

**FÓRUMS DE DISCUSSÃO NA EaD:
INTERAÇÃO, LINGUAGEM E COMUNICAÇÃO
NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM**

Elaine Vasquez Ferreira de Araujo (UNIGRANRIO)

elainevfaraujo@gmail.com

Márcio Luiz Côrrea Vilaça (UNIGRANRIO)

professorvilaca@gmail.com

RESUMO

Este artigo discute os aspectos fundamentais da linguagem presente nas interações dos fóruns de discussão da educação a distância. Para isso, leva-se em consideração o fórum de discussão como ferramenta de comunicação assíncrona, propiciando a discussão de temas, trocas de experiências, interação e reflexões entre professores e alunos. Este estudo enfoca como as competências linguísticas necessárias para a comunicação dentro dos fóruns podem promover a aprendizagem, a participação e a motivação dos integrantes desta modalidade de ensino. A pesquisa tem o embasamento teórico de autores como João Mattar, José Moran, Luiz Antonio Marcuschi, Roxane Rojo apenas para ilustrar.

Palavras-chave: Fóruns de discussão. Competência linguística. Educação a distância.

1. Introdução

O objetivo do presente trabalho é discutir os aspectos fundamentais da linguagem presente nas interações dos fóruns de discussão da educação a distância (EaD). Por meio de uma pesquisa bibliográfica, pretendeu-se compreender o cenário da educação a distância no Brasil e o conceito de fórum de discussão nesta modalidade de ensino; assim como as competências linguísticas necessárias para a comunicação dentro dos fóruns com o intuito de promover a aprendizagem, a participação e a motivação dos integrantes.

Um trabalho dessa natureza justifica-se pela importância das mensagens nos fóruns de EaD para o processo de ensino e aprendizagem. Apesar de haver diversas pesquisas acadêmicas sobre o contexto da educação a distância e até mesmo sobre o fórum de discussão *online*, pouco tem sido discutido sobre a linguagem adequada neste ambiente com o objetivo de promover a aprendizagem e a motivação do aluno. Em outras palavras, o fórum tem sido mais discutido como ferramenta pedagógica

do que como um gênero textual digital.

Na primeira parte do trabalho, é apresentada uma breve discussão sobre a educação a distância no Brasil e sobre o conceito do fórum de discussão *online*. Em seguida, são discutidos os aspectos fundamentais da linguagem empregada dentro dos fóruns da EaD.

2. A Educação a distância no Brasil

A proposta desta seção é apresentar de forma breve o cenário da educação a distância no Brasil.

Dentre as datas marcantes para a EaD no país, destacam-se o ano de 1992, com a criação da Universidade Aberta de Brasília, e 2005, com a criação da Universidade Aberta do Brasil. No ano de 2005 também as leis que regulamentam a EaD entraram em vigor (ALVES, 2011).

Moran (2013) destaca que a educação hoje no Brasil pode ser em três modalidades: presencial, semipresencial e a distância. O ensino presencial se refere ao ensino tradicional, em que o professor e o aluno se encontram em um mesmo local e em um mesmo horário. No ensino semipresencial, há uma parte do curso sendo ministrada presencialmente e uma outra parte sendo ministrada a distância, como por exemplo, os cursos que adotaram 20% das aulas a distância. Já na educação a distância, o autor destaca que pode haver ou não encontros presenciais, pois o foco desta modalidade é que os “professores e alunos não estão normalmente juntos, fisicamente, mas podem estar conectados, interligados por tecnologias”. (MORAN, 2013, p. 1)

É interessante lembrar de que inicialmente os cursos a distância no Brasil se davam de forma impressa, geralmente por correspondência e, posteriormente, por material televisivo e radiofônico. Ainda hoje, a educação a distância acontece mediada de diversas formas no país. Entretanto, para a discussão neste artigo, adotaremos a educação a distância mediada por um dispositivo eletrônico e pela Internet. Já que, com a crescente popularização das tecnologias de informação e comunicação e da Internet, como consequência, há também a popularização da educação mediada pelas tecnologias digitais.

A educação a distância, ou simplesmente EaD, é um modelo de educação em que os atores principais do processo de ensino e aprendizagem – professor/tutor e aluno – não estão geograficamente no mesmo lo-

cal. Nos moldes da atualidade, o conteúdo do curso ministrado é veiculado por meio da Internet e computador (ou algum outro dispositivo eletrônico que acesse a Internet).

Maia e Mattar (2007) comentam que, juntamente da difusão da educação a distância no Brasil, também cresce o número de instituições que trabalham com este tipo de modalidade de ensino, assim como o número de publicações nesta área. Já que “a nova geração de nativos digitais cresce, convive, comunica-se, estuda e trabalha em rede” (MATTAR, 2011, p. 3). Ao falar sobre a educação a distância, Alves (2011, p. 90) diz que

Esta modalidade de educação vem ampliando sua colaboração na ampliação da democratização do ensino e na aquisição dos mais variados conhecimentos, principalmente por esta se constituir em um instrumento capaz de atender um grande número de pessoas simultaneamente, chegar a indivíduos que estão distantes dos locais onde são ministrados os ensinamentos e/ou que não podem estudar em horários pré-estabelecidos.

É importante destacar que, conforme aponta Vilaça (2010, p. 91), “incompreensões sobre as possíveis formas de distância tendem a gerar, como consequência, críticas e até mesmo preconceitos em relação a EaD”. É comum, por exemplo, constatar casos de alunos que apresentam compreensões confusas sobre a falta da presença física de um professor, como se a presença física fosse fator determinante da aprendizagem. Neste sentido, Tori (2010) defende que o aluno pode estar separado fisicamente do professor, mas se sentir presente em uma discussão, em uma sala de aula; ou então o contrário, o aluno pode estar junto fisicamente do professor e dos demais colegas, mas se sentir ausente, distante das discussões.

Moran (2013, p. 2) argumenta que

Educação a distância não é um *fast-food* em que o aluno se serve de algo pronto. É uma prática que permite um equilíbrio entre as necessidades e habilidades individuais e as do grupo – de forma presencial e virtual. Nessa perspectiva, é possível avançar rapidamente, trocar experiências, esclarecer dúvidas e inferir resultados.

Com base nesta discussão, Ramos (2013) aponta que o tutor deve possuir algumas competências essenciais ao exercício de suas atividades na EaD. O autor divide estas competências da seguinte forma: as competências pedagógicas e técnicas, ou seja, o conhecimento metodológico para se trabalhar neste ambiente; as competências tecnológicas, pois o tutor deve conhecer bem os dispositivos eletrônicos e as ferramentas dis-

poníveis *online* para colaborar para o processo de ensino e aprendizagem, e; as competências sócio afetivas, desenvolvendo a empatia e a habilidade de relacionamento.

Oliveira e Santos (2013) afirmam que muitos professores/tutores que estão participando do contexto da educação a distância não tiveram durante a sua formação experiências ou estudos sobre tal modalidade de ensino. Como resultado, quando estes profissionais começam a trabalhar nesse ambiente, se deparam com grandes desafios e, conseqüentemente, com grandes dificuldades.

Desta forma, é essencial ressaltar a necessidade de formação dos profissionais que estarão em contato com alunos em um curso a distância. É importante que haja aproximação e interação entre tutor/aluno. O tutor deve ter conhecimento pleno dos recursos e limitações do seu ambiente virtual de aprendizagem (AVA). Além disso, é necessário que o tutor saiba realizar trocas de informações, esteja disponível, se comunique claramente, incentive a participação nos fóruns, dentre outras relações que colaboram para a aprendizagem dos envolvidos.

É primordial, portanto, um conjunto de fatores para o sucesso do ensino e aprendizagem na EaD. Dentre estes fatores está a boa relação entre o tutor e aluno, destacando que a maior parte desta relação acontece dentro dos fóruns de discussão *online*. A próxima seção trata dos conceitos de fórum de discussão presente nos ambientes virtuais de aprendizagem.

3. Os fóruns de discussão na EaD

O objetivo desta seção é apresentar o conceito de fórum de discussão na EaD e a sua importância para o processo de ensino e aprendizagem nesta modalidade de ensino.

Rozenfeld, Gabrielli e Soto (2010, p. 262) afirmam que o fórum de discussão *online* é uma “ferramenta para páginas de Internet que tem como objetivo principal promover debates abordando uma mesma questão, permitindo a ocorrência de discussões e interações por meio da troca de mensagens”.

O fórum de discussão *online* é definido semelhantemente por Marcuschi (2009, p. 27) como “um ambiente para discussão de temas específicos, listas de grupos e assim por diante. As relações são continua-

das e movidas por interesses comuns”. Para o autor, o fórum *online* é uma variação do gênero textual *fórum*, porém, por possuir características próprias no meio digital, é considerado um novo gênero textual digital. (MARCUSCHI, 2009)

É possível afirmar que o fórum de discussão *online* em um ambiente virtual de aprendizagem funciona como o espaço da sala de aula em um curso presencial. Ou seja, é no fórum de discussão *online* que o aluno normalmente conversa com o tutor e com os demais colegas, tirar dúvidas, participar de debates, expor opiniões etc. Há outras ferramentas disponíveis como *chat*, mas, sem dúvida, o fórum se destaca como espaço para discussão na EaD.

De forma geral, o fórum de discussão *online* se assemelha com uma tela de bate-papo ou *chat*. Entretanto, a conversa dentro do fórum acontece de forma assíncrona, fato que muitas vezes contribui para ampliar a viabilidade do fórum como espaço privilegiado de discussão. É interessante observar que, por se tratar de um ambiente acadêmico, não há anonimato nos fóruns de EaD. Todos os integrantes são identificados e o acesso aos fóruns de discussão é restrito apenas aos alunos matriculados no curso ministrado.

Vale lembrar que o aluno é quem define o local (de onde ele acessará) e o horário em que ele participará do fórum. Na organização de cursos a distância, geralmente há fóruns permanentes, que ficam sempre abertos para os alunos acessarem durante todo o curso; e há fóruns temporários, abertos por alguns dias para a participação e discussão de um tema específico ou para a realização de tarefas pontuais.

Os fóruns podem ser moderados - que recebem a mediação do tutor todo o tempo antes da publicação de cada postagem - ou podem ser fóruns livres - em que os alunos podem conversar entre si da forma que quiserem, com tema livre e postagens diretas.

Rozenfeld, Gabrielli e Soto (2010) destacam que, apesar de possibilitar uma conversa entre os integrantes do curso a distância, o fórum de discussão *online* tem a sua centralidade na escrita e, por este motivo, por muitas vezes há traços da linguagem verbal nos textos dos fóruns. Os autores destacam, por exemplo, o uso de abreviações e *emoticons* durante as postagens, além de uma linguagem mais informal.

Diante deste cenário, cabe o questionamento sobre como adequar a linguagem para participar de um fórum de EaD, já que, apesar de estar

na Internet, se configura como um ambiente acadêmico. Lembrando também que, por muitas vezes, é apenas por meio do fórum de discussão que o tutor tem contato direto com os alunos, desta forma, é essencial uma boa comunicação, sem ruídos, para o bom andamento do curso ministrado.

Na próxima e última seção, são discutidos aspectos fundamentais da linguagem empregada dentro dos fóruns da EaD. Levando em consideração como essa linguagem pode promover a aprendizagem, a participação e a motivação dos integrantes desta modalidade de ensino.

4. A competência linguística nos fóruns de EaD

O objetivo desta seção é discutir os aspectos fundamentais da linguagem empregada dentro dos fóruns da EaD. Oliveira (2006) comenta que, nessa modalidade de educação, a grande parte da comunicação entre o aluno e o professor se dá por meio de *texto verbal escrito*, sendo assim é importante que os envolvidos neste processo de ensino e aprendizagem possuam habilidades de leitura e escrita para se comunicar bem nesse contexto.

Ainda de acordo com a autora, “em EaD, assim como em vários outros contextos, os espaços de mal-entendido e não entendido passam pela falta de proficiência linguística em produzir, comunicar e receber/interpretar textos orais e escritos” (OLIVEIRA, 2006, p. 45). Levando em consideração estes argumentos, deve-se ter cautela sobre *o que dizer e como dizer* dentro dos fóruns de discussão, assim como em qualquer outro ambiente acadêmico. O tutor precisa, portanto, ter clareza e objetividade nas suas postagens, direcionando os alunos para uma boa interação *online*.

É essencial, portanto, que a mediação realizada pelo tutor dentro dos fóruns de discussão seja bem encaminhada, evitando ficar ausente durante a participação dos alunos ou controlar demais as discussões no ambiente. Segundo Junqueira e Lima (2012, p. 93), o tutor “deve responder às dúvidas, motivar a troca de ideias, indicar conexões e desconexões entre as postagens, oferecer síntese das postagens, sempre em linha com os objetivos de aprendizagem propostos”.

Também conforme Oliveira (2006, p. 44) defende, a boa adequação da linguagem no ambiente de ensino *online* é fundamental, pois “a informação pretende interferir na formação intelectual do estudante a dis-

tância, conduzindo-o a novos patamares de proficiência conceitual, atitudinal e pragmática”. A interação entre o tutor e os alunos dentro dos fóruns de discussão pode influenciar diretamente nas atividades e nas avaliações dos alunos. Um mal-entendido em uma postagem, por exemplo, no andamento de um processo de aprendizagem, pode representar um grande prejuízo para a formação dos alunos.

Neste mesmo cenário, Mattar (2012) argumenta que, na maioria das vezes, uma maior ou menor participação dos alunos dentro dos fóruns de discussão *online* depende do papel do tutor e seu direcionamento dentro do ambiente. A linguagem utilizada nas postagens, portanto, é fundamental. O autor destaca que o tutor deve ter empatia com os seus alunos, identificando e compreendendo os possíveis problemas que podem ocorrer durante o curso ministrado. É interessante, então, que o tutor faça sempre uma avaliação do impacto do seu discurso no seu grupo de alunos. (OLIVEIRA, 2006)

A seguir, são apresentadas de forma breve algumas questões sobre *Webwriting*, Internetês e Netiqueta que podem colaborar para a interação e comunicação nos fóruns *online*.

4.1. Webwriting

Existe diferença entre escrever um texto para um meio impresso e escrever um texto que será divulgado em um meio digital, *online*? A resposta não é simples, mas muitos autores defendem que o autor deve tomar cuidados especiais ou escrever online, devido a um perfil variado de leitor e das expectativas de muitos leitores. Ao se discutir o processo de leitura e escrita mediado pelas tecnologias, é interessante levar em conta a prática do *Webwriting*, termo que tem sido empregado com referência a princípios e estratégias de escrita para a web.

Considerando, portanto, as diferenças entre o meio impresso e o meio *online*, o *Webwriting* consiste basicamente em uma escrita mais sintética e objetiva. Vilaça e Araujo (2012, p. 63) destacam que a principal função do *Webwriting* é “fornecer a informação com objetividade, clareza e boa navegabilidade”. Essas são dicas essenciais para uma boa organização textual, principalmente se refletirmos sobre o tamanho das novas telas de leitura *online*, como celulares e *tablets*, em que geralmente lemos textos mais breves. Entretanto, não se deve esquecer de que o *Webwriting* compreende muito mais que apenas palavras, mas a constru-

ção de textos envolvendo palavras, imagens, vídeos, sons e outras semioses.

No contexto educacional da EaD, este conjunto de técnicas é essencial para uma boa comunicação entre tutoria e alunos. Vilaça e Araujo (2012, p. 64) apontam que

a escrita *online* deve promover aproximação com o aluno, evitando, portanto, a transmissão de compreensões equivocadas de hierarquia, (in)formalidade indevida e distanciamento. No caso específico da educação a distância (EaD), pesquisadores apontam que uma das incompreensões relacionadas a EaD se refere à distância entre professores e alunos. Desta forma, se a comunicação não for feita de forma rápida, dinâmica e eficaz, estas compreensões negativas podem ser fortalecidas, o que pode prejudicar significativamente o processo educacional.

Ao postar mensagens em um fórum de discussão *online*, é necessário então que o tutor tenha em mente a informação que ele deseja passar para os alunos e qual a melhor forma de passar esta informação. No fórum, o tutor pode utilizar de uma linguagem multimodal, ou seja, palavras, imagens, vídeos e etc., sempre lembrando de ser claro, coeso, objetivo e coerente.

4.2. Internetês

Na comunicação por meio da Internet, é muito comum a simplificação da escrita com a intenção de torná-la mais rápida. A utilização de abreviações é um exemplo. No lugar de escrever “beijos”, escreve-se “bjs” ou “bjus”, só para ilustrar. Há também a utilização de escrita diferenciada, ficando semelhante com a fala, como “naum” no lugar de “não”, por exemplo. E casos em que se utilizam termos vindos da língua inglesa, como em “add” para adicionar e “ASAP” para “assim que possível”. Outra forma de simplificar a escrita, é a utilização de *emoticons*, para apresentar emoções durante uma conversa em forma de pequenas imagens.

Esta simplificação da escrita para a Internet é chamada por diversos autores como Internetês (BISOGNIN, 2009; ROJO, 2009). O Internetês então é muito comum em salas de bate-papo, mensagens de SMS no celular, mensagens pelo *Whatsapp* e em outras ferramentas de comunicação instantânea. Funciona como uma linguagem própria de quem troca mensagens virtualmente. Para Rojo (2009, p. 163), o Internetês é “uma linguagem social adaptada à rapidez de escrita e dos gêneros digitais em

que circula”.

Ao considerar a linguagem utilizada nos fóruns de discussão de EaD, é interessante destacar os comentários de Vilaça e Araujo (2012), que apontam que é essencial, também no ambiente virtual, a adequação da linguagem ao contexto em que o indivíduo está inserido. Sendo assim, apesar do fórum de discussão de EaD ser disponibilizado na Internet, não se deve esquecer de que se trata de um contexto escolar. Portanto, tanto o tutor quanto os alunos devem utilizar de uma linguagem adequada ao ambiente acadêmico, de acordo com o curso em que fazem parte.

Não se trata então de utilizar uma linguagem rebuscada dentro dos fóruns de EaD, mas sim avaliar muito bem se a utilização do Internetês não pode gerar inadequações, percepções equivocadas ou ainda apresentar obstáculos à comunicação. É necessário ter em mente que os alunos podem ter diferentes níveis de conhecimento do internetês, o que geraria muitos problemas ou incompreensões. Esta questão é, em parte, explicada na discussão que segue sobre a “etiqueta” na internet.

4.3. Netiqueta

A Netiqueta é um conjunto de comportamentos e condutas para a comunicação *online*. Castro (1997), ao escrever uma versão em português do livro sobre netiqueta, destaca que o usuário de Internet deve ser cauteloso ao divulgar informações *online*. Sendo assim, segundo a autora, o usuário deve sempre ter em mente que, quando está conectado na rede, está falando em público.

A Netiqueta não proíbe o uso do Internetês, apenas sinaliza que a linguagem deve ser adequada ao ambiente em que o usuário está participando na rede mundial. De acordo com esta recomendação, o Internetês deve ser utilizado apenas em ambientes informais. Portanto, conforme apontado na seção anterior, ao realizar interações em cursos ministrados na EaD, o usuário deve adequar a sua escrita de acordo com um ambiente escolar.

Dentre algumas condutas para a comunicação *online*, é interessante destacar a recomendação de não utilizar textos totalmente em maiúsculo como mensagem, lembrando de que, quando se utiliza um texto neste formato para comunicação, subentende-se que a pessoa está “gritando” com o seu público, seja ele um grupo de amigos ou alunos. No entanto, pode-se utilizar de palavras em maiúsculo dentro do texto como desta-

que.

Uma outra questão se refere à formatação do texto que será utilizado como mensagem. É importante que o tutor tenha em mente uma boa formatação para as suas postagens, de modo a colaborar para uma melhor navegabilidade dentro do fórum de discussão. A utilização de cores nas postagens diferentes das cores das postagens dos alunos pode ser uma opção. Entretanto, o tutor deve ter cautela ao escolher as fontes da sua mensagem e o tamanho das fontes, se preocupando em deixar a sua postagem bem legível. O tutor também deve ter atenção com a escolha das cores e imagens, adequando sempre ao contexto acadêmico e ao tema tratado no fórum.

Por isso tudo, a Netiqueta pode auxiliar tutores e alunos a organizarem melhor textualmente suas postagens. Apesar de não ter sido elaborada para a EaD, boa parte das recomendações tratadas podem ser adotadas pelos tutores. Afinal, é essencial que os envolvidos na EaD tenham preocupação com a informação a ser passada e a formatação desta mensagem, evitando ambiguidade e trazendo clareza e objetividade para as suas postagens.

5. Considerações finais

Este trabalho consistiu em discutir como as competências linguísticas necessárias para a comunicação dentro dos fóruns de discussão podem contribuir para promover a aprendizagem, a participação e a motivação dos integrantes da educação a distância.

Concluiu-se que o ambiente virtual de aprendizagem demonstra um grande potencial para o futuro do processo de ensino e aprendizagem, superando assim a necessidade de alunos e professores estarem em um mesmo ambiente e em um mesmo horário.

Ao se comunicar com o seu aluno, na grande maioria das vezes por texto escrito *online*, é fundamental que o tutor tenha habilidades linguísticas para adequar a sua linguagem ao contexto, sendo objetivo e claro, evitando ambiguidades e mal-entendidos. Além de se preocupar em ser discursivamente bem entendido, é preciso também que o tutor tenha consciência da formatação de texto adequada ao contexto acadêmico, contribuindo para uma boa navegabilidade no fórum.

Espera-se que este trabalho, ao colocar em foco as competências linguísticas necessárias para os profissionais que atuam como tutores na educação a distância, possa contribuir para o conhecimento e novas perspectivas para o sucesso na EaD.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, L. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*, vol. 10, p. 83-92, 2011.

CASTRO, M. A. S. *Netiqueta: guia de boas maneiras na Internet*. São Paulo: Novatec, 1997.

MAIA, C.; MATTAR, J. *ABC da EaD: educação a distância hoje*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCUSCHI, L. A. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In.: MARCUSCHI, L. A.; XAVIER, A. C. (Orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. São Paulo: Cortez, 2009.

MATTAR, J. Web 2.0 e redes sociais na educação a distância: casos no Brasil. *Revista Digital La Educ@cion*, n. 145, p. 1-23, 2011. Disponível em: <http://ht.ly/5TDMU>. Acesso em: 09-04-2016.

MORAN, J. O que é educação a distância (Novos caminhos do ensino a distância). *CEAD – Centro de Educação a Distância*. SENAI, Rio de Janeiro, p. 1-3, 2002.

OLIVEIRA, E. S. G; SANTOS, L. Tutoria em educação a distância: didática e competências do novo “fazer pedagógico”. *Revista Diálogo Educ.* vol. 13, n. 38, p. 203-223, 2013. Disponível em: <http://www2.pucpr.br/reol/index.php/dialogo?dd99=pdf&dd1=7642>>. Acesso em: 09-04-2016.

OLIVEIRA, S. C. A inteligência linguística em educação a distância. *Revista Brasileira de Informática na Educação Brasília*, vol. 14, n. 2, p. 41-49, maio/ago. 2006.

RAMOS, M. S. Qualidade da tutoria e a formação do tutor: os efeitos desses aspectos em cursos a distância. *ESUD – X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância*. Belém, 2013. Disponível em: <http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/poster/AT1/112988.pdf>>. Aces-

so em: 09-04-2016.

ROZENFELD, C. C. F., GABRIELLI, K. S., SOTO, U. O fórum educacional em cursos virtuais de língua estrangeira como ferramenta de interação: uma análise crítica de duas expectativas. In: RIBEIRO, A. E. et al. (Orgs). *Linguagem, tecnologia e educação*. São Paulo: Peirópolis, 2010, p. 260-272.

VILAÇA, M. L. C. Educação a distância e tecnologias: conceitos, termos e um pouco de história. *Revista Magistro, Revista do Programa de Pós-Graduação em Humanidades, Culturas e Artes*. UNIGRANRIO, vol. 1, n. 2, p. 89-101, 2010.

_____; ARAUJO, E. V. F. Questões de comunicação na era digital: tecnologia, cibercultura e linguagem. *E-scrita: Revista do Curso de Letras da UNIABEU*, Nilópolis, vol. 3, n. 2, maio/ago., p. 58-72, 2012.