Aguardo contato o mais breve possível*) reforça o *footing* de mediadora, pois somente quem detém o poder em determinada situação pode fazer este tipo de exigência. Assim sendo, se na primeira mensagem há a preocupação com a preservação da face das alunas, na segunda tal preocupação se esmaece significativamente, sendo a única demonstração de afeto o 'abraço' (no singular, em contraponto com o da mensagem inicial, no plural) ao final da mensagem.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Quanto ao manejo da impressão, a opção por não utilizar práticas protetoras da face alheia na segunda mensagem demonstra claramente a assimetria de poder entre os interagentes, da qual a mediadora opta por utilizar quando julga necessário. Neste caso, a diferença de poder cessa (ou diminui) a obrigação de, invariavelmente, procurar salvar a face dos alunos.

Após o segundo *e-mail* da mediadora a aluna Márcia entra em contato afirmando não ter recebido a primeira mensagem. Apesar de não ser possível verificar a veracidade da informação, tal fato é passível de ocorrer devido a alguns fatores que podem comprometer o recebimento das mensagens, tais como o redirecionamento para caixa de *spam*, caixa de entrada muito cheia, desvio da mensagem ou problemas no servidor.

Na mensagem abaixo, enviada no dia seguinte, após a aluna ter tido a oportunidade de ler ambos os trabalhos, Márcia afirma não saber o que ocorreu.

337. Trabalho Final de AUT
Quarta-feira, 25 de Agosto de 2010 10:33

Beth, bom dia!
Estou tentando localizar a Rosa. Apesar de morarmos na mesma cidade não tenho contato direto com ela. Mandei um e-mail pra ela ontem a noite mas até agora não me retornou. Estou tentando localizar a escola que ela trabalha para entrar em contato. Preciso falar com ela antes de lhe falar algo sobre o trabalho. Eu realmente não sei o que aconteceu, só depois de falar com ela sei dizer algo. Estou tão surpresa quanto você, até porque não copiaria um trabalho similar de alguém da minha turma. Assim que falar com ela te envio e-mail explicando.

Conto com sua compreensão.
Abraço. Márcia

Após ter tido sua face ameaçada devido a ter feito algo não condizente com o que se espera de um aluno e, portanto, não aceitável naquele contexto, Márcia decide entrar em contato com Rosa.

Assim sendo, Márcia procura, primeiramente, tomar ciência da linha de ação tomada por Rosa antes de qualquer decisão. Utilizando-se do que Goffman denomina de técnica de lealdade dramatúrgica, ela busca sustentação para sua representação de forma que seu argumento possa ser defendido perante a mediadora.

No início da mensagem a aluna busca uma orientação defensiva ao informar que não tem contato com Rosa, apesar de morarem na mesma cidade.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Porém, ela opta por não atacar a face da colega de turma. Ao contrário, Márcia busca uma orientação protetora, procurando não se posicionar até conseguir entrar em contato com Rosa. Afinal, ao proteger a face alheia ela também se resguarda da possibilidade de ter sua própria face mais uma vez ameaçada. Isso fica claro quando ela escreve: "*Eu não sei o que aconteceu, só depois de falar com ela sei dizer algo. [...] Assim que falar com ela te mando e-mail explicando*." Ou seja, para não afetar ainda mais o equilíbrio ritual, Márcia se esquiva de dar qualquer explicação sem antes saber a versão de Rosa. Ao tomar esta linha Márcia também se resguarda do que Goffman denomina como *faux pas*, ou seja, qualquer tipo de deslize ou um embaraço que pudesse comprometer ainda mais sua representação.

Outro ponto a destacar refere-se às pistas linguísticas deixadas pela aluna que comprometem sua representação. Ao colocar-se como tão surpresa quanto a mediadora, ela assume o *footing* daquela que também não sabe o que ocorreu, mas sua escolha lexical trai seu objetivo. Ao associar o fato de não copiar um trabalho a alguém de sua turma – "*até porque não copiaria um trabalho similar de alguém da minha turma.*" – a aluna dá a entender que se o sujeito não fizesse parte de sua turma haveria a possibilidade de isto acontecer. Ainda no que concerne as pistas de contextualização, observei que, no fechamento, Márcia utiliza uma expressão formulaica – "*conto com sua compreensão*" – que, além de utilizada em situações mais formais, normalmente dá fechamento a comunicações em que o assunto abordado não é do agrado do leitor e que, diferentemente do caso em questão, a este não é dado a escolha de modificação da situação, pelo menos não imediatamente. Portanto, o termo também implica certa imposição de uma situação a qual o destinatário não tem como se esquivar, pelo motivo de ela ser considerada um fato já consumado.

A resposta da mediadora mostra-se bastante conciliadora, especialmente pelo reconhecimento do esforço de Márcia em comunicar-se com Rosa.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

344. Res: Trabalho Final de AUT
Quarta-feira, 25 de Agosto de 2010 12:59

Oi Márcia,
Estou tentando contato com a Rosa, mas até agora não obtive qualquer resposta.
Muito obrigada por todo o esforço que você tem feito para entrar em contato com ela, já que só me resta o e-mail. Aguardarei mais um pouco.
Quero muitíssimo que todas terminem o curso, foi muito tempo de investimento e esforço para que isso não aconteça. O que procuro no momento é saber o que aconteceu.
Um grande abraço, Beth

Nesta mensagem a mediadora menciona um dos pontos frágeis da EaD, que é a dificuldade de um contato mais rápido e eficiente com entre professor e aluno. Apesar de haver a opção de a mediadora entrar em contato com a coordenação do curso para que esta entrasse em contato com a aluna ou com o responsável por aquele grupo de alunos em seu local de origem, tal solução provocaria ainda mais atraso, sendo o *e-mail* ainda a melhor opção. Assim sendo, a mediadora alinha-se com a aluna Márcia na tentativa de entrar em contato com Rosa. Neste ponto, aparentemente ambas assumem o mesmo *footing* – o de solucionar um problema, porém os objetivos são diferentes. Enquanto Márcia busca salvar sua própria face, a mediadora requer uma explicação para a semelhança dos trabalhos, sendo que o enunciado – "*Aguardarei mais um pouco*" – sugere que, apesar de disposta a ajudar, o prazo está se esgotando. Não obstante o enquadre, nesta mensagem, ser o de agradecimento e explicação, a cobrança permanece.

A mediadora, contudo, atenua a cobrança ao explicar o porquê da mesma e, ao mesmo tempo, preserva a face dos alunos ao reconhecer que houve muito investimento e esforço por parte deles. A opção pelo advérbio 'muito' no grau superlativo – *Quero muitíssimo* – é uma pista que aponta para a disposição (e disponibilidade) da mediadora em auxiliar no que for possível.

No dia 26 de agosto, ainda na parte da manhã, ambas as alunas enviaram *e-mails*, sendo o enquadre, em ambos os casos, o de explicação, como podemos verificar nas mensagens a seguir.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

348. **Trabalho de AUT**
Quinta-feira, 26 de Agosto de 2010 8:26

Querida Beth!

Bom dia!

Só no final do dia ontem (25/08) conseguir falar com a Rosa por telefone. Como comentei no e-mail anterior ligaria para a escola onde a mesma trabalha para conversar. Realmente não sabemos o que aconteceu, pois não a conheço pessoalmente e não tenho contato nem por e-mail. Conseguir descobrir a escola onde ela trabalha por que trabalho na Secretaria Estadual de Educação e ela numa escola da rede. Segundo ela assim como eu pesquisamos na net e como estava super atarefada com o trabalho na Secretaria não deu para me aprofundar mais nos comentários pessoais É uma situação muita chata, mas espero que nos entenda, pois não foi de propósito até porque eu não postaria um trabalho similar a de uma colega exatamente da minha turma.

Conto com sua compreensão!

Um abraço, Márcia

347. Fwd: EXPLICAÇÕES
Quinta-feira, 26 de Agosto de 2010 7:57

Olá Beth,

Somente hoje (25/08) tive condições de dar uma rápida olhada nos meus e-mails, isso porque estou fazendo um curso na escola onde trabalho e, é justamente no laboratório de informática. Enquanto a professora dava assistência a uma colega aproveitava para dar uma olhada nos e-mail, mas isso está sendo com muita dificuldade. Não estou conseguindo já alguns dias acessar a internet por ela estar com problemas na rede e por isso está fora do ar. Quanto ao trabalho não sei o que aconteceu pois não tenho contato com a Márcia (nem por telefone e nem por e-mail) e nem a conheço pessoalmente não tive contato de forma alguma com o trabalho dela o que posso falar a respeito do trabalho é que eu fiz uma pesquisa na internet e como não tenho ainda experiências com essas ferramentas acabei colocando o que encontrei na net. Estou dando essas explicações porque não quero que penses que sou irresponsável. Também não gosto de comentar nos fóruns os problemas que tenho com a rede da claro só ainda não mudei para outra rede porque tenho medo de ir para uma pior é devido a isso que estou mais ausente porém eu sei que tenho que dar meu jeito tendo em vista que estamos em um momento crucial do curso.
Agradeço o seu contato e a sua preocupação.
Rosa

Apesar de ambas as mensagens oferecerem explicações sobre o ocorrido, o posicionamento, o *footing* de cada uma das alunas é diferente. Márcia encontra-se em uma situação mais confortável, pois fez tudo que estava ao seu alcance para ajudar a mediadora, inclusive utilizar-se do fato de trabalhar na Secretaria Estadual de Educação. Tal situação lhe confere maior poder e assertividade e,

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

portanto, tem influência direta em seu manejo da impressão. Sua forma de apresentação do *self*, como não somente o de professora, mas também como alguém que está em um cargo superior, aponta, aparentemente, para um maior poder de negociação. Isto fica claro ao final da mensagem, quando Márcia admite que a situação é chata, mas que conta com a compreensão da mediadora para resolvê-la. Mais uma vez ela utiliza a expressão "Conto com sua compreensão", porém desta vez acompanhada pelo ponto de exclamação, o que, além do que foi colocado anteriormente, confere maior vigor ao enunciado. Através desta pista de contextualização, a aluna imprime intensidade e certa dose de conteúdo emocional à frase.

No *e-mail* de Rosa verificamos ser o tom da mensagem bem diferente do de Márcia. Apesar de o enquadre ser o mesmo, ou seja, o de explicação, o alinhamento adotado por Rosa é bastante diverso do da colega de turma, sendo seu *footing* o de aluna com problemas. Assim, das quinze linhas de sua mensagem, dez delas, as cinco primeiras e as cinco últimas, são dedicadas a explicitar problemas relacionados ao acesso (ou à falta de acesso) à Internet. É importante ressaltar que, apesar da dificuldade de conexão ser ainda um fato comum, especialmente em localidades mais afastadas, não há como verificar, em um curso online, a veracidade dessas informações. Assim sendo, não há como saber, exatamente, se a demora da resposta de Rosa se deveu à dificuldade de acesso à rede ou ao fato de este problema ter acontecido previamente e a aluna não saber, exatamente, como lidar, mais uma vez, com tal situação. Fato é que, somente após cinco dias Rosa se pronunciou em relação ao ocorrido.

Assim como Márcia, ela afirma que não conhece pessoalmente ou mantém qualquer tipo de contato com a colega de turma, seja por telefone ou *e-mail*, porém, em sua mensagem, ela não menciona o contato telefônico feito por Márcia. A medida que utiliza para salvar sua face é, mais uma vez, defensiva, inclusive a omissão do telefonema. O que fica claro através das mensagens das alunas é que elas não copiaram uma da outra, e sim copiaram da mesma fonte. Márcia ao afirmar que "*pesquisamos na net e como estava super atarefada com o trabalho na Secretaria não deu para me aprofundar mais nos comentários pessoais*" e Rosa quando diz que "*o que posso falar a respeito do trabalho é que eu fiz uma pesquisa na internet e como não tenho ainda experiências com essas ferramentas acabei colocando o que encontrei na net.*" A diferença fica por conta dos motivos que levaram as alunas ao

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

plágio – uma por falta de tempo, a outra por falta de conhecimento. Márcia inclui Rosa em seu discurso – *pesquisamos na net*. Rosa, sem mencionar a conversa por telefone, não inclui Márcia em seu discurso – *o que posso falar a respeito do trabalho é que eu fiz uma pesquisa na internet*. Ambas procuram salvar suas faces, porém o fazem de forma completamente diversa. Márcia, alinhando-se com a mediadora, assumindo o erro e esperando compreensão, Rosa, utilizando medidas defensivas e procurando justificativas no não funcionamento da internet e em sua dificuldade com as ferramentas como forma de atenuar o erro.

Após o esclarecimento do problema, a mediadora envia a seguinte mensagem.

350. Res: Trabalho de AUT
Quinta-feira, 26 de Agosto de 2010 10:36

Oi Márcia*,*
Para terminar de vez com essa confusão, vou pedir a vocês que modifiquem o trabalho. Retirem a ferramenta e-mail, pois existem outras bem mais interessantes, e substituam por outra de sua escolha, justificando seu uso. Aguardo as modificações até o final de semana. Enviem por e-mail e postem também no ambiente do curso.
Abçs,
Beth

O enquadre, neste *e-mail*, é o de resolução do problema, o que se define na primeira linha – *Para terminar de vez com essa confusão [...]* A mediadora assume um *footing* professoral que, inicialmente, é atenuado pelo uso do verbo pedir, em uma situação em que pedir não é exatamente o que se espera da mediadora nesta situação. Porém, o tom cordial que objetiva, no começo da mensagem, preservar a face das alunas é logo substituído por uma sequencia de verbos no imperativo – retirem, substituam justificando, aguardo, enviem, postem – o que deixa claro o caráter de exigência e da não possibilidade de negociação impostos pela mediadora, neste caso, evidenciados pela assimetria de poder.

O que podemos perceber é que, em seu processo de (re)elaboração da face, as alunas seguem o processo corretivo proposto por Goffman, em uma tentativa de corrigir os efeitos negativos que um determinado evento ocasionou, no caso, a semelhança entre os trabalhos e a descoberta do plágio. É interessante observarmos que o processo se desenrola segundo as fases propostas por Goffman. Assim sendo, há, primeiramente, o desafio, que é a descoberta da cópia pela mediadora e o contato por *e-mail* solicitando uma explicação. Após o

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

esclarecimento do fato há a oferenda, também por parte da mediadora, na qual ela propõe uma forma de solução do problema como forma de reparação. Em seguida há a aceitação, por parte das alunas envolvidas e, em seguida, o agradecimento, como podemos verificar na sequencia de mensagens enviadas por Márcia e Rosa. O grifo em negrito e as observações no corpo das mensagens foram feitas por mim.

353. **RE: Res: Trabalho de AUT**
Quinta-feira, 26 de Agosto de 2010 12:19

Bom dia!
Ok! irei refazer o trabalho. **(aceitação)**
Um abraço
Márcia

363. **Trabalho final**
Sábado, 28 de Agosto de 2010 17:30

Beth,
Perdoe-me a demora mas é a internet só vive dando problemas além de muito lenta vive fora do ar. **Agradeço a compreensão**. **Estou enviando** antes que saia novamente do ar.
Obrigada Rosa **(agradecimento)** **(aceitação)**

364. **Trabalho AUT**
Quarta-feira, 1 de Setembro de 2010 6:43

Olá Beth!

Relendo os e-mail que você me enviou foi que percebi que tinha pedido pra enviar o trabalho final para seu e-mail e para a plataforma. Dia 28 enviei para seu e-mail mas não para plataforma. Desculpe! Envie hoje! **Agradeço sua paciência e compreensão**.
Um abraço! **(agradecimento)**
Márcia

No caso de Rosa a aceitação não se deu de forma explícita, como na mensagem enviada por Márcia, porém, através de seu conteúdo, e considerando a dificuldade de acesso à Internet já reportada pela aluna, percebe-se que, para a esta, a aceitação está vinculada ao envio da mensagem, pois o uso da Internet em si já se configura um problema. O agradecimento provém de ambas as alunas, porém não apenas através do enunciado “obrigada”, mas enfatizado pela palavra “compreensão”, que exprime o entendimento das dificuldades do outro e a disponibilidade de levar isto em consideração.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

Deste modo, ao final, há o restabelecimento do equilíbrio ritual através da preservação da face das alunas e da cooperação das mesmas, juntamente com a mediadora, na concretização de seus objetivos.

5.2.4
O uso estratégico da ameaça de desistência

Outra questão que se destaca dentre as mensagens é a ameaça de desistência, por parte de alguns alunos, frente às dificuldades encontradas, sejam estas relacionadas a questões puramente acadêmicas ou a questões pessoais que venham a interferir no rendimento dos alunos no curso. Percebe-se, contudo, que tal recurso funciona também, e quiçá principalmente, como um meio para angariar a atenção e, especialmente, a solidariedade da mediadora, procurando os alunos, ao contrário daquilo que seus enunciados nos fazem supor, manter-se no curso e seguir em frente. Além desse aspecto, alguns alunos fazem um desabafo ao dizerem que já cogitaram em desistir, mas que reconsideraram. Neste caso não há, explicitamente, a ameaça da desistência, mas o reconhecimento de que essa possibilidade esteve presente em momentos difíceis de seu percurso, como podemos verificar na mensagem a seguir.

377. Re: [e-Proinfo] Nosso último fórum
Segunda-feira, 20 de Setembro de 2010 9:59

Oi Beth,
estou tão desanimada que não sei se conseguirei terminar o curso. Estou coma sensação de nadar e morrer na praia...
Só pra te informar (e até mesmo desabafar!!!): meu filho está com alergia alimentar e está com uma dieta restritíssima. [...]
Obrigada pela mensagem de autoestima e principalmente por me escutar (ou melhor: ler!).

Um abraço

Estas supostas "ameaças" são, invariavelmente, feitas através de *e-mail*, pois colocá-las nos fóruns poderia afetar sobremaneira a representação daquele que o fizesse, considerando que o(a) aluno(a) poderia, a um só tempo, atrair a

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

solidariedade de alguns colegas, mas se sujeitar às críticas de outros, o que significaria uma ameaça à própria face.

Não podemos ignorar que a questão da evasão é um dos pontos críticos da EaD pois, devido à distância geográfica e à sensação de isolamento experimentada por muitos aprendizes, ausentar-se de um ambiente virtual de aprendizagem parece ser bem mais fácil que de um ambiente presencial. Além desses fatores, a falta de interações face a face parece favorecer uma maior impessoalidade nas relações, o que também pode tornar mais simples a opção pela desistência. Neste ponto o trabalho de face e o gerenciamento da impressão podem ser decisivos para a permanência (ou não) dos alunos no curso.

Assim sendo, nas mensagens a seguir, faço uma análise de como os alunos utilizam a possibilidade de desistência como estratégia para angariar prazos, obter uma segunda chance para envio de trabalhos, enfim, continuar no curso, ao mesmo tempo procurando por acolhida e solidariedade.

Na mensagem abaixo, escrita durante o primeiro semestre do curso, ou seja, em um período ainda delicado, pois os alunos estavam se adaptando ao novo ambiente, às formas de interação assim como à dinâmica do curso, Anita expressa sua preocupação e ameaça desistir.

47. Re: [e-Proinfo] Faltando atividade
Quinta-feira, 12 de Novembro de 2009 22:41

Elizabeth,

Eu enviei o meu texto, foi sucinto, mas foi o meui entendimento sobre o assunto. Pensei que tinha sido aceito, porque você havia me confirmado que eu não estava pendente em nenhuma atividade. Estou muito preocupada, pois estou atrasada nas outras disciplinas que iniciaram agora, eu ainda estou me recuperando, pois estava doente.
Estou pensando seriamente em desistir do curso, porque está difícil de acompanhar as atividades.

Este primeiro *e-mail* de Anita foi escrito em resposta a uma cobrança da mediadora – *Estão faltando duas atividades, uma em CA e outra em ME.* Aparentemente, a cobrança por atividades não concluídas pode soar como uma ameaça à face e, consequentemente, à representação de quem as recebe. Assim, a aluna utiliza-se de medidas defensivas para sustentar sua representação e salvar sua face ao afirmar que enviou o texto, apesar de sucinto, colocando na mediadora a responsabilidade pelo não envio dos trabalhos – *você havia me confirmado que eu*

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

não estava pendente em nenhuma atividade. A aluna não adota qualquer medida protetora em relação à mediadora, o que se confirma através de sua escolha lexical (*porque **você** (grifo meu) havia me confirmado...).* Não há atenuação de seu enunciado, mantendo a aluna o *footing* de vítima – da mediadora, do curso e até mesmo da doença. Em razão destes motivos, ela ameaça desistir do curso. Não há na mensagem qualquer tipo de fechamento ou assinatura.

A resposta da mediadora é enviada no dia seguinte, ainda na parte da manhã.

49. ***Re: [e-Proinfo] Faltando atividade***
Sexta-feira, 13 de Novembro de 2009 9:32

Oi Anita,
Nem pense em desistir, menina! É assim mesmo, as vezes nos enrolamos mas o importante é ir em frente. Não perca essa oportunidade de fazer o curso, vai ser um diferencial para você. Tudo que nós fazemos e aprendemos sempre repercute positivamente em nossa vida, e você estava indo muito bem. Sua nota não está comprometida por estes dois trabalhos, ou seja, você está na média, mas se você enviá-los sua nota .ficará mais alta, sem dúvida.
Vá colocando suas leituras em dia e se organizando, mas não desista, pense que as coisas não são fáceis mesmo. Eu mesma estou fazendo tanta coisa, estou tendo que estudar tanto que as vezes me desanimo. Mas sempre penso - vai melhorar, por isso vou em frente.
Um grande abraço e estou te aguardando nos novos módulos.
Veja o que vc consegue fazer.
Beth

Inicialmente verificamos haver um contraste entre as saudações da aluna e da mediadora, pois a aluna utiliza somente o nome da mediadora, sem qualquer saudação inicial, o que dá um tom de formalidade e, consequentemente, de distanciamento entre ambas. A mediadora, por outro lado, mantém um tom de completa informalidade (*Oi Anita, Nem pense em desistir, menina!*). O enquadre, neste caso, é o de estímulo à aluna, assumindo a mediadora o *footing* de encorajadora. Assim sendo, como forma de promover maior aproximação entre ambas, a mediadora se alinha com Anita praticando medidas de proteção à face da aluna (*É assim mesmo, as vezes nos enrolamos[...]*, *Tudo que nós fazemos e aprendemos sempre repercute positivamente [...]*). Ao incluir-se na representação, a mediadora retira da aluna o peso de arcar, sozinha, com o a manutenção de sua face e da manutenção do equilíbrio ritual. Assim, em sua representação, a mediadora busca corrigir a ruptura ocasionada pela cobrança dos trabalhos com medidas protetoras

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

à encenação da aluna, como podemos observar em "*você estava indo muito bem. Sua nota não está comprometida [...] você está na média*". Ao agir desta forma ela incentiva a aluna a não desistir, porém sem deixar de lado o *footing* professoral, ao sugerir que a aluna "*Vá colocando suas leituras em dia e se organizando"* e que a aguarda nos próximos módulos. Ao final a mediadora dá à aluna um voto de confiança ao afirmar *Veja o que vc consegue fazer*, fechando a mensagem de forma igualmente informal (*Beth*), o que contrasta com a abordagem inicial da aluna (Elizabeth).

A resposta de Anita é enviada ainda no mesmo dia.

50. Re: Res: [e-Proinfo] Faltando atividade
Sexta-feira, 13 de Novembro de 2009 20:26

Olá Beth,

Obrigada pela força, vou tentar fazer as atividades.

Abraços,

Anita

Na abertura da mensagem verificamos ter havido uma mudança na forma de tratamento (*Olá Beth*), passando a aluna a reportar-se à mediadora também de forma informal. Anita aceita prontamente cooperar, agradecendo pelo incentivo e aceitando as sugestões da mediadora, passando, imediatamente, do *footing* de vítima ao de participante. O fechamento da mensagem, diferentemente da primeira, exprime tanto maior proximidade quanto informalidade no tratamento.

A encenação que se desenrola faz parte de um jogo delicado entre aluna e mediadora, pois, ao mesmo tempo em que ameaça desistir, a aluna insinua haver a possibilidade de continuar no curso, o que podemos perceber através da atenuação de seu enunciado "***Estou pensando*** *(grifo meu) seriamente em desistir do curso*". Ao optar por este recurso, a aluna a um só tempo preserva sua face, ao evitar a diretividade, e sinaliza com a possibilidade de continuação. Podemos também entender haver, na ameaça de desistência, uma estratégia da aluna para conseguir da mediadora uma chance para colocar as tarefas em dia.

A mediadora, por outro lado, dando seguimento ao jogo ritual em que, em uma relação professor-aluno, uma das atribuições do professor é a de incentivar os

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

alunos, encoraja Anita a não desistir, optando por preservar a face da aluna, mesmo tendo ciência de que era ela, a aluna, que estava em falta. Porém, ao tomar a decisão de proteger a atuação de Anita, a mediadora tem ciência de que irá conquistar o agrado da mesma, aumentando, potencialmente, a probabilidade de a aluna fazer as atividades pendentes. Por outro lado, a estratégia da aluna de, através da ameaça de desistência, conseguir influenciar a mediadora a rever os prazos, também demonstra ter sido bem sucedida, tendo sido o jogo ritual preservado.

Este processo se repete com outra aluna, Lilian, em cujo *e-mail* podemos, mais uma vez, verificar o enquadre de desistência. O *footing* adotado pela aluna é o de vítima das circunstâncias, de forma semalhante à mensagem analisada anteriormente.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

107. RE: Atividades de recuperação
Sexta-feira, 18 de Dezembro de 2009 1:38

Olá Beth,

Estou desistindo deste curso. Concluir as atividades de recuperãção, entrei em contato com vc sobre minha dificuldade em postá-los, mas não obtive resposta. Tentei o suporte desta turma neste estado, a mesma pediu meus dados para solicitar solução junto ao suporte nacional, mas até esta data não tive nenhum resultado. Estou ciente do prazo, mas minhas tentativas foram vãs. Portanto, perdi o estímulo para continuar.

Um abraço!

Lilian

Nesta mensagem a aluna justifica sua desistência por meio de uma série de reclamações que incluem, inclusive, um ataque à face da mediadora (*entrei em contato com vc sobre minha dificuldade em postá-los, mas não obtive resposta*). Contudo, podemos verificar que a forma como Lilian dá fechamento à mensagem aparentemente não se alinha com seu conteúdo. Apesar de o enquadre ser o de desistência seguido de reclamação, a pista deixada pela aluna (*Um abraço!*) sinaliza sua preocupação em não atacar, mais uma vez, a face da mediadora (o que é enfatizado pelo ponto de exclamação), expressando que, apesar de nada ter funcionado, seu relacionamento com a mesma continua amigável.

Pela inexistência de pistas não-verbais, aliada a um leque de pistas paralinguísticas e prosódicas bastante reduzidas, o processo inferencial, no caso

da CMC, se dá, muitas vezes, através da expressividade estilística dos interagentes. Assim sendo, a maior informalidade e proximidade denotada pelo abraço ao final da mensagem, indicando uma mudança de *footing* da aluna, deixa em aberto a propensão da mesma em voltar atrás em sua decisão.

A mediadora, mais uma vez, assume o *footing* de incentivadora, como podemos verificar em seguida. Ao alinhar-se com Lilian, admitindo que a tecnologia e, consequentemente, a EaD, tem seus problemas (*esses problemas relacionados à tecnologia acontecem mesmo.[...] esses são os percalços da EaD*) , a mediadora busca uma orientação protetora, retirando da aluna a responsabilidade por não postar os trabalhos a tempo.

108. ***Res: Atividades de recuperação***
Sexta-feira, 18 de Dezembro de 2009 9:56

Oi Lilian,
Não desista do curso não, esses problemas relacionados à tecnologia acontecem mesmo. E é frustrante, eu admito.
Mas você está indo bem, participou de tudo até agora.
Você já concluiu os trabalhos? Por que você não os envia por e-mail? Depois você tenta postar no ambiente do curso, ou entrar em contato com o suporte, mas me mande as atividades, assim eu posso lançar as benditas notas e você está com sua parte concluída, depois resolvemos as pendências.
Não perca o estímulo, esses são os percalços da EaD, mas nós vamos tentando driblar as dificuldades.
Aguardo seu contato (e pode enviar os trabalhos)
Um grande abraço,
Beth

A mediadora busca, igualmente, salvar a face da aluna (*Mas você está indo bem, participou de tudo até agora*) ao elogiá-la pela participação e, em tom conciliador, sugere que os trabalhos sejam enviados por *e-mail*. No fechamento da mensagem (*Aguardo seu contato (e pode enviar os trabalhos)*) a mediadora volta a assumir um *footing* professoral ao cobrar um contato da aluna assim como seus trabalhos.

A resposta da aluna é enviada no dia seguinte, confirmando sua predisposição em continuar no curso (Espero ainda ter chance de continuar este curso.), posto que ela envia à mediadora os trabalhos para avaliação.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

110. Atividades de recuperação
Sábado, 19 de Dezembro de 2009 0:52

Olá Beth,

Encaminho a você as atividades de recuperação. Espero ainda ter chance de continuar este curso.

Um forte abraço!!

Lilian

Desta vez Lilian fecha sua mensagem com um *forte abraço*, enfatizando seu apreço pela mediadora pelo fato de ela ter lhe concedido uma chance de reenviar os trabalhos e, assim, permanecer no curso.

A estratégia de ameaça de desistência com o objetivo de conseguir algo em troca e a expectativa, por parte dos alunos, de que tal aconteça, parece se confirmar nas mensagens enviadas pelos mesmos. Em uma das mensagens enviadas por Rosa relativa à questão do plágio (mensagem de número 215), a aluna também vale-se desta estratégia ([...] acho que vou largar o curso. [...]). A mediadora, por seu turno, incentiva a aluna a continuar (*Não largue o curso por causa disso, não vale a pena.)* fazendo uso de estratégias de proteção da face e de medidas que não comprometam tanto, ou ao menos amenizem a encenação da aluna. Através de técnicas de manejo da impressão, a mediadora procura tomar medidas que atenuem o constrangimento pelo qual Rosa considera estar passando.

A expectativa por este jogo ritual está tão arraigada na relação aluno-professor que uma das alunas ameaça a face da mediadora ao acusá-la de não a ter estimulado a continuar no curso (*Comuniquei a você que iria me desligar do curso [...] resolvi continuar, apesar de em nenhum momento ter sido motivada a continuar pela mediadora, pois considero tarefa do professor mediador*.). Assim, o incentivo a que o aluno não renuncie ao curso adquire o status de 'tarefa do professor', ou seja, parte de um jogo ritual no qual se espera que o professor tome para si, invariavelmente, a 'tarefa' de incentivador dos alunos, independentemente da situação de interação, da condição do aluno no curso ou de qualquer outra variável. Assim, aparentemente, toda vez que a encenação de um(a) aluno(a) é comprometida e a impressão até então mantida por ele(a) ameaça não se sustentar,

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

a ameaça de desistência surge como tábua de salvação, como último recurso de negociação.

Porém, é preciso observação atenta de até onde se deve (e se pode) ir em uma encenação, sob pena de perder-se a face e, consequentemente, a impressão sustentada até então, causando rupturas na representação que podem levar a consequencias diferentes da esperada.

Na mensagem a seguir, a aluna Lilian, após receber da mediadora a avaliação de um trabalho, no qual foi pedido que seu texto fosse reelaborado, envia uma mensagem na qual, uma vez mais, ela ameaça desistir do curso.

287. Res: Atividade de RTV
Quarta-feira, 28 de Julho de 2010 17:38

Olá Beth,

Se não houve entendimento da minha atividade, mesmo após explicação, então eu acredito que daqui por diante seria em vão qualquer esclarecimento na tentativa de sua compreensão.
Portanto, diante disto, só me resta despedir-me de você e deste ambiente.

Abraços !!!

Lilian

Apesar de o enquadre ser o de desistência, o *footing* assumido pela aluna nos aponta outro caminho, o que podemos inferir através de suas escolhas linguísticas. Pela escolha do verbo de valor modal 'acredito' (acredito que daqui por diante...), a aluna estabelece certa distância do que está sendo dito. Neste caso, ela opta por não expressar assertividade em seu enunciado, e sim uma opinião, consequentemente, não assumindo o conteúdo de seu enunciado como afirmação categórica. Tal recurso, por atenuar o peso ilocucionário do enunciado, preserva a face da aluna perante a mediadora. Outro recurso empregado por Lilian, e também marcador de modalidade, é a utilização do verbo no futuro do pretérito (**seria** em vão...). Pelo fato deste tempo verbal denotar uma hipótese, suposição, e não uma maior certeza, como no caso do futuro do presente (será), verifica-se que a aluna busca, mais uma vez, a atenuação de seus enunciados, o que reforça sua opção pela não asserção do conteúdo enunciativo. Esta construção discursiva se confirma pela escolha da expressão 'só me resta', o que implica não haver outra opção, ao mesmo tempo indicando não ser exatamente uma escolha, e sim uma

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

imposição devido a determinadas circunstâncias alheias à sua vontade, neste caso o 'não entendimento' da mediadora. O fechamento da mensagem (abraços seguidos de três pontos de exclamação) indica o *footing* cordial da aluna, o que sinaliza sua predisposição para 'negociar'.

A partir destes indícios podemos vislumbrar como a aluna administra a impressão para tentar alcançar seu objetivo que, pelas indicações, é exatamente o oposto do que foi anunciado.

A iniciar pela escolha do meio, o *e-mail*, que restringe a representação somente a ela, aluna, e à mediadora, o que sinaliza sua preocupação com a circunspecção dramatúrgica. Em seguida, pela opção por medidas defensivas através das quais a aluna atribui à mediadora o não entendimento de suas explicações. Ou seja, ela se defende por meio de uma acusação, porém tomando o cuidado de não usar de diretividade, buscando salvar sua própria face através da atenuação de seu enunciado. Contudo, ao sugerir que a mediadora seria a culpada por sua desistência, a aluna desconsidera um outro aspecto da técnica relacionada à circunspecção dramatúrgica que diz respeito à prudência. Segundo Goffman, aquele que quiser ser dramaticamente prudente deverá "adaptar sua representação às condições de informação sob as quais deve ser encenada [...]." (Goffman [1959], 2009, p.204), ou seja, a aluna não levou em consideração a informação que o público, neste caso a mediadora, possuía a seu respeito. Assim sendo, podemos afirmar que fazia parte do esquema de conhecimento da mediadora, entre outros aspectos, o fato de a aluna já ter ameaçado desistir do curso em outra ocasião e de ter sido a mesma encorajada a continuar. Portanto, a utilização mais uma vez desta estratégia, aliada à ameaça à face da mediadora, não a levou a obtenção do mesmo resultado, não apresentando, a mediadora, a cordialidade e orientação protetora demonstradas anteriormente, como podemos verificar em sua mensagem.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

288. ***Res: Res: Atividade de RTV***
Quarta-feira, 28 de Julho de 2010 18:17

Lilian,
Eu não pedi que você explicasse, mas que reenviasse a atividade levando em conta os questionamentos feitos. Meu objetivo é que você repense alguns pontos. Eu poderia simplesmente dar a nota, mas acho que não haveria reflexão.
Acho que você sabe que as orientações (sejam na Especialização, Mestrado ou Doutorado) ocorrem desta forma, não?
O objetivo é sempre aprimorar o que foi feito. Ninguém entra em uma pós com o objetivo de desistir, ainda mais na reta final. Esteja sempre preparada para questionamentos, porque eles sempre serão feitos. É assim que se avança.
Abraços e pense bem.
Beth

Na abertura da mensagem verificamos que a saudação se resume ao nome da aluna, o que denota uma atitude menos cordial e, consequentemente, um maior distanciamento. Segundo Goffman ([1967], 2011), "as saudações servem para esclarecer e fixar os papéis que os participantes assumirão durante a ocasião de conversa [...]." Portanto, podemos verificar que o *footing* professoral se impõe já no início da mensagem, e se confirma quando a mediadora cobra a re-elaboração de um dos trabalhos. (*Eu não pedi que você explicasse, mas que reenviasse a atividade*). Por conseguinte, a cobrança feita de forma direta e sem qualquer atenuação gera uma ameaça a face da aluna. Em seguida ela justifica sua solicitação e reafirma seu *footing* professoral ao afirmar "*Eu poderia simplesmente dar a nota, mas acho que não haveria reflexão.*" Porém, apesar de o enquadre ser de cobrança, a mediadora opta por atenuar ligeiramente seu enunciado, o que é expresso pelo uso do futuro do pretérito (***poderia*** *simplesmente dar a nota*), indicando que, a despeito de poder tomar tal atitude, ela escolheu não fazê-lo. O verbo poder, modalizador, neste caso engloba a inclusão de ambas as possibilidades – a de dar a nota naquele momento ou não. O advérbio 'simplesmente' complementa e enfatiza tal possibilidade – a mais fácil e simples como sendo a de dar a nota, porém não sendo esta a opção escolhida. A mediadora, entretanto, deixa claro a não obrigatoriedade de sua decisão, mas expõe o motivo pelo qual decidiu dar à aluna uma segunda chance – *mas acho que não haveria reflexão*. Neste ponto há uma mudança de *footing* da mediadora, pois, ao dar esta explicação, ela sinaliza uma com atitude mais cordial, o que se reflete em suas escolhas léxico-gramaticais. O verbo de valor modal *achar* em 'acho que [...]' aliado ao uso do futuro do pretérito em 'não haveria [...]' atenua a força

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

ilocucionária de seus enunciados, posto que, caso optasse por suprimir o indicativo de dúvida (acho que), haveria maior possibilidade de a aluna sentir, mais uma vez, sua face ameaçada. A assertividade, neste caso, poderia ser interpretada pela aluna como uma acusação de que ela não possui uma atitude reflexiva.

Fato é que a mensagem em questão nos aponta que, ofertar à aluna a chance de refazer o trabalho e ter como resposta a ameaça de desistência suscitou, na mediadora, um sentimento negativo pela não reciprocidade de sua oferta, oferta esta que, exatamente por carecer de obrigatoriedade, esperava-se ter sido aceita. O *footing* de repreensão e cobrança e a não abertura para negociação persiste até o final do *e-mail*, que traz, como fechamento, duas mensagens distintas – *abraços* e *pense bem*. Os abraços sinalizam um *footing* mais cordial por parte da mediadora, que pode ser interpretado como forma tanto de amenizar o conteúdo da mensagem quanto de deixar em aberto sua disponibilidade em ajudar. Porém o *pense bem*, que vem em seguida, apesar de conceder à aluna o poder de decisão, cobra dela uma reflexão sobre sua atitude, posto que ainda é dada à mesma a oportunidade de reavaliar e decidir-se pela continuação no curso.

O que as análises nos indicam é que, ao optar por compactuar com o jogo ritual através de uma orientação protetora em relação à face dos alunos, por meio de uma atitude deliberada em não comprometer a atuação dos mesmos, a mediadora parece contribuir para que os alunos permaneçam no curso. Por outro lado, a reutilização de uma estratégia previamente exitosa não necessariamente garantirá o mesmo efeito satisfatório. O que prevalece é aquilo que se espera de um determinado jogo ritual. Uma quebra neste jogo pode resultar no oposto do esperado. Na relação professor-aluno há a expectativa de que o primeiro auxilie o segundo a construir seu conhecimento, a buscar suas próprias soluções. Paralelamente, é esperado do aluno uma predisposição favorável ao aprendizado assim como autodisciplina e automotivação. Portanto, uma ameaça de desistência por parte do aluno pode ser interpretada como uma quebra das regras do jogo e, uma vez rompido o jogo ritual, abre-se a possibilidade de ameaças a face e da não utilização de técnicas de manejo da impressão que busquem salvaguardar a mesma.

Na mensagem em questão o *footing* de repreensão assumido pela mediadora, aliado a uma cobrança por uma atitude pró-ativa por parte da aluna,

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA

reflete-se em suas escolhas linguísticas – *O objetivo é sempre aprimorar, Ninguém entra em uma pós com o objetivo de desistir, Esteja sempre preparada para questionamentos.* – que resultam em um enunciado mais duro e menos amigável.

Como nas relações presenciais, nas interações por *e-mail* a manutenção do equilíbrio ritual passa, igualmente, pelas questões de face e pelo manejo da impressão. Porém, por não haver encontros face a face, a manutenção deste equilíbrio parece ser mais delicada, sendo a linha que separa o entendimento do desentendimento bastante sutil e frágil.

No caso analisado, Lilian não respondeu ao *e-mail* e nem refez o trabalho, o que deixou caracterizada sua desistência. Aparentemente, o fato de a mediadora não ter, mais uma vez, protegido a face da aluna e concordado em fazer parte de um jogo ritual que a favorecesse resultou em sua renúncia ao curso.

* * * * * *

As análises nos apontam haver muito mais além dos números e das quantificações. O universo das relações humanas e do jogo interacional é rico e complexo, e esta complexidade se mantém nos ambientes online. Nos casos estudados há denúncias, ameaças, desculpas, traições, cobranças, agradecimentos, atos que se delineiam e vão sendo construídos através de técnicas de manejo da impressão, cujo objetivo está, invariavelmente, relacionado às questões de face. O que podemos perceber através das análises feitas é que, nas interações que ocorrem inteiramente na forma escrita, as regras do jogo precisam ser constantemente observadas e (re)avaliadas para que o equilíbrio ritual não seja ameaçado ou mesmo rompido, particularmente em um ambiente institucional cujo objetivo é o aprendizado. Desconsiderar estas dimensões pode ser fatal para um programa de ensino a distancia.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0912738/CA