



# Conversação e discussões instrucionais

*Cristine Costa Barreto*

*Diego Vaz Bevilaqua*

## Parte 1

### Meta

Apresentar os componentes de conversações face-a-face e virtuais e promover habilidades para melhor inserção nas mesmas.

### Objetivos

Esperamos que ao final desta aula você seja capaz de:

1. Identificar a estrutura geral de uma conversação face-a-face;
2. Identificar as várias fases por que passam tipicamente as discussões instrucionais;
3. Reconhecer as “máximas da conversação”, relacionando-as a contextos ligados à EAD;
4. Desenvolver noções e práticas de polidez lingüística, relacionando-a mais especialmente a um refinamento das intervenções de mediadores de fóruns virtuais.

# “É conversando que a gente se entende...”



"Peripatético" (em grego, περιπατητικός), é a palavra grega para 'ambulante' ou 'itinerante'. Peripatéticos (ou 'os que passeiam') eram discípulos de Aristóteles, em razão do hábito do filósofo de ensinar ao ar livre, caminhando enquanto lia e dava preleções.

Certamente, se você já deu aula, você já está acostumado com o uso da linguagem oral como instrumento de ensino. Afinal, desde a pré-escola, a figura de nosso professor ou professora está geralmente associada a conversas e/ou pequenas palestras, não é?

Lembrando um pouco a História, sabe-se que era caminhando e conversando pelos jardins do Liceu, que Aristóteles ensinava seus discípulos, os Peripatéticos, há uns 2400 anos atrás – seguindo um estilo conversacional

que já estava presente, antes, em filósofos como Sócrates e Platão. E, ao longo dos muitos séculos que se passaram desde então, não só as conversas com fins educacionais continuaram, como a própria educação liberal foi frequentemente entendida como uma “grande conversação” entre os mestres do passado e do presente, que estariam ligados não só pela tradição oral, mas pelas melhores obras que deixaram.

A conversa, assim, pode ser considerada a ‘tecnologia’ instrucional mais antiga e mais usada de que se tem conhecimento. E, mesmo com o uso de tecnologias instrucionais cada vez mais modernas, ela até hoje não está obsoleta e provavelmente continua a ser o recurso mais utilizado no ensino. Assim, em vez de ser substituída, o que ocorre é que ela tem sido cada vez mais ‘incrementada’ com as novas formas de instrução – inclusive a EAD.



Saiba Mais

## Tecnologias

Tecnologia (do grego τεχνη — "ofício" e λογία — "estudo") é o conjunto de conhecimentos e/ou princípios científicos que se aplicam a determinado ramo ou atividade. Dependendo do contexto, a tecnologia pode ser:

- As ferramentas e as máquinas que ajudam a resolver problemas;
- As técnicas, conhecimentos, métodos, materiais, ferramentas, e processos usados para resolver problemas ou ao menos facilitar a solução dos mesmos;
- Um método ou processo de construção e trabalho (tal como a tecnologia de manufatura, a tecnologia de infra-estrutura ou a tecnologia espacial);
- A aplicação de recursos para a resolução de problemas.

A boa conversa não é usada apenas em sala de aula, mas também no botiquim, em reuniões de trabalho ou na mesa de casa com a família. E, apesar do objetivo de uma conversa informal ser bem diferentes do objetivo de uma aula expositiva, sua estruturação é bem similar. No caso de aulas com alto grau de interação entre instrutor e aprendiz, essas semelhanças são ainda bem mais óbvias. Isso acontece porque existe uma mesma “tecnologia da conversação” que pode ser utilizada em diferentes contextos. Além disso, estudos que se dedicam à análise da conversação, vindos basicamente de áreas da **Linguística**, têm sido utilizados como ferramenta para compreender e aumentar o grau de interatividade em uma aula. E apesar dos estudos sobre a conversação em ambientes virtuais serem ainda bem recentes, eles mostram que sua estrutura não varia radicalmente. Por isso podemos usá-los para melhorar nossa mediação em ambientes virtuais, buscando promover maior interação entre alunos.

### Linguística

Para Margarida Salomão, uma das mais conceituadas lingüistas brasileiras (Xavier, 2003), “a Linguística é esse campo discursivo que trata da linguagem de uma forma não normativa e que procura entendê-lo sob o aspecto social, sob o aspecto cognitivo e sob o aspecto gramatical [...]. Eu diria para um aluno da graduação que é o estudo da linguagem que procura ser científico, mas definitivamente não normativo”.



Figura 1: Em qualquer reunião de família podemos encontrar a velha e boa conversa informal.

## Conversação face-a-face

Você provavelmente está habituado à atividade da conversa que nem pensa dela como uma técnica. No entanto, se prestar atenção com cuidado às situações do dia-a-dia em que você usa a conversa como meio de comunicação, poderá perceber suas estratégias de conversação. Pesquisadores que já estudam há muitos anos a conversa face-a-face notaram que, em geral, há quatro componentes que estão sempre presentes na estrutura conversacional: *tomada de turno, sobreposição, correção e reformulação*.

Agora, então, vamos buscar caracterizar cada um deles, pensando em algumas conversas dentro de um contexto que todos vocês poderão reconhecer: o do filme que já foi objeto de uma atividade da aula sobre Motivação, Atenção e Memória!



Figura 2: Você se lembra do filme “Vem dançar”? Pois vamos nos inspirar nele de novo para apresentar a você a estrutura básica da conversação face-a-face.

## Tomada de turno

Toda conversa tem uma estrutura de *tomada de turno*, ou seja, os participantes organizam-se para falar cada um de uma vez. Mesmo que haja sobreposição (como vamos descrever no próximo componente), em geral, isto não ocorre na maior parte da conversa. Fatores sociais e comportamentais ajudam a determinar quem deve falar e quem deve ficar quieto e aguardar sua vez. É comum o falante dar “deixas” de cada está cedendo o turno ou então seu interlocutor “roubar” o turno, utilizando-se de uma sobreposição.

Tipicamente em uma sala de aula, é o professor que controla as tomadas de turno. Em geral, ele utiliza perguntas como “deixas” de que o turno foi cedido aos alunos e, desta maneira, organiza os turnos dentro da sala de aula, dando ou tirando a palavra dos integrantes da turma. Assim, procura estruturar melhor a conversação de modo que, ao mesmo tempo, sua fala seja receptiva às intervenções dos alunos, todos tenham chances equivalentes, e a seqüência tenha, ainda, um mínimo de lógica pra quem está tentando acompanhar o conjunto das contribuições.



Figura 3 : Esta é uma cena típica de uma sala de aula, onde o professor costuma organizar e controlar as tomadas de turno de uma conversação.

### Exemplo de tomada de turno em uma conversação

Professor: Agora que vocês já viram a demonstração do que é um tango bem dançado, será que gostariam de aprender a conduzir uma mulher desse jeito?

Aluno 1: Eu quero, professor! Com certeza...

Aluno 2: Eu também to dentro!

Professor: E vocês, garotas? Não acreditam que possam aprender a dançar desse jeito?

(0,3s)

Aluna 1: Dançar daquele jeito deve ser fácil para aquele tipo de branquela que tem todo o tempo e o dinheiro que precisar pra fazer as aulas que quiser! Mas pra nós a coisa é bem diferente! Além do mais...

  
Saiba Mais

## Sobreposição

Ocorre quando duas ou mais pessoas de uma conversa falam ao mesmo tempo, não respeitando a estrutura de turnos descrita no componente anterior. As sobreposições são comuns quando um dos participantes julga de forma errada que o outro cedeu o turno ou quando se deseja mesmo “roubar o turno”, quer dizer, interromper o turno do outro participante e tomá-lo para si. Em geral, essas sobreposições são bem curtas, pois a partir desse tipo de ocorrência um dos participantes costuma se calar e deixar o turno para o outro.



Saiba Mais

### Exemplo de uma sobreposição conversacional:

Aluna 1: Dançar daquele jeito deve ser fácil para aquele tipo de branquela que tem todo o tempo e o dinheiro que precisar pra fazer as aulas que quiser! Mas pra nós a coisa é bem diferente! Além do mais...

Professor: Não se trata disso! Você está tendo a oportunidade de que precisa! Será que está com medo de tentar?

## Reparo

Um reparo aparece em uma conversa quando é preciso esclarecer algo, acrescentar uma informação a um comentário recém-feito, etc. Embora existam diferentes estratégias de correções, elas sempre cumprem o mesmo propósito: realinhar os participantes de uma conversa com o ponto de vista do falante.

Em conversas informais, é bastante comum a própria pessoa corrigir seu erro (auto-correção). Em situações instrucionais, porém, é o professor quem em geral realiza as correções.



Saiba Mais

### Exemplo de um reparo conversacional:

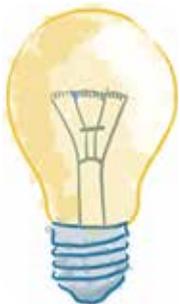
Professor: Já que vocês ficaram interessados, vamos começar já a aprender a dançar daquele jeito... Ouçam a música...

Aluno 1: Mas a música era outra!

Professor: Eu não quis dizer que começaríamos a dançar tango hoje! Vocês vão precisar aprender ritmos mais fáceis primeiro!

Aluno 1: Ah... Entendido! Vamos lá!

## Reformulação



Em alguns momentos de uma conversação é necessário reformular uma ou mais falas anteriores com o objetivo de sintetizar, unificar ou extrair a essência de um bloco de falas. Uma reformulação, assim, pode servir para clarificar um determinado conteúdo e diminuir a necessidade de correções, esclarecer conteúdos implícitos ou, ainda, oferecer uma interpretação de uma fala e esperar por uma validação ou correção. Embora as reformulações sejam pouco comuns em ambientes informais, elas são bastante frequentes nos discursos instrucionais.

### Exemplo de reformulação conversacional

Professor: Agora que vocês realmente se interessaram pelas aulas, acho que valeria a pena contar a respeito de um campeonato (0,4s) Trata-se de uma competição anual para indicar os melhores dançarinos de salão da região, e há um bom grêmio em dinheiro envolvido (0,3s). Engraçado que nunca ninguém daqui já tenha competido... não sei porque vocês não estavam sendo informados a respeito ou porque não haviam tido aulas de dança direito... Mas agora, me parece, as coisas podem ser diferentes. E imagino que um prêmio em dinheiro não pareça uma coisa de se jogar fora... mas é claro que não haveria garantias de que vocês ganhariam, vocês teriam que trabalhar duro pra isso e ainda contar, talvez, com um pouco de sorte. (0,3s) Mas, afinal, vocês já gostavam de se reunir pra dançar mesmo sem ganhar nada por isso... (0,3s)

Aluno 1: Então você está dizendo que a gente teria chance de descolar um bom dinheiro dançando?



Saiba Mais

### Atende ao Objetivo 1

Que tal reconhecer, na prática, os elementos de uma conversa? Pra isso, você deverá gravar uma conversa informal com pelo menos 4 participantes e transcrever um trecho de 3 a 4 minutos que contenha pelo menos 2 elementos de conversação (tomada de turno, sobreposição, reparo, reformulação), e você deve apontá-los na sua transcrição. Alternativamente, ao invés de uma conversa sua, você pode transcrever a conversa de um filme ou livro, desde que tenha a mesma duração e que você possa encontrar os mesmos elementos.

### Resposta Comentada

Esta tarefa não tem um gabarito único. Mesmo assim, você deverá ficar atento pra identificar os elementos em questão. Provavelmente, reconhecerá com mais facilidade as tomadas de turno, mas as sobreposições, embora comuns, às vezes não são ouvidas tão bem nas gravações, ou produzem palavras cortadas... Já quanto aos reparos e reformulações, você terá que contar com uma pitada de sorte, já que eles costumam aparecer com menor frequência nas conversas. De qualquer maneira, o fato de você se deter sobre um trecho de conversa com um enfoque de estudioso desse objeto deverá aumentar sua percepção prática sobre a estrutura da mesma, e então você vai precisar disso quando começar a comparar a estrutura da conversação face-a-face com a de uma conversação instrucional em EAD – por exemplo, em fóruns virtuais...



Atividade

3

## Fases das Discussões Instrucionais

Pensando agora ainda mais especificamente sobre as conversas que acontecem em ambientes planejados para EAD, convido você a conhecer o trabalho de Wilen (1990), que estudou a discussão instrucional em termos de suas FASES. Essas se organizariam segundo o esquema a seguir, alternando tipicamente momentos divergentes convergentes dentro de uma estrutura elástica que se abre para as várias contribuições dos integrantes da conversação e, em outros momentos, se afunila por razões estratégicas...



Vejamos:

  
Saiba Mais

### Fases das discussões instrucionais em EAD

1. Entrada: corresponde a fase em que o conhecimento anterior é revisto e associado ao novo tópico a ser apresentado.
2. Esclarecimento do assunto: o condutor da discussão apresenta um modelo do tópico a ser analisado.
3. Investigação colaborativa: dados e pontos de vistas são levantadas e classificados.
4. Fechamento ou síntese: o condutor da discussão deve auxiliar os outros participantes a relizar uma síntese do que foi levantado.

## “Máximas conversacionais”

Agora que já vimos rapidamente como se estrutura a conversação, vamos procurar entender como ela funciona, na prática, e o que levamos em conta para interpretar os enunciados. Isso, certamente, será muito útil pra você pensar, por exemplo, até mesmo em como avaliar a produção de alunos de EAD em espaços como fóruns e chats.

Segundo inúmeros estudos da área da Pragmática (ramo da Linguística que estuda, justamente, o uso da linguagem), toda conversação é regida pelo chamado “PRINCÍPIO DA COOPERAÇÃO”, que exige que cada enunciado tenha um objetivo ou uma finalidade. Pelo princípio da cooperação, o falante deve sempre levar em conta, em suas intervenções, o desenrolar da conversa e a direção que ela toma

Esse princípio geral pode ser desdobrado, ainda, em quatro princípios mais pontuais que passamos a expor logo a seguir:

### Máximas conversacionais

Máximas de quantidade:

- Dê a informação exigida;
- Não dê mais informação do que é exigido.

Máxima de qualidade:

- Não afirme o que você pensa que é falso;
- Não afirme coisas sobre as quais não tenha provas.

Máxima da relação:

- Concentre-se em falar o que for pertinente ao assunto tratado.

Máximas da maneira:

- Seja claro;
- Evite ser ambíguo;
- Fale de maneira ordenada.



Devemos saber, neste ponto, que algumas críticas já foram feitas a essas máximas de Grice – porque elas guardariam uma concepção idealista da comunicação humana, ou então porque pareceriam muito normativas. O trabalho em questão, no entanto, não se voltou exatamente para o estabelecimento de regras a serem seguidas, mas para uma teoria que descrevesse como os enunciados são interpretados. Por exemplo: quando alguém informa que um módulo deste curso terá sete tarefas, devemos entender que ele tem exatamente sete, e não duas ou três.

Viola-se essa máxima da quantidade, no entanto, quando se diz banalidades dispensáveis ou não se dá a informação mais forte que se tem (por exemplo, quando uma criança conta pra mãe que “o telefone caiu”, e não que, por isso, parou de funcionar). Por outro lado, também se viola a máxima de relação quando um comentário simplesmente não se liga claramente às questões que estão sendo discutidas. Mesmo assim, quando pensamos em como entendemos os enunciados, constatamos que a nossa tendência natural é buscar a relação de comentários aparentemente “soltos” com o que está sendo falado.

Chamo a atenção, ainda, para o fato de que há um tipo de comunicação, chamada “fática”, na qual o que importa é apenas manter o canal de comunicação ativado.



Figura 4: A comunicação fática acontece muitas vezes quando, em situações de encontro social, parece indelicado ficar calado e, então, buscamos fórmulas mais “neutras” só pra sinalizar que estamos atentos à presença dos outros e abertos à comunicação.

## **Falando com jeito... A polidez linguística**

Cada vez mais se percebe que os atos de fala têm um efeito muito grande nas relações interpessoais, e tanto que isso acabou abrindo um campo importante, na Linguística, para se estudar a chamada “polidez linguística”. Destacamos, dentre os trabalhos mais conhecidos dessa área, a TEORIA DAS FACES, desenvolvida por Brown e Levinson. Você verá, com certeza, que ela é muito útil quando pensamos nas interações face-a-face. Essa teoria mas ganha ainda mais importância quando lidamos com discussões instrucionais a distância, já que nessas situações usamos a palavra escrita para registrar nossas intervenções – que assim ganham um peso ainda maior para quem as recebe!

Na perspectiva da teoria mencionada, “face” é palavra usada para se referir ao amor-próprio do sujeito. A face positiva liga-se à necessidade que cada um tem de ser apreciado e reconhecido pelo outro, enquanto que a face negativa liga-se à necessidade que cada um tem de se preservar e se defender de “ataques” externos.

Na interação social, devemos notar que os indivíduos procuram sempre manter ou salvar a própria face, e para mantermos a conversação precisamos, portanto, buscar preservar a face do outro.

Importante

Dentre os ATOS AMEAÇADORES da face do INTERLOCUTOR, destacamos:

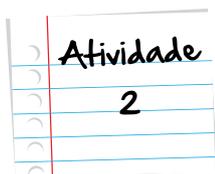
- os que ameaçam a sua face positiva, porque parecem querer invadir seu território (por exemplo: ordens, conselhos, ameaças);
- os que ameaçam a sua face negativa, porque podem ser vistos como tentativas de destruir a imagem do outro (por exemplo: reprimendas, refutações, crítica).

A polidez lingüística, então, nesse cenário cheio de ameaças potenciais, tem o objetivo de diminuir os efeitos negativos dos atos ameaçadores da face, atenuá-los ou “adoçá-los”. Para isso recorremos, por exemplo, a atos de fala indiretos... e em vez de dar ordens diretas, preferimos exprimir esse conteúdo através de um desejo, uma sugestão ou uma solicitação.



Figura 5: Ter um olhar crítico sobre o mundo a nossa volta é sempre bom. Mas criticar, nem sempre é fácil. Criticar os outros, menos ainda. Adoçar as críticas é sempre uma estratégia muito bem-vinda. Pense nisso quando estiver lidando com alunos em EAD em chats ou fóruns!

Outra estratégia interessante de polidez lingüística é, por exemplo, não criticar o trabalho de alguém antes de fazer uma série de preliminares mostrando os pontos de acerto, ou valorizando as tentativas empreendidas. Assim, os atos ameaçadores da face podem ser atenuados. Por outro lado, os atos que valorizam a face, como elogios ou cumprimentos, devem ser reforçados sempre que possível.



### Atende aos Objetivos 3 e 4

Imagine que, num fórum onde você é o tutor, todos os alunos tenham sido chamados a responder à seguinte questão:



Que tipo de coisa mantém você atento a uma aula na modalidade de EAD?  
(limite: 20 palavras)



Nesse contexto, um aluno seu publica o seguinte post:



Oi! Achei a discussão da semana passada super bacana, e queria dizer que adorei o filme que vocês recomendaram. Muito bom mesmo! Só vimos pela metade, mas mesmo assim foi super interessante. Só não consegui ver de quem era a trilha sonora, que achei bem original. Mas fiquei pensando na atividade ligada ao filme durante o fim de semana inteiro! Cansou, mas valeu a pena. Afinal, estamos aqui pra aprender, não é? E acho que podemos aprender uns com os outros, além do esforço próprio que, é claro, cada um precisa fazer... Enfim, valeu! E vocês, colegas? Também gostaram do filme? Se não, de que tipo de filme vocês gostam mais?



Perguntamos, então: e agora? o que você, como tutor, deveria fazer? como? e por quê? Considere, pra responder a essa questão, tanto as “máximas conversacionais” quanto a Teoria das Faces, apresentadas nas seções anteriores desta aula.

## Resposta Comentada

Você deveria perceber, na situação apresentada, que a sua intervenção seria necessária para reorientar o aluno para o foco da questão proposta, evitando ainda, desta maneira, que outros alunos acabassem “embarcando” no mesmo estilo de conversa. Afinal, várias máximas conversacionais foram violadas pelo post do aluno em questão, em especial as duas máximas de quantidade e a máxima de relação: o aluno não respondeu diretamente à questão proposta, e ao mesmo tempo falou várias coisas que não tinham sido perguntadas e outras mais óbvias, extrapolando em muito o limite de palavras fixado. Por outro lado, para agir dentro dos preceitos da polidez lingüística, não seria boa idéia escrever, simplesmente, algo assim:

Refaça seu comentário. Você não respondeu à questão, e ainda falou muita bobagem. E por que você não deveria fazer isso? Ora, porque estaria violando claramente os princípios da polidez lingüística, ameaçando a face positiva do aluno (através de uma ordem direta) e também a sua face negativa (criticando-o abertamente diante da turma toda)! Uma solução melhor, nesse sentido, seria buscar sinalizar os problemas do post sem, no entanto, provocar situações que pudessem gerar constrangimentos desnecessários, dando chance pro aluno acertar o rumo sem tantos danos à sua auto-estima. Pra isso, você teria que se manter muito receptivo e, ao mesmo tempo, bem atento para identificar onde estão os problemas e o que poderia ser aproveitado. Assim, estaria apto para valorizar os acertos e apontar os equívocos do post de uma forma mais cuidadosa. Você poderia, por exemplo, fazer um comentário nesta linha:

Oi! Foi bom saber que você gostou do filme e que tem pensado no que está aprendendo aqui. Agora, sugiro que você reveja com mais atenção a questão formulada para este fórum, e procure pensar no quê, exatamente, tem feito você ficar tão ligado às aulas... Vamos lá? Seus colegas também devem estar curiosos!

Um abraço, então, e bom trabalho!



Agora que você já aprendeu um pouco sobre conversações face a face, informais e instrucionais, vamos conversar um pouco sobre conversações online, ou seja, discussões que são mediadas por um computador. Você vai perceber que esse é um conhecimento valioso para suas práticas na EAD, quer como coordenador, professor, ou tutor. Afinal, Educação e Comunicação são áreas absolutamente interdependentes, concorda?

## Parte 2

### O que sabemos sobre comunicação online?



Figura 1: Para educar é preciso saber se comunicar, online ou presencialmente.

Diferentemente de conversações convencionais que sempre ocorrem em tempo real (e.g. face a face ou ao telefone), a comunicação online pode ser classificada em duas categorias diferentes: síncrona e assíncrona.

A comunicação síncrona, freqüentemente chamada de chat, envolve uma interação em tempo real – ou quase real – entre pessoas situadas a distância, umas das outras. Na comunicação assíncrona, os participantes não se encontram online ao mesmo tempo. E-mails e fóruns são exemplos típicos de interação assíncrona.

Os aspectos mais evidentes desses dois tipos de comunicação acabaram associando chats a comportamentos lingüísticos similares à comunicação face a face, e fóruns e e-mails a comportamentos lingüísticos similares à comunicação escrita.



Figura 2: Conversações mediadas por computador podem ser classificadas como síncronas e assíncronas. As síncronas refletem comportamentos lingüísticos similares à comunicação falada, face a face ou por telefone, por exemplo. Conversações assíncronas refletem comportamentos lingüísticos similares à comunicação escrita.

## Janela de conversação síncrona (chat)

Conversações online síncronas geralmente se dão por meio de um software que apresenta uma janela típica. A maioria dos sistemas é do tipo semi-duplex, o que significa que a mensagem primeiro é composta e depois enviada, como dois passos separados. Só então o sistema disponibiliza a mensagem de forma que todos os participantes possam vê-la. O resultado é uma série de mensagens aparecendo na janela de forma a permitir a comunicação quase em tempo real.

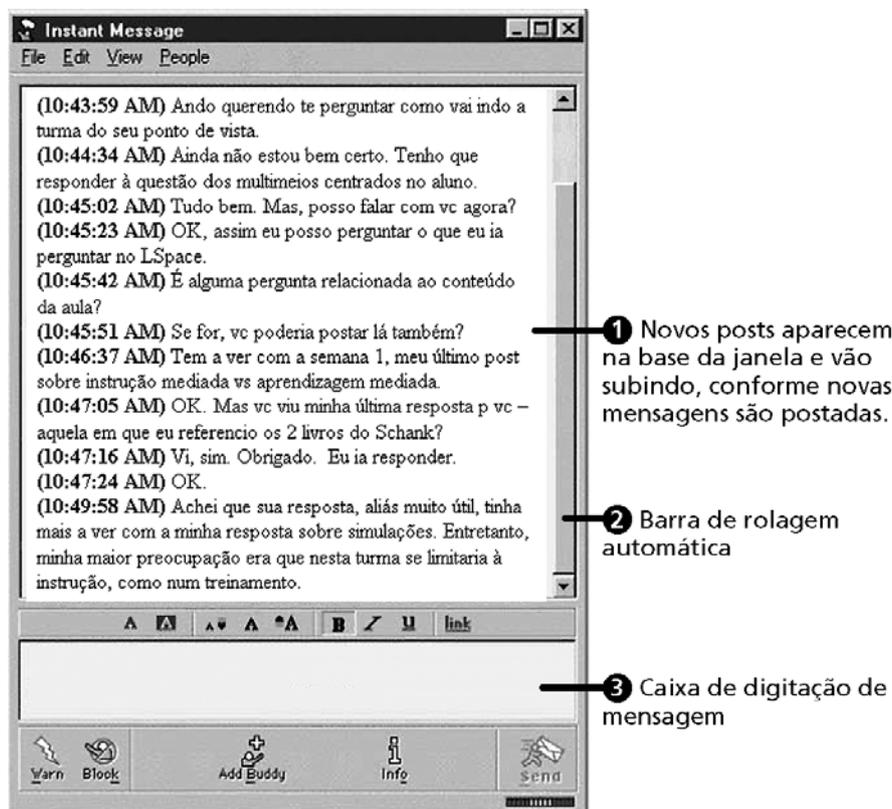


Figura 3: Janela de interação síncrona (chat).

## Janela de conversação assíncrona (fórum)

Conversações online assíncronas geralmente se dão por meio de um software que apresenta uma janela em que novas mensagens são organizadas de acordo com tópicos de discussão, como em um fórum de discussões, por exemplo. Esse tipo de estrutura facilita a visualização imediata da conversação.

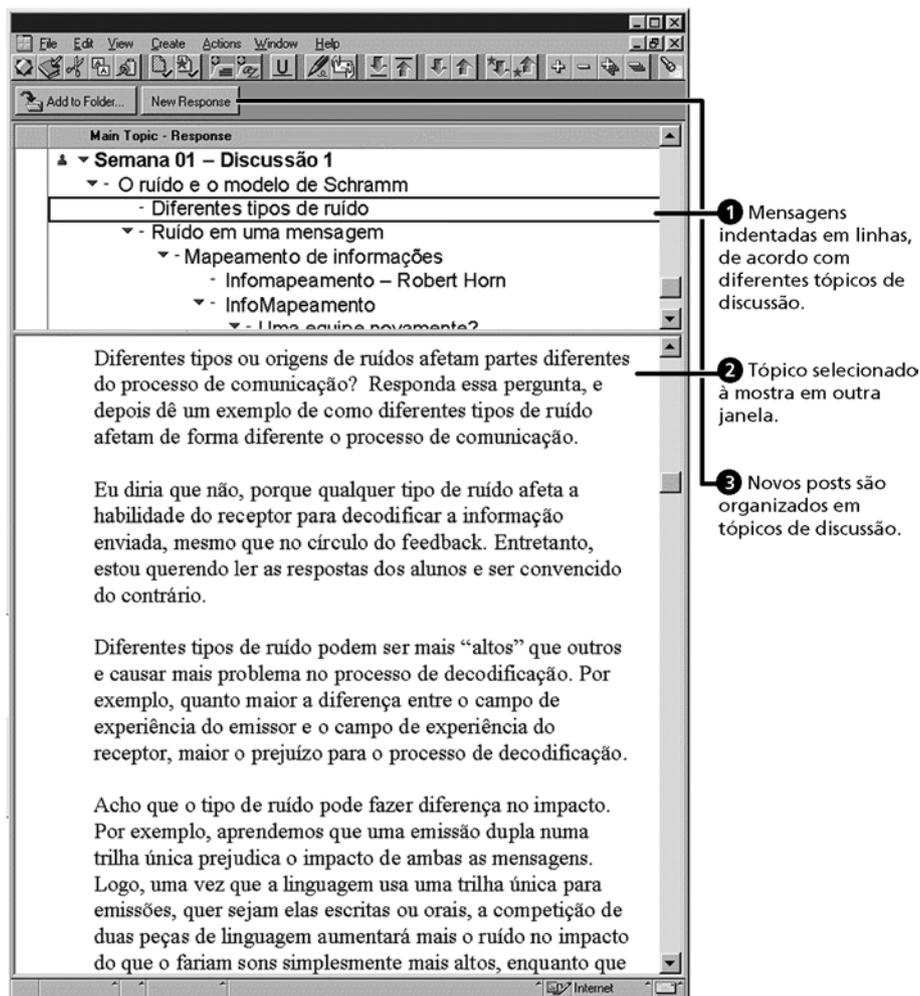


Figura 4: Janela de interação síncrona (chat).

## Pesquisa analítica acerca da conversação em CMC (conversações mediadas por computador)

Algumas pesquisas voltadas para a estrutura de conversações revelam que a comunicação mediada por computador exhibe padrões comuns às conversações face- a-face. Tomada de turno, reparo e formulação existem, mas

com aparências diferentes e efeitos sociais que interferem de maneira específica na condução da conversação. Vamos investigar de que maneira cada um desses elementos aparece tanto em chats quanto em discussões assíncronas?



**Figura 5:** Em conversações mediadas por computador há tomada de turno, reparo e formulação existem, mas com aparências e efeitos sociais diferentes do que vemos nas conversações face a face.

## **Chat – Tomada de turno**

Você já participou de um chat, especialmente com várias pessoas conversando simultaneamente? Se já, certamente percebeu que, dependendo do número de pessoas envolvidas, um chat, às vezes, parece até “conversa de maluco!” Isso porque em interações online síncronas, o sistema convencional de conversação pode ser corrompido de diferentes maneiras. É fácil entender por que, se imaginarmos que trata-se de um sistema em que os participantes escrevem a mensagem antes de enviá-la e não há como o grupo saber que alguém quer fazer um comentário até que o comentário seja visto por todos. Isso gera um resultado final com uma série de mensagens, uma após a outra, como tomadas de turno análogas à estrutura de uma comunicação face a face. A diferença é que essas mensagens não são, necessariamente, seqüenciais, como aparentam à primeira vista.

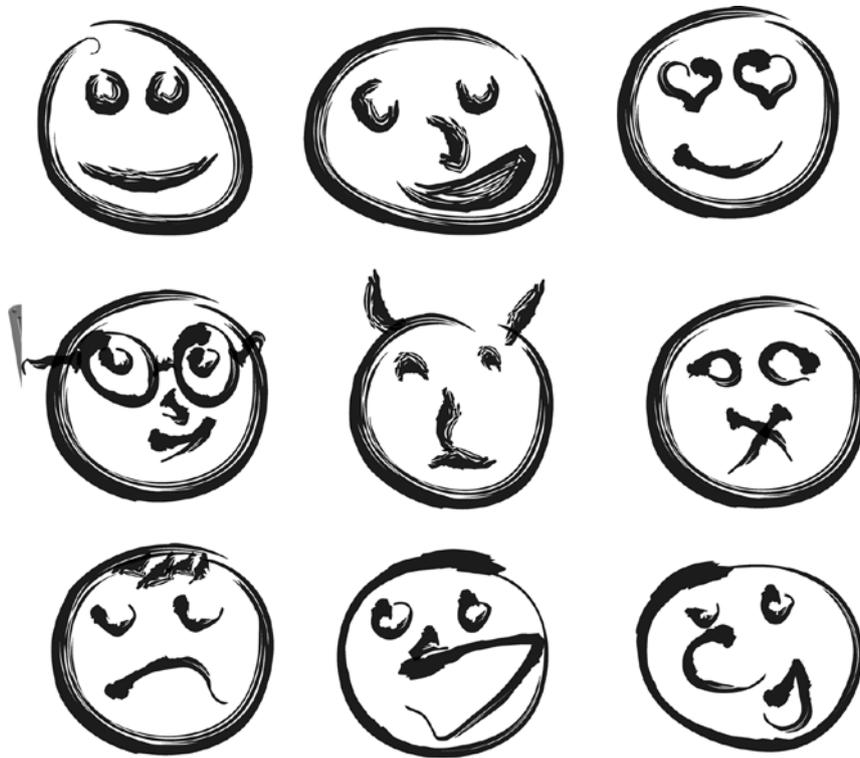
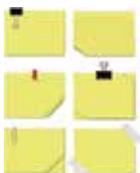


Figura 6: Chat – interação assíncrona em que várias pessoas podem se comunicar. Às vezes, pode parecer uma “conversa de maluco!”

Corrupções comuns do padrão de comunicação face a face, frequentemente observadas em um chat, podem ser, por exemplo:

- Dois comentários enviados em sucessão rápida, entrelaçando diferentes tópicos, antes que alguém seja capaz de responder o primeiro;
- Formação de **tópicos “órfãos”**;
- Envio de mensagem não relacionada a uma seqüência de mensagens conduzindo a uma discussão;
- Mensagem para comentar uma mensagem enviada muito anteriormente em um processo.



#### Tópico órfão

É o nome dado a uma mensagem a que ninguém responde e permanece sozinha no meio de uma interação online.

A corrupção será tanto maior quanto maior for o número de participantes e, conseqüentemente, o número de tópicos discutidos. Veja o exemplo a seguir:

Bart	22:42:59	fala com Ana: Você é macrô?
Sil	22:43:17	murmura para Isabel: eu gosto de batata-frita.
Medusa	22:43:26	Alguém a fim de um bate papo legal?
Anônimo	22:43:26	sai da sala
Dexter	22:43:29	Oi, oi, oi, oi, oi, oi, oi, oi, oi
Bart	22:43:36	EU AMO Mc DONALDS! :-)
Candy Girl	22:43:41	É a primeira vez que eu entro nesta sala... estou só...
Ana	22:43:43	fala com Bart: Não... sou lacto-vegetariana. Como derivados de leite e verduras.

Corrupções desse tipo, no entanto, não são fatais. Usuários experientes não se orientam por um sistema seqüencial de tomada de turno. As orientações são mais voltadas para a ação, como resposta a uma mídia que impõe condições particulares para a prática de conversação.

Participantes que colaboram na construção da conversação normalmente têm consciência do significado das mensagens em um Chat. Observadores passivos normalmente não compreendem o chat da mesma maneira que seus construtores (que lêem, decodificam e compõem as mensagens).

## Chat – Sobreposição

Não ocorre sobreposição em um Chat. Isso se deve ao tipo de mediação tecnológica feita pelo servidor. Por mais próximo que seja o intervalo em que duas mensagens sejam postadas, sempre uma vai ser disponibilizada pelo sistema, antes da outra.



Figura 7: O tipo de tecnologia mediando um Chat impede que ocorra sobreposição em uma conversação online síncrona.

Existe, no entanto, uma espécie de sobreposição, quando alguém que está digitando uma mensagem lê uma mensagem postada antes, e edita ou cancela o que ia escrever. Esse processo, no entanto, não se dá socialmente, apenas o autor da mensagem sabe que isso ocorreu, o que representa implicações sociais diferentes do que uma sobreposição pública face a face, em que um participante geralmente se cala frente às colocações de outro.

## Chat – correção

A correção em um chat ocorre de maneira similar à conversação face a face. Em função do ritmo acelerado das interações síncronas, de forma geral, é uma auto-correção, já que dificilmente alguém perde tempo reparando o outro. Também nesse caso, um processo de auto-correção trás, para o grupo de participantes, conseqüências sociais diferentes do que seria uma correção pública feita por outra pessoa.

Luci@n@	23:05:47	fala com Ana: Olha, acho que vc tem razão no caso das homeopantias.. mas acredito na cura com revas tb...
Luci@n@	23:06:25	fala com Ana: Desculpe, eu disse ervas!
Ana	23:06:07	fala com antonio: Pois é.... fica dificil pra mim discutir com alguém que desconhece metafísica... e que mesmo assim critica.
Ana	23:06:07	fala com antonio: Perdão... era "pra eu discutir"...
Diotima	23:09:10	fala com Sebulba: Acho que sim. Que tipo de cinema você gosta?
Diotima	23:10:13	sorri para Sebulba: Desculpe a repetição. Esta máquina mortífera é que faz isso...

## Chat – Reformulação

Pesquisas na área de conversação mediada por computador não fornecem evidências empíricas de reformulação em um chat. Não porque haja qualquer tipo de restrição imposta pelo sistema, mas provavelmente em função de um processo competitivo pelo envio de mensagens. Reformular cuidadosamente mensagens anteriores faria o participante ficar para trás em um sistema multi-vocal, multi-tópico, que avança rapidamente.



**Figura 8:** Em um sistema multi-tópico e multi-voçal como um chat não favorece a prática da formulação, em uma interação síncrona.

## **Tecnologia provisória para discussões assíncronas**

Em discussões assíncronas, tomada de turno, reparo e formulação são importantes na construção da discussão. São elementos capazes de minimizar problemas associados a uma discussão assíncrona (e.g. tópicos órfãos, tópicos múltiplos, recuperação de informações antigas).

## Comunicação assíncrona – Tomada de Turno

Pesquisas voltadas para a análise da conversação revelam que a maioria dos comportamentos de conversação é facilitada ou possibilitada pela estrutura seqüencial da tomada de turno. Isso quer dizer que um diálogo, conforme estamos acostumados a ter, formal ou informalmente, favorece nosso comportamento, comunicação e interação social. Estudantes experientes que participam de conversações assíncronas consistentemente se orientam na direção de turnos de conversação, por meio de processos de reconstrução da conversação em suas mensagens. Isso se dá em conjunto com o uso tácito de citações. Veja o exemplo a seguir.

Cor do texto	Linha	Comentário
AZUL	1.	Olá, Crystal!
PRETO	2.	Dave postou:
PRETO	3.	Existe algum tipo de objetivo instrucional para o qual
PRETO	4.	textos, gráficos ou um composto de textos e gráficos seja
PRETO	5.	mais adequado? <snip>
PRETO	6.	
ROXO	7.	Crystal responde: Acredito que textos e gráficos podem ser
ROXO	8.	usados de forma eficaz para todos os objetivos instrucionais
ROXO	9.	acima. Por exemplo:
ROXO	10.	<snip>
ROXO	11.	Em todos os exemplos acima, os gráficos e textos servem
ROXO	12.	como ajuda de retenção. É dado mais aos educandos do que
ROXO	13.	simplesmente o conteúdo. Os gráficos fornecem clareza e
ROXO	14.	guiam a compreensão, atuando como um importante evento
ROXO	15.	ou âncora para a memória de longo prazo.
ROXO	16.	
AZUL	17.	Gus, então, provoca a pobre Crystal: Acho que a maioria de nós
AZUL	18.	concordaria que textos e gráficos podem ser usados eficazmente
AZUL	19.	para qualquer uma das cinco categorias de aprendizagem de
AZUL	20.	Gagné. Estou curioso para saber a sua opinião (e, talvez até
AZUL	21.	mais curioso sobre a opinião do Dr. Dave) a respeito de para
AZUL	22.	quais das categorias de aprendizagem textos e gráficos são
AZUL	23.	mais adequados, e para quais eles não são especificamente
AZUL	24.	adequados. Acredito que deva haver uma diferença, caso
AZUL	25.	contrário, Dr. Dave não teria perguntado isso (ou será que teria?).

Figura 9: Processo de reconstrução da tomada de turnos, em uma conversação assíncrona. O emissor da mensagem (linha 1) retoma mensagens anteriores para simular um diálogo entre os participantes. Ele diz “Dave postou” (linha 2) antes de transcrever a passagem da mensagem que interessa para o assunto em questão. Em seguida faz o mesmo com outras duas mensagens: “Crystal responde” (linha 7); “(Gus então intriga a pobre Crystal)” (linha 17).

A tomada de turno, em comunicações assíncronas, normalmente envolve:

- Copiar ou citar mensagens anteriores;
- Colar na nova mensagem;

- Adicionar um comentário novo de forma a ser possível ler a seqüência de turnos como se fosse uma transcrição de uma interação presencial falada.

## Comunicação assíncrona – Sobreposição

Agora vamos olhar novamente a estrutura da mensagem que acabamos de analisar. Repare nas linhas 5 e 10, a palavra <snip>.



### Snip

O termo Snip em inglês, significa cortar em pedacinhos.

Cor do texto	Linha	Comentário
AZUL	1.	Olá, Crystal!
PRETO	2.	Dave postou:
PRETO	3.	Existe algum tipo de objetivo instrucional para o qual
PRETO	4.	textos, gráficos ou um composto de textos e gráficos seja
PRETO	5.	mais adequado? <snip>
PRETO	6.	
ROXO	7.	Crystal responde: Acredito que textos e gráficos podem ser
ROXO	8.	usados de forma eficaz para todos os objetivos instrucionais
ROXO	9.	acima. Por exemplo:
ROXO	10.	<snip>
ROXO	11.	Em todos os exemplos acima, os gráficos e textos servem
ROXO	12.	como ajuda de retenção. É dado mais aos educandos do que
ROXO	13.	simplesmente o conteúdo. Os gráficos fornecem clareza e
ROXO	14.	guiam a compreensão, atuando como um importante evento
ROXO	15.	ou âncora para a memória de longo prazo.
ROXO	16.	
AZUL	17.	Gus, então, provoca a pobre Crystal: Acho que a maioria de nós
AZUL	18.	concordaria que textos e gráficos podem ser usados eficazmente
AZUL	19.	para qualquer uma das cinco categorias de aprendizagem de
AZUL	20.	Gagné. Estou curioso para saber a sua opinião (e, talvez até
AZUL	21.	mais curioso sobre a opinião do Dr. Dave) a respeito de para
AZUL	22.	quais das categorias de aprendizagem textos e gráficos são
AZUL	23.	mais adequados, e para quais eles não são especificamente
AZUL	24.	adequados. Acredito que deva haver uma diferença, caso
AZUL	25.	contrário, Dr. Dave não teria perguntado isso (ou será que teria?).

Figura 10: O recurso de <snip>, em uma conversação assíncrona, traz a possibilidade de simular a sobreposição em um diálogo.

A marca “snip” indica que o autor da mensagem removeu partes das mensagens enviadas por outros participantes, deixando apenas os segmentos relevantes para a nova mensagem. Isso tem um efeito de sobreposição em

relação ao restante das colocações feitas pelos outros participantes, já que as mesmas foram excluídas (cortadas) das mensagens originais. Ao ler a mensagem completa, os fragmentos mantidos podem ser entendidos como um diálogo e, portanto, similar a um processo de tomada de turno.

A sobreposição, em comunicações assíncronas, normalmente envolve:

- Reconstrução da tomada de turno;
- Edição de mensagens anteriores de forma que apenas parte das mensagens seja retida.

## Comunicação assíncrona – Correção

A correção é um processo que repara ou questiona informações disponibilizadas em mensagens anteriores. Esse processo pode ser auto-iniciado (ou seja, feito pelo próprio autor da mensagem) ou iniciado por outro participante. Veja o exemplo a seguir.

Cor do texto	Linha	Comentário
AZUL	1.	Dave provocou:
PRETO	2.	Lembram-se de alguns dos conselhos que foram dados
	3.	sobre o uso de vídeos? Foi falado que instrutor/guia/colega
	4.	mais habilidoso/etc. deveria: (a) fazer uma introdução antes
	5.	de passar o vídeo, (b) mostrar o vídeo, (c) interromper o
	6.	vídeo onde houver um evento importante ["momento
	7.	ensinável"], e depois, (d) propiciar uma discussão
	8.	pós-vídeo. No mínimo, a discussão pós-vídeo deveria fazer
	9.	o papel do evento de instrução nº 9 de Gagné: aumentar a
	10.	retenção e a transferência. Em outras palavras, a
	11.	discussão deveria fornecer uma estrutura conceitual para
	12.	ligar o que foi visto e ouvido no vídeo aos objetivos da
	13.	instrução.
	14.	Será que algo semelhante poderia ser feito com as encenações?
	15.	Concordo que, nesse caso, o instrutor deveria ser muito mais
	16.	habilidoso para fazer as coisas funcionarem juntas.
	17.	
AZUL	18.	Charlie responde:
PRETO	19.	Usando a abordagem objetivista de Gagné, eu acho que
	20.	seria "necessário" estabelecer expectativas (evento 2) para
	21.	que o educando seja orientado sobre a importância da
	22.	encenação. A encenação em si cobriria os eventos 4, 5 e 6.
	23.	Uma revisão posterior cobriria os eventos 7, 8 e 9 (Eu
	24.	acho).
	25.	Mas, se eu abordar isso de uma forma construtivista, será que o
	26.	simples ato de "delimitar" as expectativas não macularia o educando
	27.	com a minha "construção" de um resultado correto? Sendo assim, a
	28.	encenação não deveria deixar o educando livre para construir ou
	29.	derivar significado a partir da experiência sem concepções?
	30.	
AZUL	31.	Stella contrapõe:
PRETO	32.	A explanação de Dave sobre delimitar as encenações mostra
	33.	que elas permitem mais do que simples abordagens
	34.	construtivistas. Mas, no meu entender, uma abordagem
	35.	construtivista não significa que você não tenha objetivos ou metas
	36.	de ensino. O instrutor apresenta a encenação e os resultados
	37.	esperados. O educando interage na encenação, construindo sua
	38.	própria interpretação ou significado em relação ao resultado. <...>

Figura 11: O reparo, em uma conversação assíncrona, não precisa, necessariamente ser solicitado de forma explícita. No exemplo acima, a fala de Stella (linha 31) evidencia a má compreensão de um conceito (linhas 33 a 35, "na minha percepção, uma abordagem construtivista não significa que você não tem objetivos ou metas de aprendizagem") que suscita correção.

A correção, em comunicações assíncronas, normalmente envolve:

- Reconstrução da tomada de turno, com eventual edição das mensagens anteriores de forma a evidenciar a necessidade de correção;
- Introduzir a correção ou outra forma de reparo.

## Comunicação assíncrona – Reformulação

Discussões assíncronas podem conter muitos comentários, feitos por muitas pessoas. O resultado é uma série prolongada de mensagens em uma cadeia. Nesse caso, a reconstituição de tomada de turnos bem como o uso de estratégias de sobreposição podem representar um relação custo benefício pouco vantajosa para os participantes. Em situações assim, estudantes experientes costumam realizar formulações ou sintetizar os componentes de mensagens anteriores de forma que o essencial do que foi dito seja reduzido a uma frase ou duas. Formulações podem, portanto, ser utilizadas para reduzir uma grande quantidade de informações em um uma afirmação curta. É, portanto, um mecanismo de inclusão de **meta-informação** na mensagem.



### Meta informação

É uma informação que se refere a outras informações.

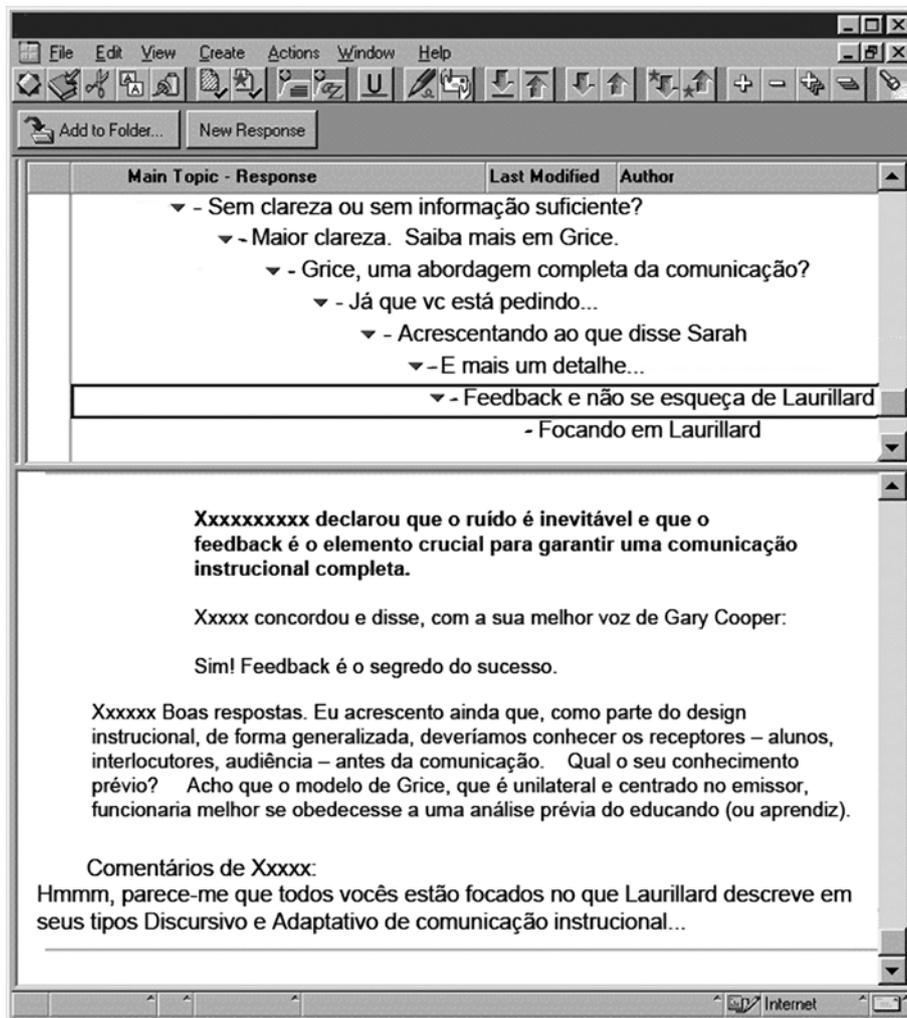


Figura 12: Estudantes experientes são capazes de sintetizar as informações contidas em uma série de mensagens (A), reformulando-as em uma nova mensagem, mais curta (B).

## Proposta de tecnologia para discussões instrucionais assíncronas

A natureza das interações assíncronas torna esse tipo de conversação mais adequada ao desenvolvimento de discussões instrucionais. As seções a seguir relacionam cada um dos elementos discutidos anteriormente a estratégias para maximizar o potencial de ensino e aprendizagem em discussões instrucionais assíncronas.

## Reconstrução de tomada de turnos

Ao responder uma mensagem com mais de um tópico, o autor pode aumentar a clareza da resposta incluindo uma parte da mensagem anterior para evidenciar a que parte da mensagem está respondendo.

Essa estratégia tem o efeito de reconstruir a tomada de turno de forma que a mensagem subsequente pode ser lida e compreendida como uma conversa convencional. Além disso, a reconstrução da tomada de turnos também reflete um esforço para iniciar a **fase convergente** da conversa. Em uma conversa instrucional, por exemplo, ao sinalizar que a fase convergente está se iniciando, o instrutor (ou outro estudante) esclarece que o objetivo está mudando e que os outros participantes devem direcionar sua energia para um novo momento da discussão.



### Fase Convergente

Especialmente facilitada pela existência de um líder pré-estabelecido cujo trabalho seria o de guiar o grupo através da avaliação das informações geradas durante a fase divergente e que facilita a tomada de decisões (discussão interpessoal).



### Fase Divergente

Fase da discussão em que as participações serão tanto maiores quanto menos conhecimento houver acerca do status de poder e/ou social de cada um (discussão impessoal);

## Reconstrução da sobreposição

Se uma resposta a uma mensagem com mais de um tópico de fato se remeter a mais de um tópico, o autor pode usar a estratégia de recorte dos tópicos desejados e reconstruir turnos de uma tal maneira a sobrepor cada tomada de turno. Essa técnica, além de reter o potencial esclarecedor da reconstrução de turnos, também sinaliza que a mensagem não está se voltando para uma fase convergente simplesmente porque continua a se remeter a mais de um tópico.

## Correção

A estratégia de correção, naturalmente, aumenta a probabilidade de que todos os estudantes estejam cientes da informação precisa e correta.

## Reformulação de informações importantes

A técnica de reconstrução de turnos atua no sentido de economizar o esforço cognitivo dos leitores especificando a história de um comentário em particular. No entanto, respostas continuadas a mensagens que contém turnos reconstruídos podem se tornar grandes, destruindo o efeito econômico da técnica. Formular mensagens anteriores e reconstruir os turnos em um comentário sucinto antes de enviar uma resposta pode restaurar essa economia.

## O papel do tutor

Discussões instrucionais são particularmente apropriadas para a educação online, no que se refere a análise, síntese e avaliação dos conteúdos. Nesse processo, uma série de fases divergentes e convergentes se alternam.

Ao se utilizar da tecnologia proposta na seção anterior é possível identificar essas fases assim como o respectivo comportamento dos aprendizes em discussões instrucionais.

Tutores podem usar esse tipo de informação para orientar suas decisões no sentido de provocar o aluno na direção de uma ação convergente ou divergente.

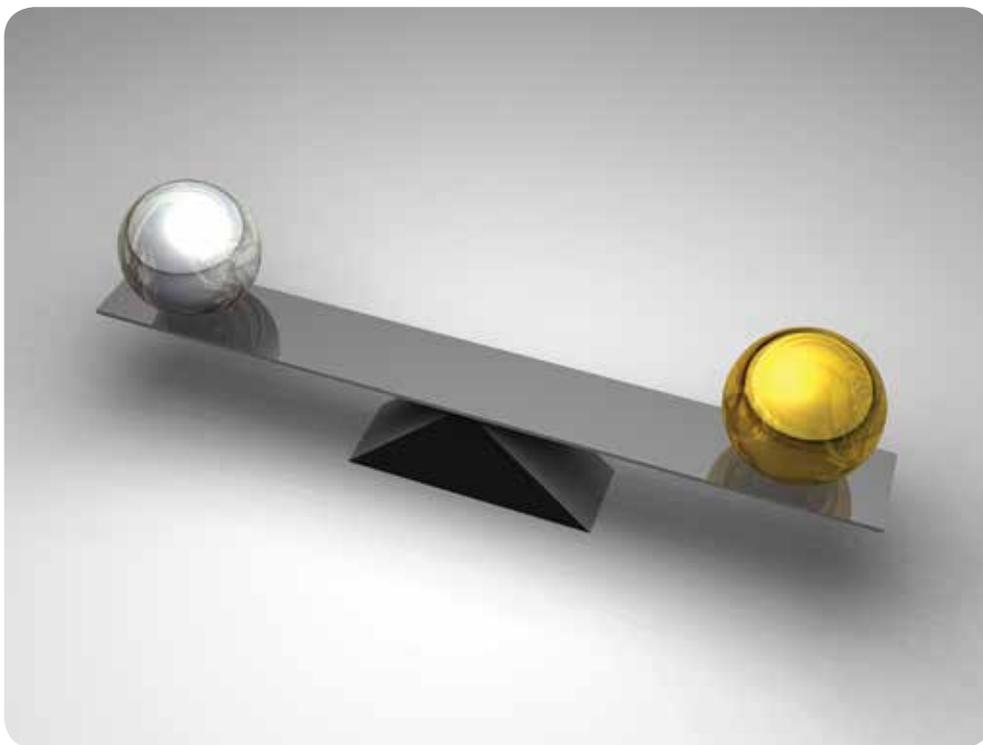


Figura 13: O papel do tutor na EAD é um equilíbrio sutil, alternando suas intervenções entre as fases divergentes e convergentes de uma conversação

# Referências

## Livros

- D. J. Winiecki (2003), "Instructional Discussions in Online Education: Practical and Research-Oriented Perspectives", in: M. G. Moore e W. Anderson (Eds.) *Handbook of Distance Learning*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- H. Sacks, E. Schegloff e G. Jefferson (1978), "A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation", in: J. Schenkein (Ed.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, Nova Iorque: Academic Press.
- E. Schegloff (1991), "Conversation Analysis and Socially Shared Cognition" in: L. B. Resnick, J. M. Levine e S. D. Teasley (Eds.), *Perspectives on Socially Shared Cognition*, Washington, DC: American Psychological Association.
- I. Hutchby e R. Wooffitt (1998), *Conversation Analysis: Principles, Practices, and Applications*, Cambridge: Cambridge University Press.
- W. W. Wilen (1990), "Forms and phases of discussion", in: W. W. Wilen (Ed.), *Teaching and learning through discussion: The theory, research, and practice of the discussion method*, Springfield, IL: Charles C Thomas.

## Imagens



• <http://www.sxc.hu/browse.phtml?f=view&id=992762> • Majoros Attila.



• [http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Spangenberg\\_-\\_Schule\\_des\\_Aristoteles.jpg](http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Spangenberg_-_Schule_des_Aristoteles.jpg)



• <http://www.sxc.hu/photo/147608>



• <http://www.sxc.hu/photo/1026653>



• <http://www.sxc.hu/photo/898575>



• <http://www.sxc.hu/photo/429762> • Steve Ford



• <http://www.sxc.hu/photo/1230235>



• <http://www.sxc.hu/photo/1208834> • Billy Alexander



• <http://www.sxc.hu/photo/562831> • Marco Micheli



• <http://www.sxc.hu/photo/1199922> • Alicja Stolarczyk



• <http://www.sxc.hu/photo/504540> • Nathan Green



• <http://www.sxc.hu/photo/1126726>



• <http://www.sxc.hu/photo/1035539> • Flavio Takemoto



• <http://www.sxc.hu/photo/1035537> • Flavio Takemoto



• <http://www.sxc.hu/photo/802342> • Peter Wilstermann



• <http://www.sxc.hu/photo/775092> • Jayesh Nair



• <http://www.sxc.hu/photo/960307> • Svilen Milev



• <http://www.sxc.hu/photo/996749> • B S K



• <http://www.sxc.hu/photo/701186> • B S K



• <http://www.sxc.hu/photo/856552> • B S K



• <http://www.sxc.hu/photo/602831> • Harry Fodor



• <http://www.sxc.hu/photo/1010496> • Svilen Milev



• <http://www.sxc.hu/photo/1093389> • Kostya Kisleyko