

TUTORIA ON-LINE: LINGUAGEM FORMAL OU INFORMAL NO ACOMPANHAMENTO A DISTÂNCIA DO ALUNO? *

DORIS DE ALMEIDA SOARES (Escola Naval)
MÁRCIA MAGARINOS DE SOUZA LEÃO (Escola Naval/UERJ)

RESUMO: Este estudo busca responder em que medida 23 mensagens de acompanhamento de estudos escritas por dez tutoras em um curso de idiomas a distância mediado por computador apresentam elementos linguísticos que denotam informalidade na interação com os alunos. A análise enfocou os elementos pré/pós textuais e mapeou os recursos linguísticos típicos da comunicação através de *e-mail* e que aproximam a escrita da fala, conferindo à comunicação um tom mais informal e, portanto, mais pessoal e próximo. São eles: as saudações, fechos e despedidas, além da presença de *emoticons*, abreviações, caixa alta, reticências, comentários em parêntese, interrogativas, e exclamações. Essas informações foram comparadas com a visão que as tutoras, todas formadas em Letras, têm de sua própria escrita. Os dados sugerem que não há uma escolha informada sobre a linguagem empregada, e que as mensagens de tutoria apresentariam um tom mais conversacional, contribuindo para diminuir a sensação de isolamento dos alunos, caso houvesse uma reflexão sobre os recursos linguísticos usados nas comunicações.

PALAVRAS-CHAVE: Análise do discurso; *E-mails* com fins pedagógicos; Tutoria.

INTRODUÇÃO

A comunicação mediada por computador (CMC) é um divisor de águas na EaD (Moore e Kearsley, 2007, p.63), pois, antes de a sua difusão, o contato entre professor e aluno era escasso e com grande defasagem temporal (Bates, 1995, p.23), tanto nos cursos veiculados exclusivamente pela remessa postal de textos, como nos que contavam com tecnologias analógicas como o rádio e a TV. Essa comunicação, quando existia, era marginal ao processo de ensino e aprendizagem e era representada apenas por comentários e perguntas, sendo inexistente a interação entre alunos (Moore e Kearsley, 2007, p. 50).

Com o advento do *e-mail* e dos fóruns de discussão, amplamente utilizados nos cursos on-line, tornou-se possível adotar um modelo pedagógico centrado no aluno e no qual o professor (tutor) deve se tornar “um animador da inteligência coletiva, acompanhante e gestor da aprendizagem, oferecendo estímulo à troca de conhecimento e a mediação” (Levy, 1999, p. 171).

A fim de estudar a linguagem em *e-mails* para fins pedagógicos, este artigo busca responder em que medida 23 mensagens de acompanhamento de estudos escritas por dez tutoras em um curso de idiomas a distância mediado por computador apresentam elementos linguísticos que denotam informalidade na interação com os alunos.

2. O E-MAIL: ASPECTOS PEDAGÓGICOS E LINGUÍSTICOS

Em termos pedagógicos, a comunicação por meio de *e-mails* viabiliza a oferta de curso a distância (Smith, Whiteley e Smith, 1999) e pode substituir o uso de fóruns ou

* XIII EVIDOSOL e X CILTEC-Online - junho/2016 - <http://evidosol.textolivre.org>

listas de discussão (Silva, 2010). Possibilita, também, uma diminuição da sensação de isolamento dos aprendizes. Essa questão é alvo de estudos como o de Mareco e Araújo (2015), o qual conclui que a afetividade, a proximidade e a colaboração estão presentes na interação escrita, e que a afetividade influencia a aprendizagem e a motivação para permanência do aluno no curso a distância.

Torres (2007) destaca que os tutores adotam formas particulares e variadas de abordar os alunos nos *e-mails* com fins de cobrança e incentivo, de acordo com o próprio estudante e a situação de interação. Alguns tutores recorrem à esfera afetivo-subjetiva ao empregar argumentos incentivadores, de valor e de importância do curso, além de apelidos carinhosos. A autora conclui que o fato de a comunicação ser a distância não impede a formação de vínculos entre tutores e cursistas; pelo contrário, pode vir a propiciar a mesma pela “ausência de uma possível inibição gerada pela figura presente do professor (com sua autoridade e exigências)” (Torres, 2007, p.160).

Para entender como o *e-mail* materializa os comportamentos verbais e não-verbais que reduzem a distância física ou psicológica entre os indivíduos em interações orais, é necessário o conhecimento das características linguísticas desse meio de comunicação, as quais podem tornar as relações menos formais e mais pessoais.

Em termos estruturais, o *e-mail* institucional é similar à carta ou ao memorando. Da carta, herda as fórmulas de abertura e de fechamento; do memorando, herda (i) as semelhanças de forma, automaticamente gerada pelo programa de correio eletrônico (Paiva, 2005), (ii) a linguagem direta, porém não coloquial, (iii) e (iii) a predominância de um ou de poucos tópicos em seu corpo (Marcuschi, 2005).

A relativa abertura do *e-mail* como uma forma de comunicação que ainda não foi colonizada por normas prescritivas rígidas permite um uso flexível da linguagem, que será adequada ao contexto para o qual o *e-mail* esta sendo produzido.

Como exemplo, citamos o uso opcional de saudação e de assinatura, pois o próprio meio identifica o remetente e o destinatário (Murray, 2000), e a característica híbrida dos textos, mesclando oralidade e escrita. Pode haver erros de digitação pela rapidez do processo, *emoticons*, abreviações, marcadores típicos da oralidade como “né?”, “bem”, e “pois é”, hesitações, sintaxe desconexa, frases curtas, parênteses para inserção de comentários e avaliações, minúsculas na introdução de frases, e indicação explícita de sentimentos e identidade. Observa-se, ainda, a manifestação de afetividade e uso exagerado de pontos de interrogação e exclamação, assim como maiúsculas para expressar entonação e sentimentos (Alves, 2010). Há, também, vocativos em diferentes formas de tratamento, seguido de ponto de exclamação, de reticências, ou de interrogação, incluindo expressões como “tudo bem?” e “como vai você?” (Bernini, 2015), além dos marcadores “bom” e “então” com a função interpessoal ou interacional, buscando envolver o leitor e/ou prefaciar opiniões.

Para avaliar em que medida os *e-mails* de acompanhamento de estudos em um curso de inglês a distância apresentam elementos linguísticos que denotam uma proximidade entre tutor e alunos, realizamos o estudo descrito a seguir.

3. METODOLOGIA

O *corpus* deste estudo foi coletado em um curso de inglês on-line e a distância no qual o aluno trabalha individualmente, interagindo com o conteúdo. Para prover orientação e suporte, é designado um tutor para cada grupo de 50 alunos do básico ao avançado. Essa tutoria é feita por meio de *e-mails* de cunho administrativo e de cunho pedagógico.

As mensagens administrativas (informações para primeiro acesso, regras para a permanência e conclusão do curso, etc.) são elaboradas pela coordenação e, portanto,

uniformes. Já as de natureza pedagógica (acompanhamento mensal do andamento do estudo) ficam a critério das tutoras e devem ser personalizadas. Há, também, trocas iniciadas pelo aluno, quando este solicita orientação pedagógica específica ou suporte técnico/administrativo.

Para a pesquisa, coletamos 107 *e-mails* de cunho pedagógico por tutoras e alunos, e os agrupamos de acordo com os seus propósitos comunicativos, a saber: (a) avaliar e orientar estudantes assíduos e que realizaram atividades no curso/responder a avaliação feita pelo tutor, (b) questionar sobre a ausência temporária não justificada pelo aluno/justificar-se pela ausência no curso, (c) apontar a inatividade do aluno, e informá-lo sobre um possível cancelamento de matrícula/responder a essa situação, e (d) pedir auxílio ao tutor/receber auxílio. Também solicitamos que as dez tutoras respondessem a um questionário sobre a linguagem usada em suas mensagens.

Neste artigo, enfocamos apenas os 23 *e-mails* das tutoras para os alunos assíduos. Nosso objetivo foi identificar se estas se mantêm mais distantes e formais, ou se optam por uma proximidade informal com seus tutorados, empregando recursos que dão um tom conversacional às comunicações escritas. Essas informações são comparadas com a visão que as tutoras, todas formadas em Letras, têm de sua própria escrita.

4. ANÁLISE DOS DADOS

A análise inicial do *corpus* revela que 91% das mensagens apresentam um mesmo modelo retórico: ou seja, iniciam por um breve julgamento positivo do *status* do aluno e/ou elogio para, na sequência, efetuarem uma crítica e/ou cobrança. Contudo, as escolhas relacionadas à utilização (ou não) de elementos pré/pós textuais e de recursos que dão um tom informal e conversacional ao texto, bem com as formas para realizar esses movimentos diferem, não só entre as tutoras, mas também nos textos de mesma autoria. Esse dado corrobora a informação de que as tutoras personalizam as suas mensagens, mesmo quando elas mesmas têm modelos que podem usar para as diversas situações. Destacamos, porém, que “personalizar” não significa, necessariamente, imprimir um tom pessoal e informal às mensagens, como veremos a seguir.

4.1 Análise dos elementos pré/pós textuais

Em termos de frequência, a saudação, cuja função é definir o destinatário e servir de cumprimento àquele que lê, iniciando um turno que se encerra ao fim da mensagem, aparece em 21 dos 23 *e-mails* do *corpus*, sempre acompanhada de vocativo. O fecho, movimento que sinaliza que o enunciado está chegando ao fim, podendo expressar o desejo de se ter uma resposta em breve, aparece em 14 textos. Já a despedida, que sinaliza a partida do enunciador, está em 20 mensagens. A combinação saudação/despedida, a qual ajuda a personalizar a comunicação, pois o tutor inicia e termina uma interação com um leitor em particular de modo explícito, ocorre em 19 textos.

O léxico nos elementos pré/pós textuais, em inglês e em português, varia entre o gênero carta, como “*Dear*” ou “*Caro*”, e aqueles pertencente à conversa, com “*Hello*”, “*Hi*” ou “*Olá*”. Sobre a escolha do idioma, destacamos um fato peculiar: apenas duas comunicações são todas em português, e duas todas em inglês. Somente nessas quatro, tanto os elementos pré/pós textuais quanto o corpo das mensagens estão em uma única língua. Nas demais, encontramos saudações e despedidas ora em inglês, ora em português, ou com a saudação em um idioma e a despedida em outro, sem uma estrita relação no nível de formalidade entre um elemento e outro, e independente do nível do aluno no curso. Essa variação ocorre, aparentemente, de modo aleatório, podendo gerar

combinações inusitadas como “Caro Nestor, (...)/Yours” (T11) e “Dear Ester, (...)/Atenciosamente” (T10), ambas em mensagens para alunos do curso básico, ou “Olá Mariana, (...)/Regards” (T6), em *e-mail* para uma aluna do intermediário, a qual teria condições de compreender uma comunicação toda em língua inglesa.

Essa prática, comum a nove tutoras, denota um uso bastante flexível da linguagem. No caso das mensagens para os alunos de nível básico, a presença de elementos em inglês serve para familiarizar o aprendiz com as convenções do idioma. Nota-se esta mesma fórmula nas comunicações dos alunos com seus tutores. Pode-se questionar, portanto, se essa fórmula, apesar de pouco convencional, não seria uma forma de aproximação entre tutor-aluno, na qual ambos compartilham uma prática típica da comunidade de aprendizagem a qual pertencem.

Sobre a percepção das tutoras acerca de como elas se dirigem aos seus alunos, três relataram práticas diversas das encontradas nas suas mensagens. Por exemplo, (T1) diz: “Utilizo olá, oi, não costumo variar (de aluno para aluno).” Ao analisar suas mensagens, depreendemos o padrão “Hello + nome e sobrenome do aluno”, o que imprime uma maior formalidade à comunicação e, por conseguinte, um maior distanciamento do interlocutor do que se ela realmente tivesse usado “Olá” ou “Oi”.

Esses casos em que a percepção das tutoras diverge das amostras podem sugerir que as escolhas lexicais não sejam baseadas no grau de formalidade que as mesmas consideram ter nas interações com seus alunos, e sim consequência de uma tentativa de repetir um modelo de mensagem para atenuar o trabalho de individualizar cada comunicação. Isso porque, no modelo de tutoria do curso em questão, há um volume de dados para o tutor acessar e analisar para que seja possível redigir o acompanhamento para cada aluno. Essa situação se opõe ao relato de (T11), no qual ela afirma que a sua escolha depende do grau de contato que mantém com os alunos: alunos que não costumam interagir são saudados com as expressões “Dear” ou “Caro” precedendo seu nome, enquanto os que mantêm trocas interativas são tratados de modo mais informal, com “Oi” ou “Olá”.

Com relação aos fechos, em sua maioria, expressam cobranças, as quais podem ser realizadas de três formas:

(a) de modo direto e neutro, o que pode indicar um distanciamento por parte do tutor. Exemplos: “Por favor, entre em contato urgente.” (T1), “Aguardo retorno.” (T10);

(b) com frases exclamativas, enfatizando o desejo de que as ações sejam realizadas. Exemplos: “Aguardo um retorno e o nível completo em nosso próximo acompanhamento!” e “Aguardo seu contato e um próximo acompanhamento cheio de atividades!” (T6), “Espero vê-lo no chat com mais frequência!” (T11);

(c) com marcadores do discurso oral, atestando a presença explícita de um interlocutor e convidando-o para o diálogo. Exemplos: “Aguardo sua resposta, ok?” (T11), “Bem, tomara que você arrume um tempinho para participar de um voice chat também!” (T9), e “One last thing: please re-do unit 5 act2 (55%), ok?” (T11).

Ao comparar esses três padrões no *corpus*, percebemos que as tutoras que se são formais no fecho (item a), também o são nos demais elementos e no corpo do texto. Por outro lado, as demais colegas transitam entre uma maior e uma menor formalidade, aparentemente de modo aleatório, pois não há nada nas mensagens que denote diferenças explícitas entre o nível de intimidade das tutoras com os alunos para justificar a escolha pelo padrão (b) ou (c). Nas mensagens abaixo, por exemplo, o texto é praticamente o mesmo. Contudo, onde há saudação formal, usando a expressão “Caro”, há um marcador de discurso oral, enquanto na mensagem de saudação em inglês, não há marcador, sem nenhuma razão aparente.

Caro Anderson,
Muito bom ver sua participação mais ativa
em março, e sua produção no UI2.
Mas não esqueça dos voice chats, ok?
All the best,
Tutora 4

Dear Rogério,
Parabéns por seu comprometimento
e muito boa participação em abril,
mas não esqueça dos voice chats!
All the best,
Tutora 4

Para finalizar, enfocamos as despedidas. Cada tutora se atém a uma única fórmula de despedida, mesmo quando opta por saudações diversas. De modo similar às saudações, as despedidas variam do registro formal, como em “Atenciosamente” (T9)(T10), ao mais informal, com “*All the best*” (T2) (T4), “*See you online!*” (T7) e “*Yours*” (T11). Mais uma vez, constatamos que a escolha parece ser aleatória em alguns casos, como verificado ao contrastar, por exemplo, o par “Olá/Atenciosamente”, de (T10).

Concluimos, portanto, que talvez haja uma falta de reflexão sobre o nível de informalidade que se deseja alcançar nas comunicações quando do emprego dos elementos ora descritos.

4.2 Análise dos demais elementos

Em geral, as mensagens são breves, com frases curtas e por coordenação, e com flexibilidade nas regras de pontuação e acentuação. Porém, apresentam-se mais formais do que coloquiais, com poucas marcas de oralidade. O uso de *emoticons* e de abreviaturas, por exemplo, é raro: há um exemplo do primeiro, por (T8), e dois do segundo, por (T4) e (T11). Isso corrobora as respostas ao questionário, uma vez que a maioria das tutoras disse que não emprega esses recursos. A caixa alta é usada por uma tutora, e destaca cobrança direta. Já as reticências e comentários em parênteses, que dão um tom informal a comunicação, só aparecem em (T11), com no exemplo: “Já que você voltou a estudar (que bom!)...”. Há apenas dois marcadores de discurso oral no corpo dos textos (“bom” e “ok?”), ambos por (T6), como em “Bom, se esse é seu novo nível, você está muito bem, (...)” e “Não há problemas em mudar de nível, mas preciso de sua confirmação para que isso fique registrado, ok?”.

Para atenuar as orientações e cobranças, apenas (T6) usa a primeira pessoa do plural, envolvendo ambos na ação que apenas o leitor deve realizar. Esse emprego é sempre acompanhado da interrogativa, como em “Vamos tentar fazer duas unidades por mês?”, e transforma as orientações em sugestões, aproximando os interlocutores.

Cinco textos abrem um diálogo com o leitor por meio de perguntas. Quatro destas cobram informações como “E os voice chats, por que você ainda não fez?” (T6)” e “Did you participate in any conversation lesson during my holidays?” (T8), enquanto só uma pede opinião em “O que acha?” (T6), abrindo uma possibilidade de negociação.

Notamos a presença de exclamativas no corpo dos textos pela metade das tutoras. Elas aparecem em cobranças como “(...) vc ainda não estudou em março!” (T4), críticas como “(...) o que não faz desde março (!!!)” (T6), elogios, como em “Great!” (T7) e “Você está caminhando bem no foundation 2!” (T11), expressões de afeto “É uma alegria para mim ter um aluno tão esforçado!” (T9), e para incentivo, como em “Vamos lá!” (T9). Este é, portanto, o recurso mais utilizado para aproximar os interlocutores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste breve estudo, mapeamos alguns elementos linguísticos em *e-mails* pedagógicos redigidos por tutores em um curso de inglês a distância, e refletimos sobre o seu efeito comunicativo para ditar um tom mais formal ou informal às comunicações.

As escolhas lexicais para realizar saudações, fechos e despedidas, bem como a adoção de *emoticons*, articuladores do discurso, e exclamativas, quando feitas de modo consistente e consciente, podem transformar uma comunicação formal e diretiva em uma troca discursiva de tom mais conversacional.

Assim, com base nas reflexões apresentadas neste artigo, acreditamos ser benéfico para os tutores, de modo geral, analisarem criticamente suas mensagens para verificar em que medida os recursos linguísticos elencados neste artigo se fazem presentes nas suas comunicações. Essa reflexão pode vir a contribuir para um maior grau de informalidade nas interações escritas e aproximar tutores e alunos nos cursos a distância, pois a sensação de isolamento é um dos fatores que leva a desistência nessa modalidade de estudo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, S. C. de O. Interação on-line e oralidade. In MENEZES, V. L. (Org) *Interação e aprendizagem em ambiente virtual*. 2a. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010, p. 145- 169.
- BATES, A.W. *Technology, open learning and distance education*. London and New York: Routledge, 1995.
- BERNINI, E.A.B. A presença de marcadores conversacionais em *e-mails*. In: Encontro Virtual de Documentação em Software Livre e Congresso Internacional de Linguagem e Tecnologia Online, 2015. *IV Anais do Evidosol/Ciltec-online*, 2015. v. 4, n.1.
- LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.
- MARCUSCHI, L. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. IN: MARCUSCHI, L A.; XAVIER, A. C. (orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais*. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.
- MARECO, R.T.M.; ARAUJO, R.S. Educação a distância: afetividade, proximidade e colaboração no discurso do aluno/cursista. In: Encontro Virtual de Documentação em Software Livre e Congresso Internacional de Linguagem e Tecnologia Online, 2015. *IV Anais do Evidosol/Ciltec-online*, 2015. v. 4, n.1.
- MOORE, M. G.; KEARLEY, G. *Educação a distância: Uma visão integrada*. Tradução Roberto Galman. São Paulo: Thompson Learning, 2007.
- MURRAY, D. Protean Communication: The Language of Computer-Mediated Communication. *TESOL Quarterly*, 34, 3, p.329-348. 2000.
- PAIVA, V. L. M. O. Email: um novo gênero textual. In: MARCUSCHI, L. A.; XAVIER, A. C. (orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais*. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. p. 68-90.
- SILVA, R. C. Discutindo a interação em sala de aula via internet: análise de interações por correio eletrônico. In MENEZES, V. L. (Org) *Interação e aprendizagem em ambiente virtual*. 2. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010, p. 207- 229.
- SMITH, C.D.; WHITELEY, H.E.; SMITH, S. Using email for teaching. *Computers & Education*, v. 33, p. 15-25, 1999.
- TORRES, C.C. *A educação a distância e o papel do tutor: contribuições da ergonomia*. Tese de doutoramento em psicologia. UnB, Instituto de Psicologia. Brasília, 2007.