

BOAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO E COMPORTAMENTO EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM: DICAS ESSENCIAIS DE NETIQUETA

Helena Manuelito
Universidade Aberta

1. COMUNICAÇÃO E COMPORTAMENTO EM AVA (AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM)

Netiqueta (adaptação, para o português, do inglês *netiquette*) resulta, na sua origem, da amálgama de duas palavras truncadas: **internet [Net-] + etiquette [port. etiqueta]**. Estes elementos de formação da palavra elucidam bem o seu significado.

Por *netiqueta* (ou “etiqueta na internet”) entendemos um conjunto de orientações ou “regras” de carácter social, mais ou menos convencionais, que deve nortear o comportamento e a comunicação em meios digitais, de modo a promover o respeito e a delicadeza no trato com o outro e a contribuir para a aceitação, integração e correta atuação de todos na comunidade.

Atualmente, na sociedade da informação em que vivemos, uma parte importante da nossa existência, individual, profissional, social e cívica, afirma-se na internet, em comunicação e interação com os outros, através de plataformas tecnológicas digitais e em redes sociais. Ter competências para comunicar, para se relacionar e para colaborar em rede é, assim, essencial, na inclusão e afirmação digital dos cidadãos.

No que respeita à aprendizagem, também ela se processa, cada vez mais, com recurso a ferramentas digitais, integradas em cursos presenciais, mistos ou completamente a distância. A acelerada transição para o ensino *online*, impulsionada pelo confinamento essencial à contenção da pandemia da COVID-19, obriga a formas distintas de ensinar e aprender e impõe exigentes desafios a instituições de ensino, a professores e a estudantes.

No plano das modernas cenarizações de EAD, os estudantes detêm um papel central no processo de ensino-aprendizagem, que têm de exercer ativamente. As metodologias e estratégias mediadoras de contextos de aprendizagem ativa (ex.: aprendizagem baseada em problemas; aprendizagem baseada em casos; aprendizagem baseada em projetos) consubstanciam esse papel ativo do estudante (Mendes et al., 2018: 32-33).

Ao contrário do que se possa pensar, a aprendizagem digital a distância não é um processo solitário. Antes, o sucesso da aprendizagem em ambientes digitais está fortemente ancorado na colaboração com os pares, em modelos pedagógicos de base socioconstrutivista (Moreira; Vieira, 2017: 9).

De acordo com tais modelos, o conhecimento é um processo dinâmico, essencialmente social, construído sobretudo a partir de atividades de caráter colaborativo, efetuadas no seio de comunidades de aprendizagem (Bates, 2019: 54). Por conseguinte, o estudante aprende dialogicamente, em interação com os outros.

A discussão conduzida em fóruns e o desenvolvimento de trabalhos em equipas (em que o estudante tem de confrontar as suas conceções com as dos seus pares, analisar propostas e negociar sentidos, refutar, fundamentar, propor reformulações conceituais, estabelecer consensos, realizar sínteses) são estratégias de carácter colaborativo e de base socioconstrutivista, desenvolvidas em comunidades de aprendizagem.

Saber comunicar adequada e eficazmente é uma competência fundamental do estudante *online*, para, num primeiro momento, criar laços na comunidade de aprendizagem e, depois, poder vir a envolver-se no trabalho colaborativo e ver a sua participação ser reconhecida e valorizada pela comunidade.

Como demonstram Sousa e Dias, também a confiança desempenha um papel fundamental na construção de comunidades de aprendizagem sustentáveis, onde os indivíduos, no relacionamento interpessoal, se sintam seguros para interagir, partilhar e colaborar. São indicadores da confiança em ambientes *online*, entre outros, o respeito, a honestidade, a afetividade e a empatia (Sousa; Dias, 2017).

Os referidos valores, sentimentos e atitudes são cultivados, a distância, em grande parte, com base na faculdade da comunicação. De ressaltar que, etimologicamente, a palavra “comunicação” deriva do latim *communicatio* e abrange significados como “tornar comum”, “partilhar”, “comungar”.

Assim, é essencial, ao comunicar em salas de aulas virtuais, saber usar estratégias discursivas e mecanismos de delicadeza linguística que, entre outros aspetos, possibilitem a integração dos estudantes nas comunidades, reforcem o sentido de pertença a essas comunidades, respeitem as hierarquias nos relacionamentos sociais, favoreçam a empatia e evitem ou atenuem tensões na interação. Veja-se, a este propósito, os artigos de Almeida (2017) e de Seara (2017).

Do mesmo modo, devem ser devidamente transpostos para a comunicação assíncrona, mediada por tecnologias digitais, aspetos não verbais da comunicação presencial, de caráter paralinguístico (expressões faciais de emoções e sentimentos, tom de voz, gestualidade, etc.), fundamentais para uma adequada interpretação dos enunciados escritos.

Também em atividades colaborativas, de que os trabalhos em fórum são exemplo, é essencial ativar estratégias discursivas de negociação, de clarificação e de construção de sentidos (Almeida, 2017).

As normas de netiqueta, objeto deste texto, são conjuntos de boas práticas da comunicação *online*, que refletem aspetos linguísticos (gramaticais, discursivos e textuais), éticos e comportamentais.

Tais aspetos comportamentais são reconhecidos e enfatizados por Sónia Sousa e Paulo Dias quando referem:

“Procuramos, pois, construir ambientes de aprendizagem onde os alunos se sintam parte de uma comunidade, na qual todos os intervenientes partilham os mesmos objetivos e regras de comportamentos, contribuindo, deste modo, para a criação do capital social o qual é determinante para a valorização da participação e ação do indivíduo na comunidade” (Sousa; Dias, 2017: 15).

As regras de netiqueta apresentam, pois, sob a forma de um código de conduta, tais comportamentos, de forma a construir a presença social e, mesmo, cognitiva, nos ambientes virtuais de aprendizagem.

2. DICAS ESSENCIAIS DE NETIQUETA: COMUNICAR EM FÓRUNS EM AVA

Em seguida, enunciaremos, de forma direta, 15 preceitos essenciais para comunicar eficazmente em AVA (Ambientes Virtuais de Aprendizagem), explicitando, sempre que possível, a sua pertinência para a criação de um ambiente emocionalmente favorável à valorização da participação de todos.

1. Siga os padrões de comportamento social que regulam os relacionamentos no mundo físico. Seja educado e conciliador. Trate os outros como gostaria de ser tratado.
2. Respeite as orientações que regem o funcionamento dos diversos fóruns e publique a sua mensagem no fórum adequado.
3. Comece por se apresentar aos seus colegas e professor de um modo despretensioso e amistoso (use o fórum de apresentação). Refira as suas habilitações ou concretizações curriculares de forma objetiva, sem adjetivações hiperbólicas. Não seja arrogante. Comece assim a criar laços com o grupo.
4. Utilize as formas de saudação e tratamento adequadas. Inicie as suas mensagens com uma fórmula de cumprimento e saudação, respeitando registos formais e não formais:
 - Sempre que se dirija a um colega em particular, trate-o pelo nome, de forma informal, começando por cumprimentá-lo (ex.: “Bom dia, colega João “; “Boa tarde, colega Maria”). Tal pessoalização e informalidade aproxima os interlocutores; a forma de saudação inicial demonstra educação;
 - Dirija-se ao seu professor usando formas de tratamento formais, respeitando a hierarquia académica (ex.: “Bom dia, Senhor Professor”);

“Ex.mo Professor”; “Caríssimo Professor”; “Caro Professor”; “Estimada Professora”; “Prezada Professora”);

- Lembre-se que o título honorífico para se dirigir ou referir ao Reitor ou Reitora, caso algum dia tenha de fazê-lo, é “Magnífico” (“Magnífico Reitor”; “Magnífica Reitora”);
- Considere que a utilização de formas de tratamento é culturalmente condicionada. No Brasil, em contexto académico, são usadas formas de tratamento um pouco mais informais, tal como em culturas anglosaxónicas. Promova a inclusão de colegas de outras culturas, aceitando tais diferenças;
- À medida que se forem reforçando laços de proximidade, é possível usar formas menos formais, mais próximas e calorosas (ex.: “Olá, Maria”; “Viva, João”; “Querida Maria, muito obrigada!”).

5. Mostre que se preocupa com o trabalho dos colegas e que este é importante para a construção conjunta do conhecimento. Deseje bom trabalho aos seus colegas, antes de se despedir, incentivando o sucesso académico destes. Ex.: “Bom trabalho!”; “Boas aprendizagens!”. Valorize o trabalho dos colegas e estimule-os a continuar a trabalhar e a partilhar, ex.: “Maria, gostaria de te dizer que a tua reflexão foi muito pertinente e me ajudou bastante a clarificar a minha dúvida. Muito obrigado pela partilha!”

Agradeça sempre que possível!

6. Encerre a sua mensagem sempre com uma fórmula de despedida cordial. Pode usar: “Cordialmente”; “Com estima”; “Saudações académicas” (sobretudo quando se despede do professor). Para se despedir dos seus colegas ou até mesmo do professor também pode deixar “Um abraço”, se a proximidade já estabelecida assim o permitir.

7. Consulte as mensagens do fórum antes de publicar a sua. Veja se a dúvida que quer colocar já foi abordada por outro colega ou se a perspetiva que quer defender já foi apresentada. Evitará assim a desnecessária sobrecarga cognitiva, o que é fundamental na comunicação de muitos para muitos.

8. Atribua sempre à sua mensagem um título objetivo e esclarecedor do seu conteúdo. Assim, todos seguirão com mais facilidade a discussão. Intervenha sempre no ponto correto, poupando o grupo a intervenções extemporâneas.

9. Intervenha apenas se tiver algum argumento pertinente a acrescentar. Nesse caso:

- Assinale a sua concordância com os colegas, ex.: “Tal como referiu a Maria, também eu acho (...) e aproveito também para acrescentar (...)”;
- Para discordar, utilize um registo construtivo, valorizando a perspetiva do colega mas contrapondo com cordialidade, atenuando a discordância e fundamentando a opinião contrária. Ex.: “Relativamente ao assunto X, reconheço a perspetiva da Maria. No entanto, creio que é também preciso não esquecer...” (mencionar argumento contrário).

10. Observe as normas de integridade académica: não plagie (não copie frases ou ideias de outros autores sem os citar ou referenciar). Mesmo nos fóruns, deve referenciar as suas fontes. Faça-o de acordo com as boas práticas.

11. Redija a sua mensagem num português cuidado. Preocupe-se com a estrutura das frases. Evite erros de concordância, erros ortográficos e de pontuação. Não use abreviaturas, siglas e acrónimos (utilize, concomitantemente, o seu equivalente por extenso).

12. Não escreva *posts* demasiado longos (seja objetivo e conciso):

- Orgazine o texto em parágrafos, dedicando um parágrafo a cada assunto. Se for mesmo preciso apresentar um texto longo, subdivida-o em mais do que um *post*, com títulos diferentes;
- Termine a sua mensagem com uma questão interpeladora, para ceder a sua vez aos outros na conversação, facilitar o evoluir do debate e promover a construção colaborativa do conhecimento.

13. Tenha cuidado com os destaques textuais.

- Se tiver necessidade de destacar algum aspeto, nunca o faça escrevendo toda a frase em maiúsculas. Em ambientes virtuais, tal é interpretado como gritar e pode deixar o seu interlocutor apreensivo;

- Use o negrito com moderação. O seu interlocutor tem capacidade para ler e interpretar. Pode sentir que está a menosprezar as suas capacidades e sentir-se irritado. Por exemplo, em vez de **“Deixem aqui o vosso contributo ATÉ AMANHÃ!!!”**, opte por uma formulação mais delicada, sem necessidade de a marcar em *bold* ou com maiúsculas. Ex.: “Por favor, era mesmo muito importante deixarem aqui o vosso contributo até amanhã, para podermos finalizar o trabalho. O que vos parece?”;
- Não destaque texto apenas com base na cor. Pessoas com daltonismo não percecionam algumas cores e não vão perceber a ênfase que quer transmitir.

14. Use *emoticons* ou *emojis* para suprir a ausência de pistas visuais, presentes na comunicação face a face (gestos, emoções, tom de voz). “Presencialmente é relativamente fácil percecionar o estado de espírito dos interlocutores, identificar uma ironia ou distinguir entre um discurso sério ou um discurso humorístico.” (Neves, 2014: 29). A distância, tal é muito difícil. Assim:

- Use os *emoticons* e *emojis* para explicitar a intenção ou emoções subjacente aos seus enunciados. Ex.: “Podes partilhar com os colegas o artigo que te enviei? 😊” (a cara a sorrir esclarece que o enunciado é um pedido feito com delicadeza; sem a utilização do *emoticon* a sorrir, o enunciado pode parecer uma ordem e traduzir, até, uma certa irritação, como no exemplo que se segue: “Podes partilhar com os colegas o artigo que te enviei? 😞”). Os *emoticons* ajudam a clarificar alusões e subentendidos);
- Não utilize demasiados *emoticons* num mesmo parágrafo, pois dificulta a leitura, nem codifique as suas mensagens apenas com base em sequências de *emoticons*. Os *emoticons* poderão não ser devidamente lidos por todos os *browsers* e dispositivos. Note que a linguagem académica e a criação de estratégias metacognitivas implicam necessariamente redação textual.

15. Não acalente polémicas, não reaja a mensagens provocatórias e evite discussões acaloradas, de forma a que estas se extingam o mais depressa possível. Não responda de imediato se estiver zangado ou irritado. Deixe «respirar» as mensagens.

Comunicar digitalmente, com qualidade e rigor, exige conhecer as regras da netiqueta. Observá-las em ambientes virtuais de aprendizagem é um fator crucial para um eficiente desempenho do estudante, a nível individual ou em grupo. Cultivar estas competências comunicacionais torna a comunicação em meios digitais acessível, fluída e inteligível.

BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Carla Aurélia de (2017). “Negociação do sentido em ambientes virtuais de ensino / aprendizagem.” In José António Moreira e Cristina Pereira Vieira (orgs.), *eLearning no Ensino Superior*, Coimbra: CINEP/IPC, 17-38. Disponível em <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/9397>

BATES, A. (2019). *Teaching in a Digital Age: Guidelines for designing teaching and learning*. Vancouver: Tony Bates Associates Ltd. Disponível em <https://pressbooks.bccampus.ca/teachinginadigitalagev2/>

MENDES, António Quintas [et al.] (2018). *Modelo pedagógico virtual: cenários de desenvolvimento*. Lisboa: Universidade Aberta.

MOREIRA, José António; VIEIRA, Cristina Pereira (2017). “Prefácio” In José António Moreira e Cristina Pereira Vieira (orgs.), *eLearning no Ensino Superior*, Coimbra: CINEP/IPC, 9-13.

NEVES, Ana Maria (2014). *Ser estudante online: uma aproximação à experiência subjetiva do estudante online* [Dissertação de Mestrado]. Lisboa: Universidade Aberta. Disponível em <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/3453>

RAMOS, Fábio Pestana (2015). “Netiqueta - ética e etiqueta no ambiente educacional virtual: questionamentos e uma proposta para o ensino de filosofia”. *Educação a Distância*. Revista do Centro Universitário Claretiano, v.2, n.1, junho 2012, Batatais: Centro Universitário Claretiano, p.47 - 69.

SEARA, Isabel Roboredo (2017). “A atenuação como estratégia verbal de aproximação e de cortesia”. In Oana-Dana Balas, Adriana Ciama, Mihai Enachescu, Anamaria Gebaila, Roxana Voicu (eds.), *L’expression de l’imprécision dans les langues romanes*. Bucareste: Ars Docendi, Universitatea Din Bucaresti, pp. 306-318. Disponível em <http://hdl.handle.net/10400.2/9395>

SOUSA, Sónia; DIAS, Paulo (2017). “Como cultivar interações confiáveis. Um esforço para a sustentabilidade da educação aberta e em rede». In Paulo Dias, Darlinda Moreira e António Quintas-Mendes (Coords.), *Novos olhares para os cenários e práticas da educação digital. Educação a Distância e eLearning*, N.º 2, Lisboa: Universidade Aberta, 10-14. Disponível em <http://hdl.handle.net/10400.2/6651>



O REA “BOAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO E COMPORTAMENTO EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM: DICAS ESSENCIAIS DE NETIQUETA” é disponibilizado sob uma licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).