

RECLAMAÇÃO, CRÍTICA E ADVERTÊNCIA NAS INTERAÇÕES VERBAIS EM AMBIENTES VIRTUAIS: SUBJETIVIDADE, POLIDEZ E ATOS DE FALA

ANA LÚCIA TINOCO CABRAL
(Universidade Cruzeiro do Sul)

ABSTRACT: The aim of this text is to present the analysis of authentic messages exchanged between a teacher and one pupil. Considering the context in which the negotiation occurs, a website of distance education, the analysis focuses on the misunderstanding caused by inappropriate use of language from both teacher and student leading to mistakes and disagreement and the resulting need to negotiate an agreement. The analysis explores interaction linguistics strategies such as indirect speech acts, greetings and farewell, and proves that verbal interaction in distance education requires attention from researchers in linguistics in order to establish orientations parameters to those who participate in such verbal exchange context.

KEYWORDS: Virtual verbal interaction, distance education, politeness, misunderstanding, speech acts

Considerações Iniciais

As ações educativas a distância representaram, para o Brasil, a possibilidade de expansão da educação a regiões nunca antes imaginadas. Oferecem-se inúmeros cursos em todos os níveis. Além disso, a possibilidade legal de oferta de 20% da carga horária em cursos de graduação levou as universidades brasileiras a oferecerem disciplinas na modalidade online em todos os cursos. O ambiente virtual de aprendizagem constitui, no entanto, um desafio para todos que o enfrentam, motivo pelo qual gera muita ansiedade de incompreensão, especialmente por parte dos alunos. Se por um lado a disciplina a distância oferece uma nova possibilidade de aprendizagem, por outro, não raro, o aluno sente-se inseguro e ameaçado diante da modalidade que pouco conhece.

Além da insatisfação do estudante, há que se considerar, conforme já apontamos em outros textos Cabral (2008); Cabral (2011), que a interação

nos Ambientes Virtuais caracteriza-se pela assincronia, que impõe o uso da linguagem escrita, causando certo distanciamento entre aluno e professor. Nossas pesquisas visam a identificar as práticas discursivas específicas desse tipo de ambiente, a fim de verificar como a linguagem pode constituir uma estratégia de atenuação da distância e um meio de estimular a interação em um curso em ambiente virtual. Na esteira de Kerbrat-Orecchioni (2005), esperamos que as análises, por meio da descrição e interpretação de ocorrências particulares de interação no contexto da Internet, contribuam para se encontrarem regularidades que permitam estabelecer parâmetros para a interação professor/aluno em ambientes virtuais de aprendizagem.

Cabral & Cavalcante (2010) ressaltam que, em um curso, o professor encontra-se em posição hierárquica que lhe permite criticar, advertir, questionar, e ao aluno cabe respeitar o mestre, mas ele muitas vezes se encontra insatisfeito e impelido a reclamar. O fato é que, embora professores e alunos tenham a preocupação de conservar uma boa interação, há, muitas vezes, por parte de ambos, necessidade de questionar, criticar, advertir, discordar, aconselhar. No ambiente virtual, essas ações podem gerar mal entendidos e situações constrangedoras. Os participantes da interação procuram, por meio de suas práticas discursivas, criar uma aproximação para facilitar a interação.

Nossa pesquisa conta com um corpus de 200 conjuntos mensagens trocadas entre professores e alunos, contemplando seja a reclamação por parte do aluno, seja a crítica ou advertência por parte do professor. As análises visam a identificar meios para orientar professores para uma boa interação com seus alunos e, para tanto, procuraram verificar as estratégias linguísticas e interacionais utilizadas para reclamar, criticar, advertir, observando especificamente: (i) as marcas de subjetividade, (ii) a polidez e a impolidez; (iii) os atos de fala diretos e indiretos. O presente texto focaliza um recorte no corpus da pesquisa como um todo, apresentando, a título de exemplificação, uma sequência de troca de mensagens entre estudante e professora de um curso a distância oferecido por uma universidade particular brasileira.

Interação em ambientes virtuais de aprendizagem

A Internet trouxe nova forma de interação; atualmente, conseguimos nos comunicar com qualquer parte do mundo com máxima rapidez. A comunicação se dá, no entanto, na maioria das vezes, por meio da palavra escrita, como nos e-mails e fóruns. Conforme já apontamos anteriormente (Arcoverde & Cabral, 2004), essas duas peculiaridades da interação com uso de Internet fez com que a linguagem utilizada assumisse duas facetas: por um lado, a linguagem é mais informal, trazendo características da oralidade; por outro, ela traz peculiaridades da linguagem escrita, ela é planejada, pensada, reformulada, o que resulta em uma estrutura de texto escrito.

Além da intermediação pela máquina na interações via Internet, é importante considerar a assincronia que as caracterizam, isto é, nem sempre

a comunicação acontece de maneira síncrona, o que significa que o destinatário lerá a mensagem em um momento bastante diverso daquele em que ela lhe foi enviada, o que amplia a possibilidade interpretações inadequadas, gerando mal entendido e confusão. É fato que o mal entendido, quando ocorre em situação face a face, pode ser esclarecido na hora, enquanto nas interações a distância isso não é possível. A impossibilidade de desfazer o mal entendido imediatamente pode fazê-lo crescer e tomar proporções que tornem a sua reversão mais difícil.

Conforme sugere Kerbrat-Orecchioni (2005), a análise do quadro interativo deve levar em conta, além dos componentes do contexto, os participantes da interação e a relação social e afetiva entre os interlocutores. Devem ser considerados a proximidade entre interlocutores, a hierarquia e o contrato social que os une, além o papel de cada interlocutor na interação (hierarquias de poder). Esse quadro teórico aplicado a um curso nos permite observar que, na interação entre colegas de curso, há igualdade de poder enquanto entre professor e alunos há uma hierarquia na qual o professor normalmente se situa em posição superior à dos estudantes.

Com respeito às interações em cursos a distância via Internet, conforme lembra Cabral (2008: 157), as particularidades desse novo espaço se refletem nas interações que se estabelecem entre professor e aluno por meio das ferramentas de interação propriamente ditas. Busca-se a atenuação da hierarquia, como estratégia para a atenuação da distância imposta pelo uso da máquina e pela distância espacial e temporal que o ambiente virtual impõe.

Cabe destacar, no entanto, que o contexto de situações de educação a distância corresponde ao contexto institucional, prescrevendo certa distância, portanto. Os contextos institucionais constituem ambientes nos quais as relações entre os participantes são mais fixas e a hierarquia é definida: o professor ocupa uma posição que lhe impõe o papel de coordenador dos processos, ele é aquele que comanda os eventos de aprendizagem, a quem o estudante deve obedecer. Essa posição pode provocar certa distância entre professor e estudantes.

Em trabalhos anteriores (Arcoverde & Cabral 2004; Cabral 2008; Cabral & Cavalcante 2010; Cabral 2011), apontamos estratégias linguísticas para a atenuação da distância entre professor e estudantes. Observamos que a atenuação da hierarquia cumpre um importante papel na aproximação entre professor e estudantes e apontamos alguns parâmetros para o uso da linguagem verbal, tais como a utilização de linguagem menos técnica e mais informal, com emprego de léxico do dia-a-dia. Apontamos também, que a atenuação da hierarquia recorre ainda a mostras de envolvimento afetivo e às marcas da presença dos interlocutores no texto.

Com efeito, as tecnologias da informação e da comunicação provocaram uma mudança significativa, ou, como diz Lion (2006), produziram rupturas na temporalidade tradicional permitindo às pessoas que vivem em lugares distantes que se comuniquem em sincronia; como consequência desse

fato, os espaços também tomam outra dimensão. O fato é que as pessoas se sentem mais próximas na Internet e essa sensação de proximidade, aliada a intensificação na frequência de interação parece se refletir nas relações interpessoais, atenuando hierarquias. A linguagem torna-se assim também mais próxima da informalidade e pode, algumas vezes, ultrapassar as barreiras da cortesia, o que muitas vezes pode conduzir ao mal entendido.

2.1. Atos de fala na interação

O conceito de Ato de fala é reconhecidamente bastante útil ao estudo das interações verbais, não apenas porque além de supor efetivamente uma situação de comunicação para que se cumpra o ato, leva em conta os dois lados da interação, locutor e interlocutor, afinal para que um ato ilocucional seja enunciado como uma crítica, por exemplo, é preciso imaginar que o interlocutor tenha condições de interpretá-lo como tal e que o locutor tenha atribuído este valor a seu enunciado. Aliás, é nessa possibilidade que reside a incontestável poder à enunciação mencionada por Ducrot (1980:36) ao afirmar que ela se torna, “*criadora de direitos e deveres*”.

Conforme lembra Kerbrat-Orecchioni (2005), a noção de Ato de Fala é importante na medida em que convencionalmente são atribuídos aos próprios atos de linguagem alguns valores pragmáticos. Com efeito, o desenvolvimento dos turnos na interação está diretamente ligado aos valores que cada um dos interlocutores atribui ao enunciado do outro. Desse ponto de vista, evidencia-se a importância do encadeamento seqüencial das mensagens trocadas. As seqüências de mensagens constroem o contexto linguístico o qual, juntamente com o contexto extralingüístico, permite a identificação dos valores ilocucionais. É preciso salientar que, em situação de interação pela Internet, acreditamos que o contexto seqüencial, lingüístico, assume primordial importância, uma vez que, na maioria das vezes, a interação acontece por escrito e não conta com índices paralingüísticos.

Além disso, vale lembrar com Kerbrat-Orecchioni (2005) que, o estudo dos atos de fala na interação, em sua colocou em evidência que os enunciados possuem além do valor ilocucional, um valor conversacional ligado ao encadeamento seqüencial. Vale ressaltar que esses valores permitem depreender informações sobre as relações interpessoais nem sempre explícitas nos enunciados, mas dedutíveis da sequencialidade. Cumpre ainda esclarecer que não consideramos o termo conversacional restrito a interações orais; estendemos o seu sentido a interações por escrito dotadas de certo dinamismo na troca comunicativa, como ocorre nas interações em ambientes virtuais.

Ainda com respeito aos valores ilocucionais e conversacionais, vale ainda ressaltar que, segundo Kerbrat-Orecchioni (2005), o sentido de um enunciado é algo que se encontra de alguma forma profundamente escondido, na medida em que se expressa de forma mais ou menos implícita ou explícita. A autora lembra que se descobrem os sentidos atribuindo valores

ilocucionais por meio da mobilização dos recursos interpretativos de que dispomos, ou seja, o conjunto de saberes diversos como os dos sistemas lingüísticos e semióticos; os saberes extralingüísticos concernentes ao contexto mais abrangente ou mais restrito; frames e outros cenários culturais; conhecimento dos princípios interpretativos, ligados às máximas conversacionais postuladas por Grice (1989) e os princípios de cortesia abordados por autores como Brown & Levinson (1978, 1999).

2.2. Crítica e advertência: polidez, quebra da polidez e mal-entendido

Em nossas interações, com frequência um dos interlocutores encontra-se em posição que lhe permite dar ordens ao outro, ou aos outros, e criticá-los quando não cumprem as ordens adequadamente. A relação professor/aluno constitui um exemplo prototípico desse tipo de situação. Conforme já apontamos neste trabalho, na situação de um curso, inserido no ambiente institucional, mesmo via Internet, o professor, em princípio, situa-se em posição superior à dos estudantes.

As situações de hierarquia podem gerar desconforto na interação, sobretudo porque de acordo com os preceitos teóricos postulados por Brown & Levinson (1978, 1999), as ordens e as críticas representam uma ameaça para face do interlocutor. A ordem ameaça a face negativa na medida em que o impele a fazer o que talvez não deseje, agredindo seu desejo de não ter impedido seus atos e a crítica ameaça a face positiva, pois fere seu desejo de ter seus atos aprovados. Podemos assim afirmar, com Haverkate (1994), que os atos de incitação constituem um protótipo da ameaça às faces do interlocutor.

A fim de preservar a face do interlocutor, recorremos, conforme sugere Haverkate (1994), à atenuação e ao apelo a sugestões para expressar críticas e ordens. Utilizamos diversas estratégias como o apelo às fórmulas de mitigação, o emprego de expressões de estímulo emoldurando a crítica, a utilização de palavras de sentido positivo, o emprego de fórmulas de sugestão, o uso do verbo de verbo no futuro do pretérito, as atenuações. Entretanto, não é raro acontecer de usarmos um adjetivo mais forte, marcarmos de maneira mais contundente a crítica ou a advertência ao interlocutor, provocando um mal entendido. Em situações de interação por escrito, que é o caso dos ambientes virtuais de aprendizagem, esse risco é ainda maior. Não há dúvida de que sua função institucional permite ao professor criticar, advertir, chamar a atenção do aluno; se situações com essas são desconfortáveis para os alunos que sofrem esses atos, a distância no tempo e no espaço aumenta ainda mais a sensação de desconforto, uma vez que o mal entendido não se desfaz rapidamente. É preciso sinalizar ao interlocutor que algo ocorreu e aguardar que ele se manifeste desfazendo a confusão.

3. Um caso de mal entendido: interação entre professora e aluna de curso a distância

Conforme já destacamos neste texto, Kerbrat-Orecchioni (2005) defende é que nem todo sentido está dado, isto é, explícito num encadeamento de perguntas e respostas, ou em turnos de falas, entre dois ou mais participantes de uma conversação. Ela acredita que é trabalho do analista muitas vezes atribuir sentidos que não são tratados abertamente na interação. O encadeamento seqüencial das mensagens trocadas nos permite acessar sentidos não explicitados nas mensagens. Justifica-se, desse modo, que as análises, para dar conta dos atos de fala e das relações interpessoais que se estabelecem na interação precisam estender-se sobre uma seqüência mais ou menos longa, conforme preconiza Kerbrat-Orecchioni (2005), para dar conta do evento comunicativo como um todo.

A seqüência interativa que serve de *corpus* de análise para o presente texto compõe-se de sete mensagens trocadas entre professora e estudante, sendo 3 da professora e 4 da aluna. O conjunto de mensagens realiza o seguinte movimento conversacional:

- a. a professora abre a interação com uma mensagem cobrando a participação de alunos que ainda não haviam acessado o curso depois de 15 dias do início.
- b. a aluna responde com uma curta mensagem, informando que acessará o curso.
- c. a aluna torna a enviar mensagem, desta vez mais curta, na qual apenas informa, de forma pouco precisa, que não está conseguindo ter acesso ao curso.
- d. a professora responde à aluna; inicialmente, reitera a participação no curso e critica a aluna por ter deixado passar tanto tempo sem acessar e reitera as informações que já havia passado aos alunos. Essa crítica pode constituir elemento detonador da resposta da aluna.
- e. a aluna reage fortemente, demonstrando ter ficado ofendida com a crítica da professora.
- f. a professora procura resolver o conflito, por meio de explicações, justificativas e atenuações.
- g. a aluna aceita a resolução do conflito, sem, no entanto, abrir mão da crítica implícita à professora e reiterando uma postura de superioridade; apela ainda para o sentimentalismo.

Os textos das mensagens permitem que verifiquemos os atos de fala realizados por cada uma das interlocutoras, em cada turno. Para tanto, numeramos as mensagens de acordo com a sua ordem na seqüência. Cumpre esclarecer que os nomes das interlocutoras foram trocados, a fim de preservar a identidade de ambas.

- a. *Olá pessoal, O acesso de vcs ao curso H está bastante irregular e pouco frequente. Iniciamos o curso em 14/03 e até agora não recebemos de vocês nenhuma das atividades das unidades 1 e 2. Há quem esteja há nove dias sem acessar o curso. Gostaríamos de contar com a sua participação, que para nós é muito importante. Gostaríamos de saber também se houve algum impedimento para a não frequência de acesso. Nesse caso, o ideal é entrar em contato com a secretaria com urgência. Um curso a distância está previsto para acontecer num prazo bem determinado e seguir o calendário é fundamental. Além disso, vamos formando o grupo e construindo conhecimento a partir do primeiro dia! É preciso respeitar prazos e interagir! Estamos aguardando um contato seu! até já, Prof. Ana de W-tutora do curso H.*

Na mensagem da professora, nota-se a preocupação com o estabelecimento de uma interação amigável. Embora ela chame a atenção dos alunos sobre o não cumprimento de tarefas, o faz de forma atenuada, por meio da alternância entre adjetivos de valor negativo (bastante irregular) e adjetivos de valor positivo acrescidos de um atenuador (pouco frequente). Vale destacar que nenhum aluno enviou atividades, o que a coloca em situação vulnerável para a cobrança. Assim, seguindo a busca de a professora utiliza duas vezes o verbo gostar, no futuro do presente, marca cristalizada de cortesia. Observamos ainda que, tendo cumprido com os preceitos da cortesia e da boa acolhida, a professora apresenta uma afirmação categórica e genérica a respeito de cursos a distância: *Um curso a distância está previsto para acontecer num prazo bem determinado e seguir o calendário é fundamental.* Essa afirmação constitui uma crítica indireta aos alunos, pois eles não estão levando a cabo os prazos determinados para as tarefas solicitadas nas duas primeiras unidades do curso. Vale destacar ainda a retomada da interação amigável, ao transformar outra consideração a respeito de cursos a distância em geral no caso particular da turma sob sua tutela, por meio do emprego da primeira pessoa do plural, de efeito inclusivo, e do gerúndio, de valor durativo: *Além disso, vamos formando o grupo e construindo conhecimento a partir do primeiro dia!* Ressaltamos, nesse trecho da mensagem, o emprego do marcador argumentativo *Além disso* e do uso do exclamativo ao final do período, chamando a atenção o interlocutor. A despedida apela para a resposta duplamente. Em primeiro lugar, por explicitar que se espera um retorno e, em segundo lugar, pelo emprego da expressão *Até já*, própria de interações orais, quando os interlocutores guardam a certeza de se reverem em muito curto espaço de tempo.

A mensagem que vem na sequência corresponde à resposta de uma aluna:

- b. *Oi Ana Não recebi nenhum comunicado de que o curso já tinha começado. Vou acessar agora mesmo e qualquer dúvida volto a entrar em contato contigo. Att. Profa. Maria X Centro Y- Universidade Federal de Z- UFZ*

Embora seja esse o primeiro contato da aluna para com a professora, ela não se apresenta, não se justifica, não sinaliza o recebimento da mensagem.

A aluna informa que não tinha conhecimento do início do curso e que vai acessar o curso. Essa última afirmação vale por uma ato de promessa seguido de outra, a de retomar o contato, caso tenha dúvida.

A mensagem seguinte é também da aluna e constitui uma reclamação seguida de dois pedidos, um de orientação, e outro de facilitação do processo. Ambos os pedidos se apresentam sob a forma de perguntas, embora o primeiro abstenha-se do ponto de interrogação, apresentando como marca de interrogação pronome interrogativo:

- c. *Oi Ana para meu perfil não existe curso disponível até agora. O que devo fazer. daria para enviar o endereço online?[]s*

A quarta mensagem da sequência corresponde à resposta da professora e constitui o elemento detonador do mal entendido e do desvio no curso amigável da interação:

- d. *Olá Maria, não entendi bem quando vc diz que para seu perfil não há curso disponível. Temos 22 alunos inscritos no curso, dos quais 17 já participam e têm acesso normal desde o dia 14/03, pela manhã. Creio haver, com certeza, alguma confusão ou falta de informação de sua parte. De toda forma, é preciso pensar: como passar 15 dias sem acessar o curso e sem procurar nenhuma informação ou auxílio, não é mesmo? Creio que é muito importante vc ter certeza da sua disponibilidade para segui-lo, pois já vamos entrar nessa 2.a f 28/03, na terceira unidade, e um dos grandes objetivos do curso é a interação! Por isso não perca mais tempo! Entre em contato com a secretaria da Instituição X e o suporte técnico e explique o seu caso, para que possa resolvê-lo. Com certeza a sua ausência no início do curso lhe causará algumas perdas, mas vai depender muito de vc, de seu empenho e disponibilidade, para acompanhar o grupo. Ao acessar o ambiente procure ler todos os avisos e passar por todos os espaços oferecidos ali. Estou à disposição, no ambiente do curso também, para orientá-la, até já, Ana Em tempo: Encaminho sua resposta ao suporte técnico e à coordenação do curso, que nos leem em cópia, para que tomem ciência do seu caso.*

A mensagem da professora faz referência à mensagem da aluna, expondo a falta de compreensão a respeito do que realmente acontece em relação ao acesso, o que vale por uma ato de pedido de explicação. Esse pedido vem, no entanto, seguido de uma avaliação negativa da situação. Apelando para a maioria que já acessou normalmente o curso, a tutora dá a entender que a aluna pode não estar dizendo a verdade. Essa crítica é reforçada por uma pergunta com valor de crítica, pelo seu valor de negação: *como passar 15 dias sem acessar o curso e sem procurar nenhuma informação ou auxílio, não é mesmo?* A pergunta da professora equivale a *não é possível passar 15 dias sem acessar o curso sem procurar nenhuma informação*. Embora não expresse claramente, podemos inferir da pergunta uma crítica na qual a professora dá a entender que a aluna é relapsa, pois ato de fala indireto reforça a crítica por deixar implícito que a aluna realizou um ato inconcebível

“como?”

Tal interpretação se confirma com o enunciado subsequente à pergunta: Creio que é muito importante vc ter certeza da sua disponibilidade para segui-lo, pois já vamos entrar nessa 2.a f 28/03, na terceira unidade. Encontramos nesse enunciado uma advertência que, mais uma vez coloca em dúvida a disponibilidade da aluna, sua disposição para o estudo e sua seriedade: é muito importante vc ter certeza da sua disponibilidade. Podemos afirmar que essa advertência se transforma em ameaça indireta à aluna pelo enunciado seguinte, no qual a professora declara que a aluna será prejudicada pela sua ausência: Com certeza a sua ausência no início do curso lhe causará algumas perdas, mas vai depender muito de vc, de seu empenho e disponibilidade, para acompanhar o grupo. Instaure-se assim o mal entendido. Crítica, advertência e ameaça constituem os elementos detonadores do mal entendido e provocam uma reação agressiva da aluna:

- e) *Prezada Ana W Primeiro quero informá-la que esse não é o primeiro curso online que faço na Instituição X, segundo se eu não fosse da área de educação a distância (professora) desistiria do curso pela comunicação estabelecida na sua mensagem abaixo. Se não recebi informação do início do curso nem login e acesso ao curso, como poderia saber se o curso já tinha começado? Com isso quero dizer-lhe que os procedimentos dos cursos anteriores sempre foram assim, recebíamos um email comunicando o início do curso com login e senha inicial. (depois mudavamos). Mas tudo bem. Me desculpe a sinceridade, mais não aceito sua afirmação quando falas. Creio haver, com certeza, alguma confusão ou falta de informação desua parte. De toda forma, é preciso pensar: como passar 15 dias sem acessar o curso e sem procurar nenhuma informação ou auxílio, não é mesmo? Não gostei como se referiu a mim como peso irresponsável. Isso minha cara tutora posso afirmar. Não sou! Apenas para lembrar: na educação a Distância o texto é mais expressivo que no presencial. Espero que possa me ajudar e não a me desmotivar. Já estou praticamente desmotivada para o curso. Desde novembro que estou inscrita nesse curso. Amanhã vou pessoalmente a Instituição X conversar com equipe tecnica e ou responsável pelo curso. Att.*

A aluna recorre à enumeração para manifestar a identificação de um equívoco por parte da professora: Primeiro quero informá-la que esse não é o primeiro curso online que faço (...), segundo se eu não fosse da área de educação a distância (professora). A aluna marca seu campo de atuação, não apenas a educação, mas especificamente a educação à distância, para deixar implícito que ela tem autoridade para julgar o comportamento da professora. Manifesta estranhamento em relação aos procedimentos do curso em questão em relação a outros cursos a distância dos quais já participou na mesma instituição, e, em seguida, apresenta sua crítica à mensagem da professora e manifesta sua não aceitação ao texto da mensagem, que transcreve, dando-lhe destaque: desistiria do curso pela comunicação estabelecida na sua mensagem (...) Me desculpe a sinceridade, mais não aceito sua afirmação quando falas. Creio haver, com certeza, alguma confusão ou falta de infor-

mação de sua parte. De toda forma, é preciso pensar: como passar 15 dias sem acessar o curso e sem procurar nenhuma informação ou auxílio, não é mesmo? Note-se que a aluna transcreve exatamente o texto que expressa a crítica mais forte da professora, a pergunta com valor de negação que expressa o ato de fala de crítica.

A aluna explicita seu desagrado com a mensagem da professora e apresenta a sua interpretação: *Não gostei como se referiu a mim como peso irresponsável*. Vale destacar a ironia que se segue a essa avaliação, ao dirigir-se à professora como *minha cara tutora*. O senso comum nos permite compreender que essa expressão, em vez de expressar afeto, manifesta desagravo. Na sequência da mensagem, a aluna ameaça de abandonar o curso dizendo-se desmotivada e coloca na professora a responsabilidade por esse fato; trata-se de um desafio lançado à professora, a quem ela nega uma posição de prestígio e competência para resolver sua questão ao informar que irá procurar a equipe técnica e o responsável pelo curso.

Diante da agressividade da aluna, a professora procura reverter a situação, buscando um acordo, por meio de atenuações.

- f) *Olá Maria, Creio que houve algum ruído em nossa comunicação. Em nenhum momento tive a intenção de julgá-la. Apenas estranhei o seu desconhecimento do início do curso, pois na página da Instituição X, que não necessita login ou senha para ser acessada, está o nome do curso e a data do início, como vc pode observar abaixo: Curso H Início em: 14 de março de 2011 Duração: 32 horas Horário: Totalmente online Além disso a sua mensagem foi bastante sucinta, afirmando que não “havia curso disponível para seu perfil”. Coloquei inclusive, no início de meu texto, que não havia compreendido bem essa sua colocação. Espero que vc releia a minha mensagem e veja que apenas tive a intenção de alertá-la para a necessidade de agir em parceria para iniciar o curso. Como vc já fez alguns, sabe como é esperado que o aluno seja pró-ativo e autônomo para que se instaure essa parceria. Ao final de minha mensagem, peço que entre em contato com os setores responsáveis para que possam ajudá-la e me coloco à disposição para orientá-la. Como vc pode ver, a minha intenção foi realmente ajudá-la. Sei que as palavras muitas vezes traem a nossa verdadeira intenção e peço que me desculpe se passei uma ideia errônea a você. Espero que não se desmotive a fazer o curso, que já está em andamento, e conta com um grupo diverso e interessante. A minha preocupação foi a de não deixar nenhum aluno de fora e tão em atraso que não conseguisse mais seguir o curso. Contando com sua compreensão e aguardando a sua entrada no grupo, Ana*

Em primeiro lugar, cabe destacar que a mensagem, entre todas, é a que mais marcas de primeira e de segunda pessoas traz, estabelecendo uma relação intersubjetiva, na qual o locutor se mostra envolvido com os conteúdos que enuncia e procura igualmente envolver o interlocutor; vejam-se os verbos em primeira pessoa: *creio, tive (a intenção), estranhei, sei, espero*, todos subjetivos. Além disso, encontramos no texto substantivos abstratos que expressam sentimentos do locutor, acompanhados do possessivo de primeira

pessoa: minha intenção, minha preocupação. São também marcas de subjetividade, evidenciando maior envolvimento da professora com o conteúdo de sua mensagem, na busca de um acordo com a aluna.

Além desses fenômenos, podemos observar a recorrência expressões peculiares à retratação, com esclarecimentos e justificativas e pedidos explícitos de desculpas: *Em nenhum momento tive a intenção de julgá-la, Apenas estranhei, veja que apenas tive a intenção de alertá-la, Como vc pode ver, a minha intenção foi realmente ajudá-la, A minha preocupação foi. Sei que as palavras muitas vezes traem a nossa verdadeira intenção e peço que me desculpe se passei uma ideia errônea a você.*

A mensagem da professora, marcada pelo pedido de desculpas, abre espaço para que a aluna, mesmo aceitando as desculpas, apresente-se hierarquicamente superior à sua interlocutora, a quem ela ainda critica, mesmo que implicitamente:

- g) *Oi Ana Tudo bem, não temos o que se desculpar. Eu sou aluna e como aluna também procuro estabelecer uma comunicação bem transparente com minhas tutoras (perdão) coisa de nordestinos. Apenas para lhe informar. Resolvi rapidinho com o pessoal do suporte (que por sinal são muitos atenciosos) Agora estou acessando o ambiente do curso e tentando entender e fazer as atividades. peço que tenha paciência comigo, não sou da área, estou em momento bem delicado da minha história de vida. Me escrevi nesse curso porque quero muito aprender. Obrigada pela atenção. Att.*

Destacamos o emprego dos parênteses na mensagem. Os parênteses emolduram intercalações, as quais, por sua vez, conforme lembra Koch (1996:138), funcionam como “*indicadores das intenções, sentimentos e atitudes do locutor com relação ao seu discurso*”. A autora lembra, ainda, que as intercalações podem servir para identificar o tipo de ato que o locutor deseja produzir; o locutor justifica, por meio delas, o conteúdo do restante do período. É o que acontece na mensagem da aluna: o ato que a intercalação realiza é o de elogio à equipe técnica da instituição. Entretanto, ao elogiar a equipe técnica, a aluna realiza, de forma indireta, uma crítica à atitude da professora, que pode ser assim interpretada: o pessoal da equipe técnica é muito atencioso e você não.

A mensagem da aluna é também marcada pelo apelo ao sentimentalismo que, inclusive, a conduz a contradizer-se em relação a sua mensagem de crítica. Para despertar sentimento e pena da professora, a aluna afirma que se encontra em um momento pessoal difícil e confessa que não é da área. Ela havia, entretanto, afirmado anteriormente que é profissional de educação a distância. Expressa um pedido direto: *peço que tenha paciência comigo* e reafirma seu comprometimento, rebatendo a crítica inicial da professora: *Me escrevi nesse curso porque quero muito aprender.*

3.1. Saudações e despedidas: índices do desagrado

Muitos estudos exploram a saudação e sua importante função de iniciar a interação; conforme lembra Haverkate (1994), é tão importante que todas as culturas têm fórmulas de saudação. Ela abre o canal comunicativo, incitando o interlocutor a participar da interação verbal. Além disso, ela pode impedir que se produza uma tensão, pois quando encontramos alguém e não dizemos nada, damos a impressão de que estamos “brigados” com essa pessoa, que não queremos “papo”. Cria-se um desconforto, não é mesmo?

Por último, a saudação serve também para estabelecer o tipo de relação que deseja ter com o interlocutor, informando-lhe, de acordo com a fórmula selecionada, o desejo ou não de se ter com ele uma interação mais próxima, mais informal, mais distante, amigável, ou não.

No corpus de análise é possível observar que as saudações e despedidas refletem o conflito que se instaurou entre professora e aluna. Já na primeira mensagem enviada ao alunos, a professora mostra-se amigável e próxima, utilizando tanto saudação quanto despedida bastante informais – *Olá pessoal, ... até já, Prof. Ana – tutora do curso H*. As duas fórmulas utilizadas pela professora denotam o desejo que estabelecer uma relação igualitária entre ela e os estudantes de seu curso.

Observa-se, no entanto, que, ao contrário da professora, a aluna procura mostrar hierarquia, por meio de fórmulas menos próxima e da explicitação de seu vínculo institucional, com universidade federal. Além disso, ao assinar a mensagem, a professora faz uso do título *Profa.*, que não utilizou para dirigir-se a sua mestra. Nota-se de forma clara que a aluna situa-se em posição hierarquicamente superior à professora: *Oi A ... Att. Profa. Maria X Centro Y – Universidade Federal de Z – UFZ*. Essa ação coloca a professora tutora numa situação de inferioridade e a aluna numa posição de superioridade. A aluna marca assim seu espaço; é como se afirmasse “estou acima de você”. Tal posição justifica o tom informal com que a aluna se dirige à professora, chegando a ser desrespeitoso.

Na mensagem seguinte, mantém a proximidade na saudação à professora e despede-se com um abreviação típica de internet, sem assinatura – *Oi Ana ... []s*.

A professora mantém suas fórmulas de saudação e despedida, com utilização de *olá* e de *até já*. *Olá* é um cumprimento advindo da linguagem oral pouco utilizado nesse contexto no Brasil, mas bastante incorporado aos contextos de interação via Internet com o intuito de simular a proximidade de uma interação face a face cotidiana, oral. *Até já* constitui também, como já observamos anteriormente neste texto, uma despedida utilizada nas interações face a face, normalmente entre pessoas que têm a intenção e a certeza de se reencontrarem em muito curto espaço, que não ultrapasse o dia – *Olá Maria, ... até já, Ana*.

Na resposta da aluna, iniciada por *Prezada Ana W* e finalizada por *Att.*, sem assinatura, apenas pela leitura da saudação e da despedida, é possível inferir que ocorreu uma mudança no curso da comunicação, caracterizada por um desentendimento entre professora e aluna. A saudação *Prezada* constitui uma fórmula mais utilizada em comunicações por escrito em contextos institucionais, em cartas comerciais, marcando distância entre os interlocutores. A despedida utilizada pode ser lida como uma abreviatura de *Atenção* e remete à despedida *Atenciosamente*, também utilizada em cartas comerciais formais. *Olá Maria, ... Contando com sua compreensão e aguardando a sua entrada no grupo, Oi Ana ... Obrigada pela atenção. Att.*

As análises realizadas na sequência de mensagens nos permitem reafirmar o dizeres de Kerbrat-Orecchioni (2005), para quem a interação é sempre um sistema de influências mútuas, uma ação em conjunto. O fato é que, como lembra a autora, os interlocutores empenham permanentemente seus esforços para adaptar o enunciado a uma nova situação criada de maneira imprevisível pelo comportamento de seus parceiros. Além disso, ficou claro que os parceiros da interação procuram proteger suas faces, que, uma vez postas em jogo, são frequentemente ameaçadas.

4. Considerações finais

A observação da sequência de mensagens que compõem uma interação conflituosa entre professora e aluna nos permite apontar algumas questões. O tempo e o espaço nos ambientes virtuais tomam outra dimensão e exercem forte influência nas interações. O espaço e o tempo são elementos bastante fluidos. Em primeiro lugar porque o espaço não se traduz por índices concretos, como salas de aula, cadeiras, lousas; trata-se de um espaço num site, que pode, no entanto, desdobrar-se em outros espaços, multiplicar-se em direção a outros sites. O tempo também toma outra dimensão; não é o presente que conta, mas o contínuo e o errático, ou seja, cada um pode estar presente ou ausente a qualquer momento; todos podem participar ou retirar-se conforme sua vontade. Essas peculiaridades amplificam as sensações geradas pelas mensagens tanto as positivas como as negativas.

As interações em cursos em ambientes virtuais de aprendizagem têm especificidades que demandam outro tratamento, tomando variáveis que exercem influência sobre os processos de trocar verbais nesse tipo de cursos, o que nos permite afirmar a necessidade de se pensarem parâmetros específicos: a interação e o uso da linguagem nessas situações. Nossa experiência com mais de cem professores e vinte mil alunos interagindo em ambientes virtuais de aprendizagem mostra que a linguagem mais informal, se, de um lado, gera proximidade e descontração, de outro, e por esse motivo, pode confundir os interlocutores, permitindo que eles, por vezes rompam barreiras de hierarquia mais difíceis de transpor no presencial.

Além disso, vale ressaltar o estatuto das relações professor aluno nas universidades particulares do Brasil: o aluno é encarado como um cliente e assume essa postura: cobra respeito e submissão do professor; mostra-se em posição hierárquica superior; é sujeito dotado de direitos.

As análises nos indicaram também o importante papel do professor na resolução do conflito: o primeiro passo nesse sentido é frequentemente dado por ele. Estamos cientes de que os profissionais que atuam na educação a distância o fazem com a intenção de criar momentos de boa interação e proximidade com os alunos, procurando conduzi-los ao bom aproveitamento. Essa intenção precisa, no entanto, ser acompanhada de um cuidado com a linguagem, com utilização de estratégias específicas de linguagem escrita para proporcionar a motivação, socialização e presença em ambiente virtual de aprendizagem, procurando evitar formas que possam suscitar a ofensa, o mal entendido. Nesse sentido, podemos afirmar que as análises apontam para a importância do planejamento dos textos que circulam no ambiente virtual e das estratégias linguísticas utilizadas nesses contextos.

Referências bibliográficas

- Arcoverde, Rossana & Ana Lúcia Tinoco Cabral (2004). Linguagem e navegabilidade: uma leitura crítica de três sites de ensino de Língua Portuguesa. In Heloisa Collins & Anise Ferreira (orgs.) *Relatos de Experiências de Ensino e Aprendizagem de Línguas na Internet*. Campinas: Mercado de Letras, pp. 185-212.
- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson ([1978] 1999). *Politeness some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- Cabral, Ana Lúcia Tinoco (2008). Produção de Materiais para Cursos a Distância: coesão e coerência. In Sueli Marquesi, Vanda Maria da Silva Elias & Ana Lúcia Tinoco Cabral (orgs). *Interações Virtuais: perspectivas para o ensino de Língua Portuguesa a distância*. São Carlos, SP: Claraluz, pp. 157-170.
- Cabral, Ana Lúcia Tinoco (2011). Parâmetros de Linguagem verbal para a produção de materiais e para a interação em ambientes virtuais de aprendizagem. *Anais do XVI Congresso Internacional de la ALFAL. Documentos para el XVI Congreso Internacional de la ALFAL*. Alcalá: <http://eventoplenos.com/alfal/AnaLuciaTinocoCabraltexto.doc>
- Cabral, Ana Lúcia Tinoco & Alessandra F. Cavalcante (2010). Linguagem escrita. In Ana Luiza Carlini & Rita Maria Lino Tarcia. *20% a distância e agora? Orientações práticas para o uso de tecnologia de educação a distância no ensino presencial*. São Paulo: Pearson, pp. 53-80.
- Ducrot, Oswald (1980). Analyse de Textes et Linguistique de l'énonciation. In Oswald Ducrot et al. *Les mots du discours*. Paris: Minuit, pp. 7-56.
- Eggins, Suzan (1994). *An introduction to systemic functional linguistics*. London: Pinter Publishers Ltd.
- Grice, Paul (1989) *Studies in the way of words*. Cambridge: Harvard University Press.

- Haverkate, Henk (1994). *La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine ([1980] 1997). *L'énonciation*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (2005). *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin.
- Koch, Ingedore Vilaça (1996). *Argumentação e linguagem*. São Paulo: Cortez.
- Lion, Carina (2006). *Imaginar com tecnologías: relaciones entre tecnologías y conocimiento*. Buenos Aires: Editorial Stella/La Crujia Ediciones.
- Marquesi, Sueli Cristina, Ana Lúcia Tinoco Cabral, Vanda Maria da Silva Elias & Ana Maria Nápoles Villela (2010). Ensino em meios digitais: uma questão de leitura e escrita. In Anna Christina Bentes & Marli Quadros Leite (orgs.) *Linguística de texto e análise da conversação: panoramas das pesquisas no Brasil*. São Paulo: Cortez, pp. 354-388.
- Marquesi, Sueli Cristina & Ana Lúcia Tinoco Cabral (2010). *Interações verbais em Educação a Distância: reflexões teóricas e metodológicas*. In Neusa Barbosa Bastos (org.) *Lingua Portuguesa: cultura e identidade nacional*. São Paulo: EDUC, pp. 245-253.
- Nielsen, Jacob (2000). *Projetando Websites – Designing web usability*. Rio de Janeiro: Campus.

