

# QUESTÕES LINGUÍSTICAS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: A IMPORTÂNCIA DA DIMENSÃO COLABORATIVA NA INTERAÇÃO VERBAL

Ana Lúcia Tinoco Cabral  
UNICSUL São Paulo – Brasil  
[altinococabral@gmail.com](mailto:altinococabral@gmail.com)

e

Isabel Roboredo Seara  
Universidade Aberta - Portugal  
[Isabel.Seara@uab.pt](mailto:Isabel.Seara@uab.pt)

Resumo: Considerando a linguagem de um ponto de vista enunciativo e interacional e por meio de uma metodologia que consiste em recensear regularidades de uso, o presente estudo visa mostrar alguns resultados que decorrem da análise comparativa e contrastiva de textos instrucionais constantes de unidades curriculares lecionadas em sistema de *e-learning*, numa universidade portuguesa e numa universidade brasileira, que prestam exclusiva ou particular atenção a esta forma de ensino. As análises focalizam o uso da linguagem em textos instrucionais e buscam estabelecer critérios para a avaliação sobre a adequação da linguagem utilizada, privilegiando, numa dimensão discursivo-pragmática, a eficácia desses enunciados. Observa-se sobretudo a preocupação com a interação que promove a dimensão colaborativa que, neste tipo de ensino, deve ser incentivada. Privilegiar-se-á a análise focalizada em estratégias verbais que estão ao serviço da dimensão colaborativa, nomeadamente as estratégias de cortesia e a construção da dimensão intersubjetiva. Apresenta-se uma abordagem comparativa, a partir da qual se confrontam os resultados de análise do texto português com o brasileiro.

Palavras chave: e-learning; interação verbal; análise linguístico-textual  
Keywords: e-learning; verbal interaction; linguistic and textual analysis

## Considerações Iniciais

A expansão de cursos a distância em todos os níveis de formação coloca em destaque o uso educacional de tecnologias da informação e comunicação, especificamente, a Web e os ambientes virtuais de aprendizagem. O ambiente virtual constitui, assim, um espaço de interação cada vez mais presente na sociedade atual, marcada pelas redes sociais possibilitadas pelas tecnologias da informação. As particularidades desse novo espaço refletem-se, sem dúvida, na interação que se estabelece entre professores e alunos por meio de ferramentas de comunicação variadas. Nesse contexto, a interação e a transmissão de conhecimentos centradas, sobretudo, no uso da linguagem

verbal impõem a constante reflexão em torno das práticas linguísticas próprias dos ambientes virtuais, especialmente aqueles com uma finalidade educacional. Considerando as especificidades da comunicação pela Internet e as possibilidades oferecidas pelas tecnologias da informação para a produção de materiais e para a interação em cursos de ensino a distância, é urgente refletir sobre as questões que permeiam as práticas daqueles que trabalham em ambientes virtuais de aprendizagem, seja como produtores de materiais para cursos, seja como professores que atuam diretamente com os alunos: do ponto de vista da interação, qual o quadro interativo que se apresenta em um ambiente virtual de aprendizagem?; do ponto de vista textual, como devemos encarar os diversos recursos que os ambientes virtuais oferecem?; do ponto de vista do uso da linguagem, como devemos empregá-la nas práticas de educação em ambientes virtuais, ou seja, na produção de materiais e na interação? Como essas questões se configuram no Brasil e em Portugal? Essas perguntas orientam nossas pesquisas, que buscam soluções de linguagem para enfrentar os desafios impostos pela distância própria dos processos educativos a distância mediados por tecnologias de informação e comunicação. A investigação centra-se, portanto, em aspetos linguísticos, que foram relevados na interação entre participantes das práticas educacionais aí desenvolvidas. No presente trabalho, focalizamos a interação por meio de avisos. Para responder às questões colocadas, a nossa investigação organiza-se em três momentos: num primeiro momento, focar-se-ão as questões relacionadas com a interação em ambientes virtuais de e-learning, procurando identificar práticas de linguagem que promovam a interação; posteriormente, apresentar-se-á uma análise de aviso especialmente gizado para um curso oferecido em Portugal; seguidamente, numa perspetiva comparativa e contrastiva, como anteriormente foi referido, proceder-se-á à análise de material similar elaborado para curso oferecido no Brasil; finalmente, nas considerações finais, serão apresentadas algumas reflexões, fruto do cotejo entre as análises das práticas nos dois países.

## **1. Questões Linguísticas na Interação em ambientes de *e-learning***

Importa realçar, no âmbito da fundamentação teórica que as dimensões afetiva e cognitiva estão intimamente ligadas, em qualquer nível de aprendizagem. Deschryver sublinha a este propósito que « une affectivité positive serait liée à une augmentation de la créativité, une meilleure flexibilité en résolution de problème, une plus grande efficacité dans la prise de décision ainsi qu'une motivation intrinsèque » (Deschryver 2008: 89).

Para o ensino a distância, nomeadamente para *e-learning*, vários pesquisadores têm refletido sobre a preponderância destas dimensões para colmatar a situação de *in absentia* física, nomeadamente François Mangenot que foi manifestamente um dos primeiros a mostrar de que a forma a dimensão socioafetiva das interações verbais configura um dos fatores mais importantes para a construção de comunidades de aprendizagem. (Celik & Mangenot 2004) Para percebermos a importância, desde o início de um ambiente colaborativo, iremos mostrar a importância de cumprir as regras de cortesia, que subjazem a várias teorias quer da preservação da face, quer da gestão das interações verbais.

A cortesia (ou delicadeza) tem sido objeto de estudo de diferentes áreas do conhecimento, desde as teorias sociológicas à pragmática. Consideraremos, numa primeira aceção, que a cortesia deve ser entendida como o conjunto de normas sociais, de regras e princípios convencionais que norteiam, determinam e controlam a correta interação dos membros de cada comunidade. Todavia, privilegiando a perspetiva linguística, importa efetivamente reconhecer a importância da gestão dos princípios e das manifestações linguísticas da cortesia, pois concorrem para a competência comunicativa.

Assim como defende Grosjean (2005), o ponto de vista a partir do qual observamos o uso da linguagem verbal nos processos educativos a distância e a partir do qual atuamos como participantes desses processos é enunciativo e interacional. A concepção de língua como forma de interação encara os participantes do processo comunicativo como sujeitos ativos, que reagem de alguma maneira ao que o interlocutor diz: atendendo a um pedido, obedecendo

uma ordem, agradecendo um elogio, ofendendo-se com uma palavra desadequada.

Conforme já destacamos em trabalhos anteriores (Arcoverde e Cabral, 2004; Cabral, 2008; ; Marquesi e Cabral, 2010 e 2012; Tarcia e Cabral, 2012; Seara 2012), o distanciamento físico e o caráter assíncrono que definem os processos de e-learning impõem a necessidade de utilização de estratégias específicas de linguagem escrita a fim de proporcionar motivação, socialização e presença no ambiente virtual de aprendizagem com o intuito de propiciar maior proximidade entre os participantes, especialmente, entre professor e estudantes. Subscrevemos, com Marquesi e Cabral (2010, p.10), que

a adoção de estratégias lingüísticas adequadas pode fazer com que os interlocutores, no ambiente virtual de aprendizagem, sintam-se interagindo em um grau mais elevado e essa sensação pode lhes auxiliar sentirem-se estimulados a investigar mais os conteúdos que determinado curso lhes oferece e conduzi-los a não abandonarem o curso, por exemplo. (MARQUESI e CABRAL, 2010, p.10)

As autoras preconizam algumas estratégias, tais como o emprego de pronomes de tratamento de proximidade, a inclusão de interrogações de caráter retórico, o uso do pronome *nós*, inclusivo, a utilização de verbos no imperativo, com recurso a modais, apenas para citar alguns exemplos.

Com efeito, conforme sublinha Kerbrat-Orecchioni (1980, 1997), devemos considerar a relação social e afetiva existente entre os interlocutores, no caso, professor e estudantes. Vários parâmetros definem essa relação, tais como o grau de proximidade existente entre eles, a natureza das relações hierárquicas e o tipo de interferência que elas têm sobre a interação, o contrato social.

Em trabalhos anteriores, já destacamos que a distância entre os interlocutores determina o tipo de linguagem, mais ou menos formal (Arcoverde e Cabral, 2004). Determinadas formas lingüísticas, menos formais, podem, no entanto, ser utilizadas como estratégias para produzir maior aproximação, atenuando a hierarquia própria da relação professor-estudante.

Nesse contexto, as formas de tratamento se mostram pertinentes para propiciar a interação, uma vez que a forma de tratamento institui o tipo de relação que se deseja ter com o interlocutor. No Brasil, por exemplo, a utilização da forma de tratamento *você* é usual para nos dirigirmos aos interlocutores, quando a

hierarquia de poder tende à igualdade. Em situações de e-learning, apesar de haver a hierarquia professor-estudante, na qual o primeiro ocupa o lugar do poder, esse emprego permite gerar a sensação de proximidade.

Todavia, não são apenas as formas de tratamento que podem representar estratégias para a aproximação entre professor e estudantes, além delas, outras marcas linguísticas de subjetividade podem ser usadas estrategicamente.

Também ligadas à interação e à relação intersubjetiva entre os participantes, as estratégias de cortesia, ou a polidez linguística, constituem importante fenômeno de promoção da boa interação entre participantes de cursos de e-learning. Trata-se de um conceito fundamental que abarca, conforme define Kerbrat-Orecchini (2005), um *conjunto dos procedimentos convencionais cuja função é preservar o caráter harmonioso da relação interpessoal, em detrimento dos riscos de que implica qualquer encontro social*. (Kerbrat-Orecchini, 2005, p.189). Esse fenômeno nos remete para o conceito de face ou imagem, postulado por Brown e Levinson (1978, 1999) a partir dos conceitos de face e território propostos por Goffman (1974), abrange uma série de rituais que exercem forte influência nas relações intersubjetivas.

O suporte teórico de Brown & Levinson<sup>1</sup> que inspira todos os modelos subsequentes é edificado a partir da noção teórica de face e quatro noções que com ela se articulam: a face positiva, negativa, a preservação (*positive face want*: desejo de aproximação, de ser apreciado) e a ameaça (que decorre da *negative face want*) que expressa um desejo de distância.

Kerbrat-Orecchini (1992: 160) adverte que a delicadeza «(...) sans être en elle-même de nature linguistique, elle n'en exerce pas moins elle aussi certains contraintes sur la fabrication de l'énoncé» e, portanto, segundo a mesma autora, «(...) il est impossible de décrire efficacement ce qui se passe dans les échanges communicatifs sans tenir compte de certains principes de politesse, dans la mesure où de tels principes de politesse exercent des pressions très

---

<sup>1</sup> A primeira edição da obra de Brown & Levinson, *Politeness, some Universals in language Use*, dada à estampa em 1978, foi reformulada na sua reedição em 1987, tendo o modelo sido afinado após as críticas propostas.

fortes (...) sur les opérations de production/interprétation des énoncés échangés.» (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 159-160).

Outro dos teorizadores da delicadeza, Leech (1983: 131) afirmou que a delicadeza «(...) concerns a relationship between two participants whom we may call *self* and *other* (...)» e atribuiu-lhe a função de manter «(...) the social equilibrium and the friendly relations which enable us to assume that our interlocutors are being cooperative in the first place.» (Leech, 1983:82).

Para conservar a boa interação, é importante que sejam tomados certos cuidados a fim de não ameaçar nem a face positiva nem a face negativa do interlocutor. A língua oferece uma série de possibilidades para tal, como o emprego de formas atenuadoras para mitigar ordens ou críticas. Apenas para citar um exemplo pertinente à situação de interação professor-estudante, na qual o primeiro está investido de poder que lhe permite tanto dar ordens ao estudante, a respeito do que ele deve fazer no seu processo de aprendizagem, como criticar seu trabalho ou sua atitude quando esses não estão de acordo com o esperado. Considerando que a ordem ameaça a face negativa do estudante e a crítica ameaça sua face positiva, o emprego de formas mitigadas atenua essas ameaças e permite que o aluno se sinta acolhido pelo mestre.

Ao serviço da cortesia poderemos encontrar diferentes estratégias, mas, para a análise do aviso em questão, destacaremos a importância de atos ilocutórios expressivos, na medida em que eles são instrumentos de socialização e explicitam esta relação dialógica do “eu” na sua interação com o “outro” numa cadeia de trocas verbais convencionalizadas pelo uso e pela cultura<sup>2</sup>. Com base nos princípios pragmáticos de Searle (1969) e de Norrick (1978), Palrilha (2009: 49 e seguintes) propõe uma lista mais alargada de verbos que configuram os atos expressivos em Português “<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Para o aprofundamento desta questão dos atos expressivos, convocamos o contributo de Norrick (1978), e cumpre-nos igualmente citar o trabalho de investigação de Silvéria Maria Ramos Palrilha (2009).

<sup>3</sup> São estes os atos ilocutórios expressivos que constam da proposta de Palrilha 2009: “1. Pedir desculpa; 2. Agradecer; 3. Congratular (-se); 4. Condoer-se ou expressar condolências; 5. Deplorar; 6. Lamentar; 7. Dar as boas-vindas; 8. Perdoar; 9. Vangloriar-se; 10. Saudar; 11; Desejar/ esperar/ almejar; 12. Expressar um gosto”.

## **2. Aviso/ Texto instrucional no sistema de e-learning emPortugal : a importância das estratégias de cortesia**

O espaço cada unidade curricular decalca, em vários sentidos, o espaço da sala de aula, no sistema presencial de ensino. É neste espaços que o professor e os estudantes constroem colaborativamente o conhecimento. Cabe ao professor incrementar estratégias que estejam continuamente ao serviço não apenas da interação, mas da colaboração, o que implica que as relações sejam construídas a par e passo, através de interações escritas cuidadosas, objetivas e que cumpram as regras de cortesia. Assim, poder-se-ão constituir comunidades ou redes de aprendizagem, no sentido que é descrito por Wenger 1998 :

Grupos que partilham de objetivos e interesses parecidos e que, devido a isso, empregam práticas comuns, trabalham com as mesmas ferramentas e se expressam através de uma linguagem comum. Através destas atividades comuns, estes acabam por partilhar crenças e sistemas de valores semelhantes. (Collaborative Visualization Project, 2000; Wenger, 1998; *apud* Tu & Corry, 2002: 7)

Iremos deter-nos na análise de algumas estratégias verbais utilizadas nos textos instrucionais a que quotidianamente chamamos avisos e em que são dadas as instruções aos estudantes sobre os procedimentos. Os avisos podem surgir no tópico «Notícias», quando se reportam a considerandos de âmbito mais geral, podendo igualmente ser integrados no fórum.

Vamos deter-nos na análise de um aviso inaugural que surge na abertura da unidade curricular ou disciplina de 1ª ciclo da licenciatura em Humanidades.

*Sejam bem-vindos, estimados estudantes!*

*Iremos, ao longo desta unidade, desenvolver as competências que nos permitam apreender uma visão panorâmica da u.c. X.*

*Aqui poderá encontrar os seguintes recursos:*

*Fórum aperto de mão - trata-se de um fórum de apresentação ao grupo, onde irá conhecer o professor responsável por esta unidade curricular e onde deverá apresentar-se aos outros colegas da turma.*

**Notícias** - neste fórum, poderá encontrar as notícias referentes à unidade curricular (incluindo as que, como em qualquer atividade humana, decorrem de imprevistos e alterações de última hora), e manter-se, assim, sempre atualizado.

**PUC** - Plano da unidade curricular: este é um documento fundamental, na medida em que vai nortear todo o seu processo de aprendizagem. Desde o roteiro dos temas a estudar e respetiva bibliografia até às datas dos principais momentos de avaliação, passando pela calendarização dos tempos destinados à interação com a docente, o PUC contém toda a informação de que precisa para planificar atempadamente o seu estudo. É, por conseguinte, um documento que deve, desde já, ler com muita atenção e que o deverá acompanhar até ao fim desta unidade curricular.

Desejo-vos um ótimo trabalho e um excelente início de semestre.

Estou sempre à vossa disposição para o esclarecimento de eventuais dúvidas.

Agradeço, desde já, a vossa empenhada participação.

Assinatura

Deter-nos-emos na análise dos atos expressivos, partindo dos pressupostos pragmáticos que os definem como atos pelos quais o locutor expressa o seu estado psicológico relativamente ao estado de coisas que está especificado no conteúdo proposicional do enunciado, tal como refere HOLTGRAVES, citado por PALRILHA (2009: 27):

Expressives are attempts to express (or make external) the speaker's inner psychological state. In speech act terms, they are attempts to express a particular attitude represented by the propositional content of the utterance. Hence, the sincerity condition for all expressives is the intended expression of some internal psychological state. The propositional content and preparatory conditions vary over speech act types. (Holtgraves 2005: 2032)

De entre os atos ilocutórios expressivos, temos naturalmente neste texto instrucional inaugural o ato de saudação, em que o docente dá as boas-vindas a todos os elementos da turma, numa perspetiva integradora e de acolhimento: «*Sejam bem-vindos, estimados estudantes!*»

A saudação é culturalmente marcada e é considerada essencial em qualquer interação verbal, sendo geralmente veiculada a nível verbal por fórmulas estereotipadas, rotinas verbais, enunciados cristalizados, marcadamente convencionais que fazem parte dos códigos de tratamento e de cortesia que devem presidir às interações, sendo a sua função primordial estabelecer a comunhão fática e edificar laços entre os interlocutores.

Esta saudação inaugural, que é veiculada através de um ato ilocutório canónico, de saudação, poderá ser entendida, à semelhança do que afirma Norrick (“We can, therefore, consider welcoming a special case of thanking.” Norrick 1987: 289) como um caso de agradecimento, na medida em que expressa a satisfação de estar face a estes alunos, o gosto de os acolher no espaço virtual, agradecendo a escolha desta unidade curricular e deste modelo de ensino e ensaiando, desde logo, nesta formulação, uma tentativa para que se sintam acolhidos favoravelmente.

O ato de saudação é reiterado no pré-fecho desta mensagem « *Estou sempre à vossa disposição para o esclarecimento de eventuais dúvidas*», através de um ato de oferta, configurado pela expressão da disponibilidade, cuja efeito perlocutório pretendido decorre da função pedagógica e social, assegurando que a presença do professor como interlocutor privilegiado, em caso de eventuais dúvidas, seja uma forma de tranquilizar os interlocutores, incutindo-lhes confiança.

Por sua vez, no enunciado final «*Desejo-vos um ótimo trabalho e um excelente início de semestre*», estamos em presença de um ato ilocutório expressivo que tem, no caso presente, como objetivo ilocutório criar (ou manter) um ambiente de cortesia. Estes votos visam estabelecer um contexto interacional que facilite a colaboração ou a solidariedade entre os interlocutores. Neste caso específico, à semelhança dos atos de congratulação, propõe-se encorajar os destinatários, neste caso, os estudantes, a esforçar-se, a dedicar-se ao estudo, funcionando, por isso, como um estímulo positivo, o que configura o que habitualmente se designa como «cortesia valorizante».

O ato de agradecimento que surge no final do «aviso» é, na classificação dos atos de fala, um ato expressivo reativo. Todavia, neste contexto, surge como um ato antecipado de delicadeza, que é igualmente reforçada pelo adjetivo valorizante que, similarmente, qualifica um comportamento que o docente espera desejável na relação de aprendizagem, funcionando como um estímulo positivo: «*Agradeço, desde já, a vossa empenhada participação*». Este objetivo do agradecimento prévio configura igualmente uma estratégia de cortesia valorizante que tem como objetivo ilocutório, por um lado, criar ou manter um ambiente de colaboração e de solidariedade entre os participantes e, por outro, fomentar o compromisso de participação na dinâmica de aprendizagem.

### **3. Aviso no sistema de e-learning no Brasil: a importância da intersubjetividade**

O *corpus* de análise produzido no Brasil é constituído por um aviso de disciplina de curso de Letras na modalidade e-learning. Embora os avisos, em geral, possam cumprir diferentes funções comunicativas no processo de comunicação em e-learning, no caso específico em análise, trata-se do elemento de apresentação de uma unidade de estudo, cuja função primordial é motivar o estudante ao cumprimento de todas as leituras e atividades previstas para a unidade. É, por conseguinte, um item recorrente em toda unidade cujo acesso se dá a partir da entrada no ambiente do curso, para que o estudante tenha acesso direto às informações atualizadas a respeito do processo educativo que deve seguir. Podemos afirmar, a partir dessa apresentação, que o aviso constitui a porta de entrada na unidade de ensino, motivo pelo qual assume importante papel na motivação dos estudantes. É também por esse motivo que se torna importante marcar a presença do professor no texto do aviso; e não apenas a dele, mas também a do estudante, a fim de incitar a sua participação, assumindo atitude colaborativa, fundamental para o processo educativo e e-learning.

*Caro aluno,*

*Nesta unidade, estudaremos os conceitos de ritmo, verso, métrica e estrofe. É*

*importante focar nesses conceitos, pois eles serão fundamentais para o andamento de nossa disciplina. A nomenclatura encontrada aqui será a base para você entender as análises de poemas que serão feitas nas unidades posteriores.*

*Além disso, pretendemos que você perceba que esses elementos teóricos são responsáveis pela produção de sentido dos textos, ou seja, não são apenas nomes para classificarmos fenômenos que ocorrem nos textos e nem meros enfeites, mas possuem uma dimensão maior, estão a serviço da expressividade e devem ser lidos e compreendidos dessa forma. É assim que passamos da simples descrição de um texto poético, ou de qualquer texto literário, para a etapa de análise, que pressupõe uma leitura crítica do material.*

*Para um bom aproveitamento na disciplina é muito importante a interação e o compartilhamento de ideias para a construção de novos conhecimentos. Para interagir com os demais colegas e com seu tutor, utilize as ferramentas de comunicação disponíveis no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Blackboard (Bb) como Fórum de Dúvidas e Mensagens.*

*E sempre amplie a reflexão por meio das sugestões que encontrará em “Material Complementar”.*

*Bom estudo!*

Observando o aviso, destacamos inicialmente a saudação *Caro aluno*, individualizada, que procura estabelecer a interação particularizada com o aluno. Tal procedimento funda-se na ideia de que, na maioria das vezes, o estudante, encontra-se só diante da máquina quando acessa o ambiente de e-learning. O emprego da saudação permite gerar a sensação de que a comunicação se dá diretamente entre o professor e ele, aluno, destacado do grupo, como se o professor estivesse em contato apenas com ele, naquele momento específico.

Em seguida, o aviso volta-se para a apresentação do tema em estudo, e para ela, assume a enunciação em primeira pessoa do plural, com o verbo *estudaremos*. A utilização da conjugação verbal na primeira pessoa do plural, de valor inclusivo, explicita para o estudante uma intenção de parceria no processo educativo. Podemos afirmar que há, nessa estratégia uma tentativa de aproximação por parte do professor, ao expressar que o envolvimento no estudo é compreendido por ele como uma ação de ambos.

Além do verbo na primeira do plural, ressaltamos o emprego do possessivo *nossa* para como determinante do grupo nominal cujo núcleo é disciplina. O professor deixa claro que a disciplina é de todos, não dele; ele não é, assim, o

único responsável pelo bom andamento dos processos educativos previstos. Ao contrário, ao utilizar *nossa disciplina*, o professor incita o estudante a dividir com ele a responsabilidade pelo bom desenvolvimento do curso. Estabelece, dessa forma, uma relação intersubjetiva, cuja função é engajar o estudante, motivando-o à participação.

Cumpra observar que o texto alterna a primeira pessoa do plural e a terceira do singular, forma normalmente utilizada na interlocução com o pronome de tratamento *você*, em uso no português do Brasil nas interações com diversas possibilidades de funções relativamente às hierarquias de poder. É uma forma utilizada normalmente por aqueles que ocupam o maior poder para dirigir-se ao interlocutor de menor poder, mas também é utilizada em interações nas quais as hierarquias de poder instituídas são de poder igual, ou nas situações em que se deseja atenuar a hierarquia de poder. De toda forma, o professor, ocupando o lugar de maior poder nessa relação, está autorizado a utilizar essa forma de tratamento, que, pela diversidade de funções que ela estabelece, pode significar uma tentativa de aproximação, o que se pode confirmar com os demais elementos linguísticos que compõem o aviso. Essas estratégias refletem que se encara a relação intersubjetiva com um fator que pode contribuir para a boa interação professor/estudante.

Todavia, o professor não mantém apenas a relação de parceria; com efeito, ele marca, de alguma forma, sua posição, ao enunciar *pretendemos que você perceba*. Com essa formulação, o professor apresenta um “nós” que não inclui o estudante, é o nós da instituição, do grupo de professores responsáveis pela elaboração do curso, que se situa em hierarquia acima do estudante e que se encontra no lugar daquele que estabelece os objetivos para a relação existente com o estudante, e para o estudo, daquele que está no comando do processo, enfim.

É desse lugar de superioridade hierárquica que o professor assume a voz do conselheiro por meio de diversas formas verbais no imperativo que explicitam para o estudante algumas as ações que ele deve realizar para enriquecer o o seu estudo: *utilize as ferramentas, sempre amplie a reflexão*. No mesmo sentido, encontramos enunciados injuntivos, contendo seja o auxiliar deôntico

deve, seja a forma implícita, de valor deôntico atenuado, com o verbo *pressupõe*. Ao dizer ao estudante que *a etapa de análise, pressupõe uma leitura crítica do material*, ele está dizendo que o estudante “deve” procurar realizar essa leitura, para melhor compreender o texto poético do ponto de vista de um estudioso. É desse ponto de vista que quem, estando em posição superior, mas de acolhimento, aconselha, que o professor encerra o aviso com um fechamento que exprime um ato de : *Bom estudo!* Essa despedida reafirma a posição do professor: ele não é mais o parceiro do estudante, ele é o seu regente e, como tal, está acima do estudante. Encerra-se assim o aviso, sem assinatura, o que reforça a distância atenuada no início do aviso e retomada na sua conclusão, o que fere a relação intersubjetiva e pode distanciar o estudante, prejudicando seu envolvimento.

### **Considerações Finais**

A abordagem que ora se propôs é tributária, para além dos fundamentos teóricos atrás referidos, de uma perspectiva comparativa e contrastiva (Portugal/Brasil), que possibilitou a análise linguístico-textual de avisos disponibilizados em duas universidades de língua portuguesa, que têm fortemente implementando o sistema de *e-learning*, proporcionando dois pontos de vista por meios dos quais podemos observar a importância da linguagem nos processos educativos a distância: o ponto de vista dos atos de cortesia e o ponto de vista das relações intersubjetivas.

Conforme pudemos observar nas análises dos materiais, os avisos ou textos instrucionais, para além do objetivo de apresentarem os conteúdos e orientarem as ações dos estudantes, nos dois casos, constituem também instrumentos de interação, pois refletem a constante preocupação com os estudantes, adotando estratégias de cortesia, como o intuito de preservar a boa interlocução e demonstram encarar, o estudante e o professor como co-participantes do processo educativo, utilizando estratégias de linguagem de caráter subjetivo, marcando a intersubjetividade constitutiva das interações verbais. Os resultados das análises corroboram a necessidade de formação específica para a atuação no ensino na modalidade a distância, inclusive e,

especialmente, no que diz respeito às questões linguísticas e, desse ponto de vista, acreditamos que o trabalho se afigura pertinente, tanto do ponto de vista da educação a distância - por propor encaminhamentos que possibilitem a melhoria nas práticas educativas dessa modalidade- quanto para a área de Linguística, em cujo âmbito as pesquisas voltadas para os ambientes virtuais se encontram em destaque.

## Referências

- Arcoverde, R.; Cabral, A. L. T. (2004). Linguagem e Navegabilidade: uma leitura crítica de três sites de ensino de língua portuguesa. In: COLLINS, H; FERREIRA, A. *Relatos de experiência de ensino e aprendizagem de línguas na internet*. Campinas SP: Mercado de Letras, p.185-212.
- Brown, P. e Levinson, S. C. (1978, 1999). *Politeness some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- Cabral, A. L. T. (2008). Produção de Materiais para Cursos a Distância: coesão e coerência. In: MARQUESI, S. C.; ELIAS, V. M. S.; CABRAL, A. L. T. (orgs). *Interações Virtuais perspectivas para o ensino de Língua Portuguesa a distância*. São Carlos: Claraluz, p.157-170.
- Celik, C. & Mangenot, F. (2004). « La communication pédagogique par forum : caractéristiques discursives », in *Les Carnets du Cediscor*, n° 8, Paris : Presses Sorbonne Nouvelle, p. 75-88, disponível em : [http://w3.u-grenoble3.fr/espace\\_pedagogique/celik-mangenot-cediscor.doc](http://w3.u-grenoble3.fr/espace_pedagogique/celik-mangenot-cediscor.doc)
- Deschryvern, N. (2008). *Interaction sociale et expérience d'apprentissage en formation hybride*, Thèse présentée à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'université de Genève, disponível em <http://tecfa.unige.ch/perso/deschryv/>
- Gofmann, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*, t. 2, Les relations en public, Paris : Les éditions de Minuit.
- Grosjean, S. In: *Communautés Virtuelles et Communication Médiatisée par Ordinateur - Analyse de Formes de « Ritualisation Sociale »* in *Revue d'Interaction homme-machine*. Vol 6, n. 1, 2005, p. 107 -129, disponível em: <http://europia.org/RIHM/V6N1/6-RIHM-Article%20Grosjean%20PDF.pdf>
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005a). *Les actes de langage dans le discours*, Paris : Armand Colin.

- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005b). *Le discours en interaction*, Paris : Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1980, 1997). *L'énonciation*. Paris: Armand Colin.
- Holtgraves, T. and Ashley, A. (2001), "Comprehending illocutionary force", in *Memory & Cognition*. Muncie, Indiana: Ball State University, pp. 83-90.
- Lamy, M.-N. (2001). «L'étude d'une langue vivante assistée par ordinateur: réflexion collaborative sur l'objet d'apprentissage». Bouchard, R. e Mangenot, F. (éds.), *Interactivité, interactions et multimédia, notions en questions en didactique des langues*. Lyon: ENS-Éditions.
- Marquesi, S. C.; Cabral, A. L. T. (2010). Interações Verbais em Educação a Distância: reflexões teóricas e metodológicas. In: BASTOS, N. B. (org.) *Língua Portuguesa: cultura e identidade nacional*. São Paulo: Educ IP-PUC-SP, p. 245-253.
- Marquesi, S. C.; Cabral, A. L. T. (2012). Leitura, escrita e Ensino de Língua Portuguesa: materiais didáticos para ambientes virtuais. IN: BASTOS, N. B. (org.) *Língua Portuguesa aspectos linguísticos, culturais e identitários*. São Paulo: EDUC/IP-PUC-SP, p. 165-174.
- Nielsen, Jacob. (2000). *Projetando Websites – Designing web usability*. Rio de Janeiro: Campus.
- Norrick, N. R. (1978), "Expressive illocutionary acts", in *Journal of Pragmatics*, Volume 2, Issue 3, pp. 277-291.
- Tarcia, R. M. L.; Cabral, A. L. T. (2012). O novo papel do professor na Educação a Distância. In: LITTO, F. M., FORMIGA, M. (orgs.) *Educação a Distância: o estado da arte 2*. São Paulo: Pearson, p. 148-153.
- Palilha, Silvéria Maria Ramos (2009). *Contributos para a análise dos actos ilocutórios expressivos em português*, Dissertação de mestrado apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.
- Seara, Isabel Roboredo (2012) "Delicadeza em actos ilocutórios expressivos: estudo em fóruns universitários". In *La lengua, lugar de encuentro Actas del XVI Congreso Internacional de La Asociación de Lingüística y Filología de la América Latina (ALFAL)*, Ana María Cestero Mancera , Isabel Molina Martos e Florentino Paredes García (Editores), Alcalá de Henares, pp. 1697-1708.