

## CHAT EDUCACIONAL: ANÁLISE DAS RELAÇÕES DE ENSINO-APRENDIZAGEM ENTRE ALUNOS E TUTORES DE UM CURSO DE ESPANHOL PARA TURISMO.

CHAT EDUCATIONAL: ANALYSIS OF TEACHING-LEARNING RELATIONS BETWEEN STUDENTS AND TUTORS OF A SPANISH COURSE FOR TOURISM.

- **Analie Francine Matias Miranda (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará – IFPA [analie@usp.br](mailto:analie@usp.br))**
  - Marcos Cassin ( Universidade de São Paulo- USP - [marcosc@usp.br](mailto:marcosc@usp.br))
- **Bárbara Alves da Rocha Franco (ETEC Angelo Cavalheiro - [barbara.franco5@etec.sp.gov.br](mailto:barbara.franco5@etec.sp.gov.br))**
  - Elisangela Matias Miranda (Universidade Federal da Grande Dourados- UFGD- [elismm@gmail.com](mailto:elismm@gmail.com))

### Resumo:

*A sociedade atual enfrenta um novo paradigma: o de fornecer acesso à informação e à escolarização em todos os níveis, o que faz surgir uma cultura de aprendizagem que avança além dos espaços educativos formais, exigindo respostas coerentes do segmento educacional no sentido de atenderem às novas demandas contemporâneas. Especificadamente, os cursos de EAD voltados para o ensino de línguas surgem do fato dessa modalidade de ensino minimizar as dificuldades que o público destes cursos enfrentam para participar de programas de formação inicial, em decorrência da extensão territorial e da densidade populacional do país. Portanto, considera-se necessário o desenvolvimento de pesquisas relacionadas a cursos de línguas estrangeiras por meio do ambiente virtual. Neste sentido, a presente pesquisa de cunho qualitativo tem como objetivo estudar como se constroem as relações de ensino-aprendizagem entre os alunos, professores, tutores, do curso on-line de espanhol para turismo da UNESP/FCLAR por meio do chat educacional, acreditando assim que tal pesquisa tem sua relevância para a área dos estudos lingüísticos, uma vez que nos leva a refletir sobre a importância dos gêneros digitais emergentes, tendo em vista a sua utilização na educação a distância, sobretudo no ensino de línguas estrangeiras.*

**Palavras-chave:** chat educacional, ensino de línguas estrangeiras, ead

### Abstract:

*Today's society faces a new paradigm: that of providing access to information and schooling at all levels, which gives rise to a learning culture that moves beyond formal educational spaces, requiring coherent responses from the educational segment in order to respond to the new contemporary demands. Specifically, EAD courses aimed at teaching languages arise from the fact that this modality of education minimizes the difficulties that the public of these courses face to participate in programs of initial formation, due to the territorial extension and population density of the country. Therefore, it is considered necessary to develop research related to foreign language courses through the virtual environment. In this sense, the present qualitative research aims to study how teaching-learning relationships between students, teachers, tutors, of the online Spanish course for tourism of UNESP / FCLAR are constructed through educational chat, believing as this research has its relevance to the area of linguistic studies, since it leads us to reflect on the importance of the emerging digital genres, with a view to their use in distance education, especially in the teaching of foreign languages.*

**Keywords:** *educational chat, foreign language teaching, ead*

## Introdução

A sociedade atual enfrenta um momento de mudanças e questionamentos, cada vez mais se reconhece a importância do acesso à informação e à escolarização em todos os níveis, o que faz surgir uma cultura de aprendizagem. Essa nova cultura incorpora a perspectiva de aprendizagem ao longo da vida que proporciona uma grande ênfase à experiência de aprendizagem individual como parte do processo de desenvolvimento profissional e pessoal (POZO, 1996). A partir dessa nova cultura ou mesmo novo paradigma, a sociedade atual ganha novas denominações e passa a ser classificada como sociedade da informação, sociedade do conhecimento, ou sociedade aprendente.

Suscitado essa questão da velocidade, vemos que nas últimas décadas, devido ao processo de globalização, a economia tornou-se mais dinâmica, havendo assim uma maior integração entre os mercados. Pode se perceber que na esfera social, ocorre uma aceleração dos processos globais que Hall (2000.p.69) chama de compressão “espaço-tempo”, ou seja, temos a sensação de que o mundo está menor e as distâncias mais curtas.

Para Santos (2001,p. 322) a sociedade da informação procura sobrepor a cultura da argumentação à cultura da evidência. Esse tipo de sociedade tem como pilar a transparência social apoiados pela mídia e pela internet. Entretanto,

não desmerecendo as importantes virtualidades da sociedade da informação, não queremos deixar de assinalar que ela comporta aspectos ambivalentes e efeitos perversos relacionados com: a industrialização do processo da informação, a transformação da informação em mercadoria, o privilégio do meio em detrimento do conteúdo, a saturação e a superabundância da informações, aproximações excessivas homem/máquina, falta de orientação a partir do interior, obsessão pelo consenso racional e pelo negociável em detrimento da expressão crítica, do confronto e de conflitos saudáveis.

Segundo Assman (1998, p. 19) com o termo sociedade aprendente pretende-se indicar que a sociedade inteira deve entrar em estado de aprendizagem e transformar-se em uma imensa rede de ecologias cognitivas<sup>1</sup>, cuja intenção é superar “a era de produção dos bens materiais e estas mudanças paradigmáticas que ocorrem na sociedade como um todo, inclusive e principalmente nas instituições de ensino, em especial nas IES<sup>2</sup>”.

Nesse sentido, a sociedade do conhecimento se volta para a produção intelectual, com o uso intensivo das inovações científicas e tecnológicas, principalmente das tecnologias da informação e da comunicação para a promoção do progresso técnico-científico e econômico. O conhecimento tornou-se um recurso humano, econômico, e sócio-cultural

<sup>1</sup> Para Lévy (1994), a ecologia cognitiva define as complexas relações do homem com a realidade a partir do uso coletivo da inteligência mediada ou entrelaçada pela técnica.

<sup>2</sup> Instituições de Ensino Superior.

mais determinante na nova fase da história da humanidade, a tal ponto que a capacidade de aprendizagem assume, cada vez mais, um lugar privilegiado nas interações sociais, que inclusive pode determinar o sucesso econômico e cultural do indivíduo (HARGREAVES, 2003).

Uma solução para a sobrevivência nesta nova sociedade é dada por Senge (1990, p.11), ao propor a formação de organizações de aprendizagem:

nas quais as pessoas expandem continuamente sua capacidade de criar os resultados que realmente desejam, onde surgem novos e elevados padrões de raciocínio, onde a inspiração coletiva é libertada e onde as pessoas aprendem continuamente a aprender em grupo.

Ao se considerar a sociedade do conhecimento, o ato pedagógico nas IES necessita uma revisão profunda em relação às concepções epistemológicas, os aspectos curriculares e principalmente as abordagens didáticas. A difusão de novos paradigmas científicos, aliado à presença de uma economia globalizada, assim como o crescente avanço dos meios de comunicação, exige respostas coerentes do segmento educacional, no sentido de atenderem às novas demandas contemporâneas. A resposta fundamental a ser considerada vem da necessidade de se buscar metodologias pedagógicas que atendam às necessidades de acesso às informações e ao conhecimento, nas redes informatizadas. Para que isso ocorra efetivamente, professores e alunos devem nesse contexto ser parceiros de investigação e pesquisa, pois as modalidades coletivas de aprendizagem passam a possuir grande relevância (SENGE, 1990).

Para Lévy (2000) a interconexão mundial de computadores deu origem a um novo espaço de comunicação: o ciberespaço. Este, por sua vez, propiciou o desenvolvimento de diferentes técnicas, práticas, atitudes, modos de pensamentos e surgindo a cibercultura. Considerando que a cibercultura, está contextualizada pela internet, ou seja, é a internet a sua base, para Sachs (1998), pode-se considerá-la um gigantesco espaço de intercâmbio e de partilha. Através dela podem-se intercambiar informações, ideias, mensagens eletrônicas, serviços, etc. É um espaço de comunicação que reúne pessoas que se encontram, por vezes muitas, afastadas umas das outras no plano geográfico, mas que se aproximam em torno de interesses comuns.

Neste contexto, o fato da abolição das fronteiras na circulação de informações faz com que a Internet se transforme igualmente em um espaço de reunião e em um “lugar” onde se pode exprimir uma diversidade de fatos e assuntos. Esse meio é, sobretudo, um espaço de comunicação que pode ser aproveitado por todos para se fazerem conhecer e “ouvir” suas vozes.

Podemos dizer que a interação eletrônica tem sido considerada uma forma privilegiada de comunicação, sobretudo em contextos de ensino-aprendizagem de línguas; o que possibilita dessa forma para muitos estudantes estabelecerem contatos entre um número importante e variado de pessoas e de desenvolverem diferentes tópicos com as mesmas.

Dessa forma é possível considerar que as novas tecnologias de comunicação abrem um espaço potencialmente rico, complexo e significativo para a promoção de interação entre aprendizes de diferentes idiomas e culturas.

A EAD é uma realidade de ensino que faz parte da sociedade atual, denominada sociedade do conhecimento, e sua expansão, vêm ocorrendo em todas as partes do mundo, em maior ou menor grau, e isso decorre não necessariamente das necessidades do mercado de trabalho por pessoas mais qualificadas, mas também é o resultado de um fenômeno de mobilidade social e dos sistemas educacionais que tem dinâmica própria. Consequentemente, o conhecimento tornou-se um recurso humano, econômico, e sócio-cultural mais determinante na nova fase da história da humanidade (HARGREAVES, 2003).

Assim sendo, já existem alguns processos de aprendizagem de línguas estrangeiras através do espaço virtual, por meio das plataformas de educação virtual de ensino a distância, entre eles o curso de espanhol para turismo (EPT), que foi um curso de extensão promovido pela UNESP/FCLAR e ministrado em ambiente virtual através da plataforma de ensino à distancia Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) hospedada na FCL Virtual da citada universidade.

Diante desse contexto tecnológico e promissor de aprendizagem de línguas estrangeiras, pela internet, esta pesquisa que visa focar o ensino da Língua Espanhola através desse processo de aprendizagem (curso de espanhol para turismo (EPT), com o intuito de observar as estratégias de aprendizagem evidenciadas durante o processo de aquisição da língua, questionar se realmente os estudantes são responsáveis pela sua aprendizagem, ou seja se a participação de um professor orientando-os terá relevância ou não, se por exemplo a aprendizagem dependerá de fatores de nível do conhecimento do idioma, se a quantidade de horas, o assunto discutido com o parceiro influenciara, e de que forma a sua aprendizagem, focando sobretudo a investigação da utilização do gênero *chat* educacional por professores e alunos, tendo em vista a sua funcionalidade e eficácia.

Sendo assim é inegável o fato de que as novas possibilidades de interação, proporcionadas pela internet, podem impulsionar o processo de aprendizagem de uma língua estrangeira. A questão econômica, por exemplo, é um fator importante para se destacar, ou seja, considerando que a internet tem um custo baixo, em relação ao um curso regular de línguas, por exemplo, ela pode ser um fator motivador para aprendizagem do mesmo, sob o ângulo financeiro.

Sob o ponto da vista da existência desse tipo de aprendizagem, essa pesquisa se justifica, sobretudo, pela necessidade de se investigar e analisar como esse novo processo de aprendizagem, integraliza com as formas tradicionais de ensino e promove efetivamente ou não a aquisição da língua estrangeira. Como no ambiente virtual existem várias ferramentas, entre elas: estrutura do ambiente, a dinâmica do curso, a agenda, as atividades, o material de apoio, as leituras, os exercícios, o mural, os fóruns de discussão, o correio, os grupos, o perfil, os acessos, o intermap, o suporte e, finalmente, o *bate-papo educacional*, também conhecido como *chat* educacional, será este ultimo um dos focos principais de análise da nossa pesquisa.

Neste contexto, a presente pesquisa teve como questão de pesquisa:

- De que forma a interação e a mediação, dentro do chat educacional, colaboram para a aprendizagem de língua estrangeira, em especial o de “Espanhol para Turismo” (EPT) realizado pela UNESP/FCLAR?

## O contexto da pesquisa

O contexto da pesquisa se refere a um curso de extensão a distância online de Espanhol Para Turismo (EPT) realizado no período de 01 de setembro de 2007 a 13 de outubro de 2007, com carga horária estimada em 30 horas; promovido pela UNESP/FCLAR, sendo ministrado em um ambiente virtual (Moodle -Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), hospedado na FCL Virtual da citada universidade.

O curso foi oferecido, a quatro grupos diferentes de alunos simultaneamente, sendo dois grupos na modalidade a distância e dois na semipresencial. Para cada um dos cursos foi designado um professor/tutor responsável pelos encaminhamentos das discussões, correções dos exercícios e acompanhamento dos alunos; sendo dividido em seis semanas, sendo que os alunos deveriam realizar uma determinada atividade ao longo de cada semana. No final os alunos desenvolveram uma tarefa denominada de “ Proyecto Final”, que consistiu na elaboração de um Folheto Turístico, englobando dessa forma todas as tarefas desenvolvidas em um único trabalho.

Utilizando a metodologia por enfoque de tarefas, o curso foi voltado para o funcionamento discursivo da língua, enfocando o ensino da língua espanhola a partir do seu uso comunicativo e contextualizado. Em relação a sua estrutura, e conteúdos programáticos, o curso visou abordar os diferentes âmbitos do universo do turismo, desde destino, transportes, lazer, gastronomia e hospedagem, ou ainda, diferentes tipos de turismo existentes na indústria turística.

Vejamos a página inicial do curso:



Figura 1: Página inicial do curso. Fonte: Curso EPT (2007)

Nesta página, ao observarmos, vemos que as colunas da esquerda e da direita são os espaços do AVA, direcionados a gestão do curso, isto é, e neles que vemos: matrículas



de alunos, restaurar e importar arquivos, avaliar os alunos, agenda, perfil de cada aluno, ferramentas de comunicação como o “skype” por meio do espaço comunicacional ¡Hablemos!, busca nos fóruns, e envio de mensagens instantâneas por meio do “Mensajes”.

A próxima figura se trata da coluna central do ambiente:



Figura 2. Fonte: Curso EPT (2007)

Esta coluna esteve disponível ao longo das seis semanas de duração do curso; contava com as ferramentas básicas do Moodle e orientava os alunos ao longo do curso, por meio dos seus diversos recursos, de caráter orientativo: em relação ao ambiente Moodle, ao curso de *Español para Turismo* ( *Programa del curso*) e à língua espanhola, como vemos no *Glossário*, *Ficheiro de cuestiones gramaticais* e *Ficheiro de funciones comunicativas*. Também nessa coluna, encontramos algumas atividades de caráter complementar como a Linkoteca, Videoteca e propriamente o Glossário, no qual os alunos poderiam sempre consultar.

Nesta coluna central encontramos o objeto a ser estudado neste trabalho, se trata da Cafetería (onde encontramos o chat educacional) e o Foro General, de natureza comunicativa síncrona assíncrona respectivamente

Em relação as funcionalidades de cada um desses recursos supracitados, podemos ver mais detalhadamente neste quadro:










FERRAMENTAS DO MOODLE	FUNÇÃO
 Programa del curso	Consultar o programa do curso.
 Cafeteria	Participar dos <i>chats</i> programados ou encontrar-se com colegas de forma síncrona.
 Foro General	Participar com perguntas, dúvidas e contribuições ao longo do curso de forma assíncrona.
 Reglas de uso de los Foros	Consultar as regras de uso adequado e correto dos fóruns fazendo uso das regras de netiqueta.
 Glosario del Curso EPT	Adicionar palavras do âmbito do turismo.
 Linkoteca	Inserir links para consultas na Linkoteca.
 Videoteca	Agregar links de acesso a videos na Videoteca.
 Fichero de cuestiones gramaticales	Consultar e editar repertório de questões gramaticais em formato wiki.
 Fichero de funciones comunicativas	Consultar e editar repertório de funções comunicativas em formato wiki.
 Tutorial Moodle-EPT	Consultar Tutorial Moodle-EPT para dúvidas relativas ao uso da plataforma Moodle.

Figura 3.Fonte: Curso EPT (2007)

A seguir, veremos um quadro de uma das seis semanas estruturadas e seus respectivos conteúdos.

Na primeira semana ( 1 a 7 de setembro), temos o **Check-in**: Com a finalidade de conhecer os participantes e utilizar as ferramentas do ambiente virtual Moodle, além de trabalhar a compreensão escrita, oral, produção escrita e discurso-textual e exercícios gramaticais.

**1**  **Check-in** (semana 1)

*Nuestros objetivos esta primera semana son: presentarnos, conocemos los unos a los otros y aprender a usar las herramientas de nuestro entorno virtual.*

*Parece poco pero esta fase inicial es muy importante. No dudes en ningún momento en entrar en el Foro General para pedir cualquier tipo de explicación o hacer comentarios.*

*La tarea de la semana será la actualización de tu perfil de participante.*

---










-  Encuesta: Tu forma de aprender
-  Infografía: DNI electrónico
-  Actividad 1: Preguntas sobre el DNI electrónico
-  Vídeo: La entrevista
-  Actividad 2: Entrevista
-  Actividad 3: Formularios
-  Actividad 4 - Cuestionario sobre el entorno virtual
-  Carpeta de actividades
-  Tarea de la semana 1: Mi perfil

Figura 4.Fonte: Curso EPT (2007)

Cada semana do curso possuía um objetivo específico a ser trabalhado, no entanto é mister ressaltar que em todas havia atividades de compreensão escrita e oral, exercícios gramáticas, produção escrita, discursivo-textual, negociação interpessoal escrita (chat-objeto de nosso trabalho) e na primeira, quarta e última semana observamos atividades de auto-conhecimento e de conhecimento do ambiente virtual.

A origem do chat, se deu em 1988, na Finlândia na Universidade de Oulu, quando Jarkko Oikarinen escreveu o primeiro Internet Relay chat (IRC). O objetivo inicial era ampliar os serviços de e-mail da época por uma modalidade de comunicação síncrona, ou seja, em que as mensagens pudessem ser lidas em tempo real, como na concepção de Abreu(2005) o termo chat, seria usado para “ referir-se ao instrumento do sistema da rede que permite uma forma de comunicação síncrona entre participantes.

Para Marcuschi (2004) nos define o termo *chat* aberto, como sendo um gênero que permite a interação em tempo real de inúmeras pessoas que, em uma relação síncrona, usam várias semioses, especialmente a escrita, para teclar com outras pessoas sem restrições de tempo e de temas. Antes de falarmos do *chat* como gênero textual, é preciso que alguns aspectos relativos à utilização desta ferramenta sejam tratados, visto que é necessário a diferenciação do que vem a ser um *chat* realizado por meio de um *software* próprio e um *chat* em uma sala de bate-papo. A distinção se presta muito mais a esclarecimentos de como usar tal tecnologia do que propriamente descrever o seu uso, ainda que para acontecer o segundo, não seja preciso saber a respeito do primeiro.

Partindo desses pressupostos o termo chat é, de uma forma geral, usado para se referir ao instrumento do sistema da rede que permite uma forma de comunicação síncrona entre os participantes. Esse instrumento acabou possibilitando a emergência de diferentes gêneros dependendo dos participantes, objetivo, local em que a interação ocorre etc. Assim podemos encontrar chats com diferentes finalidades em diversos provedores, assim como participantes com diferentes papéis sociais. Dessa forma dependendo dos elementos que os compõem, podemos classificar o texto resultante em diferentes gêneros tais como: chat em aberto, chat reservado, chat agendado, chat privado, aula chat, chat educacional, dentre outros. De toda a forma vale ressaltar que as características central dos gêneros em ambientes virtuais é

Uma das características centrais dos gêneros em ambientes virtuais é a alta interatividade, em muitos casos síncronos, embora escritos. Isso lhes dá um caráter inovados no contexto das relações entre fala-escrita. Tendo em vista a possibilidade cada vez mais comum de inserção de elementos visuais no texto ( imagens, fotos) e sons (música, vozes) pode-se chegar a uma interação de imagem, voz, música e linguagem escrita numa integração de recursos semiológicos. Aspecto importante nas formas comunicativas semiotizadas desses gêneros é o uso de marcas de polidez ou indicação de posturas com os conhecidos emoticons (ícones indicadores de emoções) ao lado de uma espécie de etiqueta netiana. ( Marcuschi p.33)

Para tanto vejamos o quadro abaixo proposto por Marcuschi para explicar os gêneros textuais emergentes na mídia virtual e suas contrapartes em gêneros pré-existentes:



	Gêneros emergentes	Gêneros já existentes
1	E-mail	Carta pessoal//bilhete// correio
2	Chat em aberto	Conversações ( em grupos abertos?)
3	Chat reservado	Conversações duais ( casuais)
4	Chat ICQ ( agendado)	Encontros pessoais ( agendados?)
5	Chat em salas privadas	Conversações (fechadas?)
6	Entrevista com convidado	Entrevista com pessoa convidada
7	E-mail educacional ( aula por e-mail)	Aulas por correspondência
8	Aula Chat ( aulas virtuais)	Aula presenciais
9	Vídeo-conferência interativa	Reunião de grupo/conferência/ debate
10	Lista de discussão	Circulares / séries de circulares (???)
11	Endereço eletrônico	Endereço postal
12	Blog	Diário pessoal, anotações, agendas

O referido autor do quadro nos coloca que tais gêneros tem características próprias e portanto devem ser analisados em particular. Em nosso trabalho analisamos algumas sessões de um chat educacional. No entanto é mister ressaltar o que nos postula Marcuschi sobre a concepção de chat educacional:

aula chat (chat educacional)- interações síncronas no estilo dos chats com finalidade educacional, geralmente para tirar dúvidas, dar atendimento pessoal ou em grupo e com temas prévios ( Marcuschi p.28)

Primeiramente é importante destacar que “aula chat”, consiste em uma “ aula” que se faz por meio da ferramenta *chat* que se encontra em um AVA por exemplo. Os alunos fazem uso dessa ferramenta juntamente com o seu professor ou tutor, e o “diálogo” a conversa se dá por meio de instruções, de colocação de conteúdos; já no chat educacional propriamente, o dialogo, as conversas, podem ser para tirar dúvidas, dar um atendimento, enfim como é colocado pela concepção de Marscushi, porém é importante resaltar a diferenças que há entre ambos.

Sobre este novo gênero (chat educacional) que surge na esfera educacional, Horton (2000, p.354) nos adverte que “o uso de sessões de *chat* na educação é diferente do seu uso tendo em vista os propósitos sociais. Aprendizes e *designers* instrucionais, familiarizados com os exemplos sociais, talvez tenham que ajustar o seu pensamento para usar os *chats* de forma eficiente na educação”.<sup>3</sup>

É neste sentido que vemos que esse tipo de chat mencionado anteriormente se caracteriza como uma ferramenta que permite, a partir dos recursos tecnológicos disponíveis, as mais variadas formas de comunicação. Estas variações estão relacionadas a algum tipo de atividade social desenvolvida no contexto do chat. Dessa forma um chat somente poderá ser categorizado como chat educacional (leia se gênero) a partir de sua

<sup>3</sup> The use of chat sessions in learning is different from their use for social purposes. Learners and instructional designers familiar with the social examples may have to adjust their thinking to use *chats* effectively in learning.

função social. Assim diferentemente das outras formas de chats, o educacional é construído para que as pessoas nele envolvidas possam construir conhecimentos, e por sua vez ser usado como um instrumento pedagógico.

O chat educacional não é o espaço das conversas informais tão características nos chats tradicionais, pelo contrário, é um espaço de institucionalização a distância do conhecimento, em que as mensagens escritas pelos participantes se constituem em turnos, que possibilitam a interação social e o compartilhamento do conhecimento, cuja aquisição é a meta da interação.

Para conhecer esse espaço e por sua vez analisá-lo foi estruturado um corpus para análise. A constituição desse corpus foi feita a partir de todas as sessões realizadas no curso de Espanhol para Turismo, já citado no presente trabalho.

Inicialmente entramos no chat, clicamos no link “Cafeteria”, que se encontra na coluna central do ambiente, após feito isso, abre-se essa página:

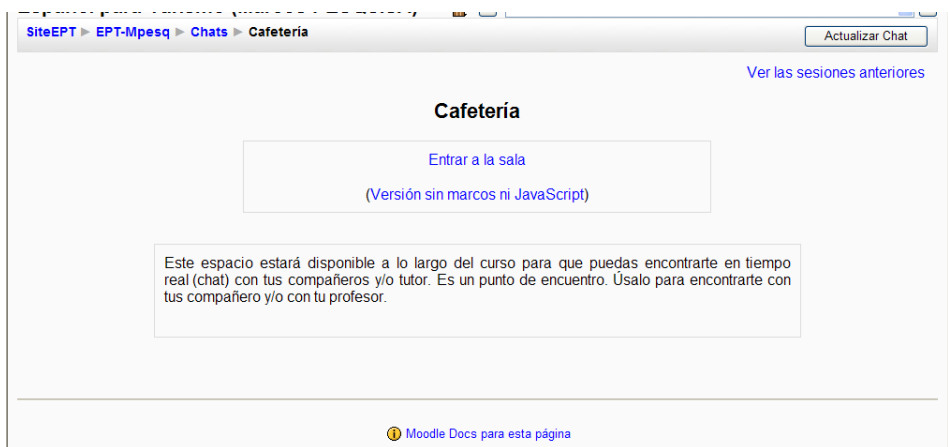


Figura 5. Fonte: Curso EPT (2007)

Ao entrarmos na página clicamos em “Ver las sesiones anteriores” temos essa página, na qual encontramos registrado todas as conversas da ultima sessão para a primeira, com data, e horário do inicio e do término da sessão.



Figura 6. Fonte: Curso EPT (2007)

Como podemos observar uma das características do chat educacional é que todas as conversas ficam registradas, possibilitando para os usuários acessar o que já foi conversado, podemos dizer que esse é um dos recursos e diferenciais em relação ao chats tradicionais encontrados no mundo virtual.

Após entrarmos em “Ver esta sesión” de cada sessão da Cafeteria, encontramos toda a conversa da determinada sessão, dessa forma:

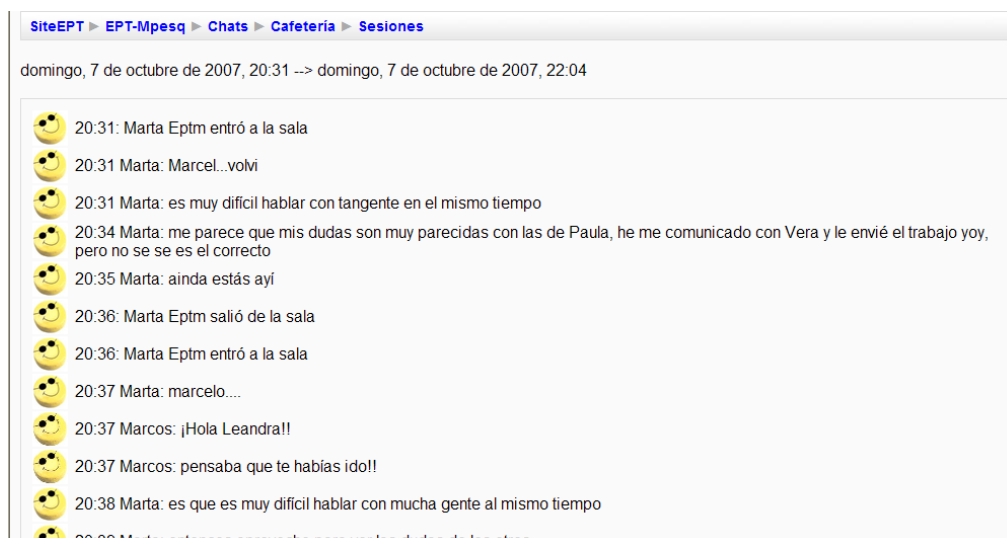


Figura 7. Fonte: Curso EPT (2007)

Para a constituição de nosso corpus, entramos em cada sessão (iniciando da primeira, que se encontra no final da página do site) e fomos copiando através do recurso de seleção e, colando no Word. Foi feito isso com todas as sessões e organizadas por ordem crescente de sua ocorrência, propiciando dessa forma uma sequência. Após esta etapa, como observamos na figura (7) aparece para cada participante uma “carinha” de cor amarela, isto ocorre porque no chat educacional cada participante é identificado, e no lugar dessa imagem (“carinha”) é possível que cada um coloque uma foto pessoal na qual constitui o seu perfil.

Para melhor visualizar a leitura e posterior análise, foi retirada essas figuras supracitadas, o que resulta em uma redução significativa no número de páginas, facilitando tanto a leitura como já foi mencionado como a impressão

Outro item relevante na constituição desse corpus foi a opção pela substituição dos nomes de cada participante do chat, por nomes fictícios, afim de preservar a identidade dos mesmos, e por questões éticas de pesquisa; para isso foi feita uma tabela com todos os nomes reais dos participantes e colocamos um nome correspondente fictício; após essa organização fomos substituindo por cada nome por meio do recurso “ substituir” do Word como podemos ver no quadro abaixo:

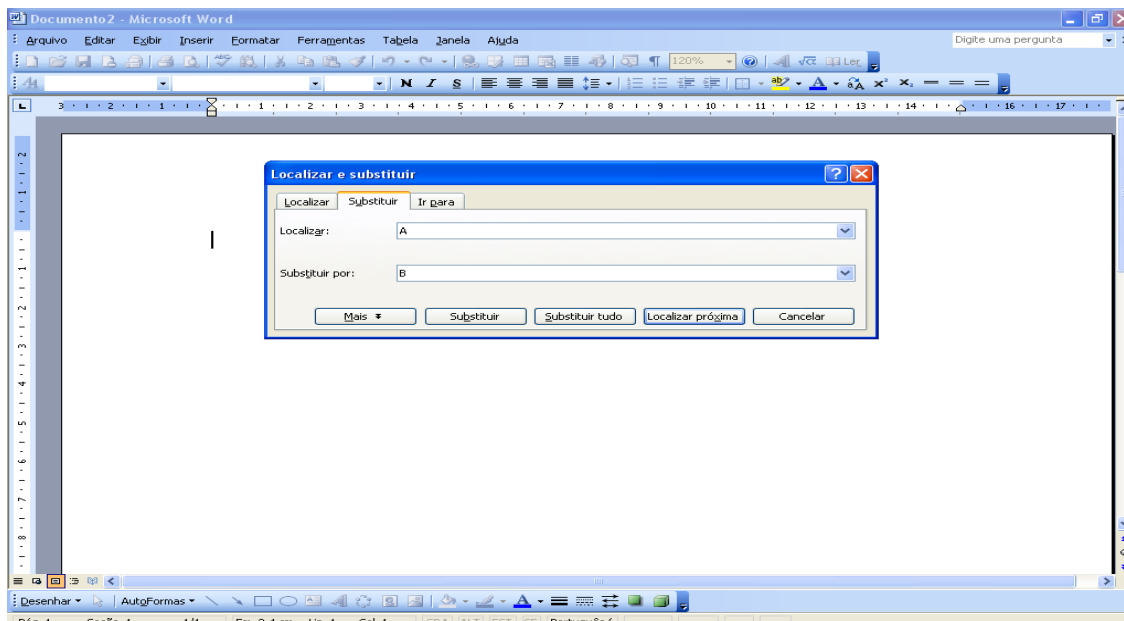


Figura 8. Fonte: Autoria própria

Para análise dos dados, seria possível constituir dois corpus, já que no curso, foi formado por dois grupos, com distinto estudantes e professores, propiciando assim várias sessões de chat de cada um. Neste trabalho optou-se por constituir e analisar as sessões de apenas um grupo, gerando para análise 33 sessões.

## Conclusões

Esta pesquisa teve como objetivo realizar uma reflexão a partir de dados empíricos sobre a relação de interação professor-aluno e aluno-aluno em um ambiente virtual de aprendizagem. O *corpus* desta pesquisa portanto foi composto de sessões de um *chat* educacional.

Com base na análise desse *corpus*, ou seja, por meio das 33 sessões analisadas, foi possível mapear alguns dos tópicos mais recorrentes em que o papel educativo se fez presente e observar de que forma emergia nessas interações a construção colaborativa de aprendizagem da língua. Tais dados possibilitaram verificar que é possível utilizar *chats* para fins educacionais, desde que se saiba como usá-los (tanto os alunos como o professor), o que inclui a compreensão e adoção de algumas estratégias. Por exemplo, o papel do professor/tutor se torna fundamental para o desenvolvimento de uma temática a ser discutida e para a promoção da interação dos alunos. No entanto, à medida que os alunos aprendem a usar o *chat* e se sentem à vontade no meio, eles próprios passam a interagir uns com os outros, desenvolvendo assim a aprendizagem colaborativa.

Outro ponto de destaque é a questão da linguagem: partindo do pressuposto de que toda conversa tem um propósito, foi possível constatar como o *chat* se constitui em um diálogo, de certa forma graças ao professor, que não só buscava promover a interação e

atividade colaborativa, como também ajudar o aluno a aprender a apreender no ambiente virtual. Desse modo, o professor, através dos diálogos promovidos nas sessões do *chat*, também proporcionava uma discussão mais ampla que era muitas vezes continuada nos fóruns, o que revela como as intervenções no *chat* são úteis para ampliar os conhecimentos e as dúvidas dos alunos para com os outros.

É nesse sentido que a questão de pesquisa “de que forma a interação e a mediação no *chat* educacional colaboram para a aprendizagem de língua estrangeira, em especial no curso “Espanhol para Turismo” (EPT), realizado pela UNESP/FCLAr?”, pode ser respondida pela conclusão de que é necessário saber utilizar o *chat* para fins pedagógicos. Para isso, é preciso primeiramente preparar o professor/tutor para o uso adequado do *chat*. Por exemplo, a afirmação de Bruner (*apud* MANSUR, 1997) de que a arte de fazer perguntas provocadoras pode ser tão importante como a arte de dar respostas claras nos deixa evidente que o direcionamento e a condução do *chat* por parte do professor são fundamentais para que determinados objetivos sejam alcançados. Assim sendo, como o curso estava voltado para a realização de tarefas, possibilitava ao aluno contextualizar o seu aprendizado por meio da interação com seus colegas e com o seu professor, e o *chat* educacional se tornava um dos instrumentos para tal finalidade.

Diante dessas observações, ressaltamos que o *chat* educacional nesse curso foi de certa forma bem utilizado. Contudo, as análises revelaram que esse uso poderia ter sido melhor em alguns casos, como, por exemplo, na questão da linguagem, ou seja, para uma comunicação mais efetiva com todos os alunos, poderia ter sido feito um acordo, no qual se estabeleceriam códigos: para quem iria falar primeiro, para quem estava concluindo uma linha de pensamento, etc., facilitando assim a comunicação e evitando algumas repetições daquilo que já havia sido dito.

Durante a realização deste estudo, encontramos dificuldades metodológicas de tempo para a organização e estruturação do *corpus* de análise, pois o mesmo era extenso. Resolvemos então analisar apenas um dos grupos, já que era possível constituir dois *corpora*. No entanto, por meio apenas das sessões de *chat* realizadas por um dos grupos, pudemos verificar adequadamente o objetivo desta pesquisa. Analisando as interações ocorridas de forma sincrônica, reconhecemos, sobretudo, como é fundamental que se considere e privilegie no *chat* educacional o diálogo motivador que propicie ao aluno estratégias para o desenvolvimento de sua autonomia e aprendizagem.

### Referências Bibliográficas

- ARAÚJO, J. C. A Organização constelar do gênero *chat*. In: JORNADA GELNE, 20., 2004. Anais. João Pessoa: UFPB, 2004.
- ARETIO, Lorenzo García. *Educación a Distancia Hoy*. Madrid: UNED, 1994.
- BARDIN, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- BOGDAN, R., BIKLEN, S. *Investigação qualitativa em educação – Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Alegre: Porto Editora, 1994, 334p.
- CHIZZOTTI, A. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. 8. ed. – São Paulo: Cortez, 2006. (Biblioteca da educação. Série 1. Escola; v. 16). 164 p.



- GEWANDSZNAJDER, F.; MAZZOTTI-ALVES, A.J. O método nas Ciências Naturais e Sociais: Pesquisa Quantitativa e Qualitativa. 2.ed – São Paulo: Thomson, 1999. 204p.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5ª ed – São Paulo: Atlas, 1999.
- GUTIERREZ, F.; PRIETO, D. *Educação a distância alternativa*. Campinas: Papirus, 1994.
- HALL, S. A identidade cultural na pós-modernidade. Rio de Janeiro: DP&A, 2001. 102p.
- HARGREAVES, A. *O ensino na Sociedade do Conhecimento: a educação na era da insegurança*. Porto: Porto Editora, 2003.
- LÉVY, Pierre. *As Tecnologias da Inteligência: O futuro do Pensamento na era da Informática*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1994
- LÜDKE, M., ANDRÉ, M. E. D. A. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986, 99 p.
- LÜDKE, M., ANDRÉ, M.E.D. A. *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU, 1986, 99 p.
- MARCUSCHI, L.; ANTONIO, A. Questão do suporte dos gêneros textuais. In: BRITO, E.; CARVALHO, M. (Org.). Língua lingüística e literatura. João Pessoa: DLCV, 2003.
- CARVALHO, M.. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, A. P. et al. Gêneros textuais & ensino. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.
- CARVALHO, M.; XAVIER, C. A. (Org.). Gêneros digitais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: Hipertexto gêneros digitais: novas formas de construção de sentido. 2.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.
- OLIVEIRA, E. G. *Educação a distância na transição paradigmática*. Campinas: Papirus, 2003.
- SWALES, J. M. Genre analysis: english in academic and research settings. [S. l.]: Cambridge. Cambridge University Press, 1991
- XAVIER, A. C. Reflexões em torno da escrita nos novos gêneros digitais da Internet. Disponível em: <[www.ufpe.br/nehte/artigos/](http://www.ufpe.br/nehte/artigos/)> acessado em: 01 jul. 2006.