

ASPECTOS DA LINGUAGEM EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

Hélio Rodrigues Júnior¹

RESUMO:

Este artigo trata do fenômeno da comunicação humana, realizado nos chamados ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), perpassando pela ruptura dos modelos estabelecidos não nos aspectos pedagógicos, mas, nos linguísticos. Partindo do pressuposto de que, nesse espaço, a linguagem escrita do professor pode estimular procedimentos pedagógicos pertinentes para estabelecer interação, colaboração e autonomia, objetivamos estudar algumas ferramentas de comunicação em AVA, tomando como corpus as interações imprimidas entre tutor/professor/aluno na plataforma *BlackBoard* de um curso de especialização a distância. Fundamentamo-nos em preceitos teóricos de Brown & Levinson (1987), Kerbrat-Orecchioni (1998, 2002, 2005, 2006) e Leech (1983, 2005).

Palavras-chave: AVA, Interação, Linguagem, Polidez, Cortesia.

ABSTRACT:

This article deals with the phenomenon of human communication, held in the so-called virtual learning environments (VLE), identifying by breaking the models established pedagogical aspects not, but in language. Assuming that, in this space, the written language teacher can stimulate teaching procedures relevant to establish interaction, collaboration and autonomy, endeavor to study some communication tools in VLE, taking as corpus interactions printed between tutor/teacher/student in platform BlackBoard a specialization course distance. Our theoretical precepts are of Brown & Levinson (1987), Kerbrat-Orecchioni (1998, 2002, 2005, 2006) and Leech (1983, 2005).

Keywords: AVA, Interaction, Language, Politeness, Courtesy.

Introdução

A prática docente diferenciada no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) destaca-se nas palavras de Gomes (2001), quando o define como sendo

[...] o ambiente tecnológico no ciberespaço que permite o processo de ensino e aprendizagem através da mediação pedagógica entre alunos ou um grupo de alunos e o professor ou um grupo de professores, ou outros agentes geograficamente dispersos. Apresenta-se em forma de portais, banco de dados, bibliotecas virtuais, cursos a distância, museus ou outros. (GOMES, 2001, p. 25).

Somos remetidos, conseqüentemente, a um grande desafio educacional que é saber aproveitar esse espaço com qualidade e resultados efetivos no processo de ensino e aprendizagem que ora se amplia na modalidade a distância, visto, por Matos (2004, p.6),

¹ Mestrando do Programa de Estudos Pós-Graduados em Língua Portuguesa, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP

como “o grande cenário do futuro”, pois, o mundo está atravessando uma incalculável mudança em detrimento das tecnologias, podendo inserir quem ensina e quem aprende em um espaço virtual.

Modelos, convenções, arbitrariedades são impactados com a expansão desse ambiente: aquele professor que controla a sua aula com um discurso autoritário, aqui, deixa lugar para uma atmosfera colaborativa, ampliando o envolvimento dos atores do processo. Nesse sentido, a prática do professor em AVA deve imbricar-se para uma base linguística que priorize estratégias de interação eficientes, motivando o aluno a ser mais independente na construção do conhecimento e não apenas em reproduzir conceitos.

Para a realização desse processo educativo participativo e de qualidade, enfatizamos que a linguagem em AVA precisa considerar que a interação não se dá face a face, mas por meio de sugestões visuais e estruturais em que o professor, por exemplo, orientará os alunos na satisfação do encontro do conhecimento.

Objetivamente, a questão que abordamos diz respeito a: Quais são as características da linguagem no AVA que garantem uma interação favorável à aprendizagem? Para avançar no tratamento, pretendemos estudar as principais ferramentas de comunicação em AVA, alicerçada em três componentes do contexto (o ambiente espaço-temporal, a finalidade e os participantes) e na polidez e na cortesia.

Nossas reflexões, por fim, norteiam-se acerca das especificidades do ambiente virtual e, principalmente, em Brown & Levinson (1987), Kerbrat-Orecchioni (1998, 2002, 2005, 2006) e Leech (1983, 2005), para tratarmos da interação verbal e suas características em AVA.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA: um novo espaço de interação virtual

A Internet encerra uma grande porção do conhecimento humano que além de comportar informações científicas e culturais, é um excelente ambiente para conversar, estudar e pesquisar, criando novos espaços de troca e aprendizagem em comunidades virtuais. Também denominada como ambiente virtual, "é um espaço fecundo de significação onde seres humanos e objetos técnicos interagem, potencializando a construção de conhecimento" (SANTOS, 2005, p. 91).

O professor, nessa nova perspectiva, deixa de ser o único detentor do conhecimento, redefinindo as práticas pedagógicas em situações de interação com quem

aprende, afinal, no século XXI é impossível se pensar em um ensino baseado unicamente na aula expositiva.

Nessa esteira, professores e alunos interagem e passam a contar com mais um aparato que aumenta o poder de comunicação, remodelando e potencializando as velhas práticas docentes, possibilitando a criação de novas experiências nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), que são "instrumentos de colaboração e cooperação entre alunos e professores imbuídos de uma criação interativa" (MAGDALENA *et alli*, 2003, p. 63). Também visto como um espaço virtual onde haja interação social em torno de uma informação específica, um local onde exista a intenção de aprender e compartilhar ideias, onde pessoas se encontram por meio de tecnologia, um espaço inesgotável de significação onde alunos e professores interagem e constroem conhecimento.

Barbosa (2005, p.29) define esse ambiente como uma "forma de ampliar os espaços educacionais, proporcionando aos alunos o acesso à informação a qualquer tempo, independente dos limites impostos pelo espaço geográfico", integrando e redimensionando uma infinidade de mídias e interfaces. Podem ser inseridos *links* e é composto por "programas *on-line* que ampliam o campo de possibilidade de ensino e de aprendizagem, apresentando-se como mais uma opção na paleta oferecida pelos programas presenciais ou de ensino a distância tradicional". (HARASIM, 2005, p. 28).

Comunidades virtuais organizadas para fins específicos podem ser constituídas e para Harasim (2005, p. 30) os AVA "se baseiam na aprendizagem e no crescimento auto-dirigidos, obtidos por meio de informações, técnicas e conhecimento", permitindo que várias fontes de informações e conhecimentos possam ser criadas e socializadas por intermédio de conteúdos apresentados de forma hipertextual, agregada de recursos de som e imagem. Alunos e professores, usuários do AVA, acessam esse conteúdo digital e aprendem, colaboram e interagem com os outros usuários do grupo.

Harasim (2005, p. 31) observa que "a interação através das redes ajuda a romper barreiras de comunicação e inibições que frequentemente asfixiam a troca aberta de ideias nas salas de aula tradicionais". A interação num AVA ocorre de forma síncrona ou assíncrona. Entende-se por síncrona todas as ferramentas que possibilitam a comunicação do professor e do aluno no mesmo espaço de tempo, como o telefone, *Chat*, vídeo conferência, Web conferência. Por outro lado, entende-se por assíncrona a possibilidade de

uso de recursos em diferente espaço de tempo, isto é, momentos em que professor e alunos não estão em aula ao mesmo tempo; *e-mail* e fórum são alguns exemplos.

Os usuários do AVA têm maior flexibilidade para determinar o horário e o dia em que vão se dedicar em suas atividades virtuais, pois afinal, o ambiente estará disponível 24 horas por dia, e, por isso, podem ser usados segundo a conveniência de quem o utiliza. E o diferencial de um AVA consiste no conjunto de atividades, estratégias e intervenções que ajudam usuários da ferramenta a construir e a transformar juntos a aprendizagem.

Os sujeitos que interagem no ambiente usufruem das informações disponíveis, podendo agregar mais informações extraídos de outros ambientes, e em consequência, transformam suas experiências, as quais ficarão disponíveis a todos os participantes interativos do mesmo ambiente, propiciando a construção e reconstrução de conhecimentos por meio da interação entre professores, alunos e meio virtual.

Numa sala de aula virtual os envolvidos (alunos e professor) expõem seus pensamentos, propõem discussões, estabelecem novas conexões, enfim, compartilham conhecimento. Todas essas ações ocorrem em diferentes horários e espaços, sendo que todo o conhecimento produzido é disponibilizado a todos os envolvidos participantes desta rede de conhecimento, em locais e horários distintos. Nesse ambiente, de conexões e conhecimentos, alunos e professores aprendem e colaboram, ganhando novos conhecimentos conforme as contribuições vão sendo inseridas.

A sala de aula virtual, quando bem aplicada, contribui para a qualidade da educação, já que permite ampliar conexões linguísticas, geográficas e interpessoais. Linguística porque interage com muitos textos; geográfica porque pode ser acessada em inúmeros espaços e pode acessar infinitos espaços geograficamente distantes; e interpessoal porque tem o poder de comunicação com pessoas próximas e distantes, que não precisam estar necessariamente conectadas em tempo real.

O necessário nesses ambientes é a integração da comunidade que o utiliza. Os ambientes por si só são estáticos; o que os mantém são os professores e os alunos. Os professores são os responsáveis pela distribuição das tarefas, organização de exercícios e gerenciamento do ambiente. Os alunos colaboram agregando informações, realimentando e reconstruindo o conhecimento dentro deste ambiente. Em outros termos, o AVA possibilita o emprego de estratégias que podem proporcionar o envolvimento entre os interactantes,

especificamente aquelas que estabelecem entre eles uma relação mais afetiva, promovendo um estudo mais prazeroso e motivador.

Interação e Linguagem em AVA: algumas representações do contexto, da polidez e da cortesia

A linguagem do discurso não é apenas o que foi chamado de “a arte da conversa” (ORECCHIONI, 2005, p. 190), mas a todos os elementos de comunicação que estão envolvidos no uso da palavra. Em sua obra, Kerbrat-Orecchioni (2005) fornece um resumo dos resultados sobre a teoria da interação, a estrutura da conversação (vez de falar, abrir e fechar) e os costumes de cortesia, evidenciando o estudo da polidez, tratada sob diferentes perspectivas como um fenômeno cognitivo (Escandell Vidal), de custo-benefício (Leech) ou de preservação da face - *face-work* (Goffmann, Brown e Levinson, Kerbrat-Orecchioni), perspectiva aqui adotada.

Em seu artigo "La notion d'interaction en linguistique: origines, apports, bilan", Kerbrat-Orecchioni (1998) comenta que parece “difícil argumentar”, que "falar é interagir", que "a interação verbal é a realidade fundamental da língua", e que não pode, por conseguinte, ter a esperança de compreender a verdadeira natureza da linguagem sem uma atenção cuidadosa e exigente dos meios que ela usa para alcançar suas comunicações.

Importante assinalar, assim, que a relação entre locutor e alocutário se constrói na e pela troca discursiva, em que os dois exercem entre si uma teia de influências múltiplas, marcando pela escrita, por exemplo, num ambiente de educação a distância, as intenções de cada um, permitindo uma gestão harmoniosa da relação interpessoal.

Observamos que essa interação verbal, como processo comunicativo, está fundamentada em três elementos do contexto: (i) o ambiente espaço temporal, (ii) a finalidade e (iii) os participantes, segundo Orecchioni (1998).

As páginas virtuais, podendo variar entre textos e hipertextos, ou até perpassarem por outras mídias, organizam o espaço informático, que consideram toda a situação de comunicação que circula no evento. Não podem negar estratégias destinadas à garantia da compreensão na interlocução e o AVA deve levar em conta recursos síncronos ou assíncronos, enfim, remete-nos tanto ao texto oral quanto ao escrito.

A finalidade da interação, aqui focada em AVA, reporta-se ao desenvolvimento do processo comunicativo, sendo negociada a todo o momento entre os interactantes, pois

o que se quer dizer é definido pelo objetivo da atividade; o enunciador constrói o seu discurso percorrendo os objetivos tratados pelo curso do ambiente virtual. O aluno responde ao que foi colocado, cabendo a ele resolver algum problema, traçar alguma reflexão ou, ao menos levantar algum conceito, por exemplo. Essa atividade de interação é estreitada pelo escopo do ambiente de aprendizagem.

Por fim, o último elemento do contexto, os sujeitos da cena enunciativa, constitui o aspecto mais importante, já que são suas características que determinarão o tipo de interação que se organizará no espaço. O conhecimento que cada um abarca a respeito do objeto oferecerá, ou não, ao texto uma maior ou menor eficácia; quanto maior o saber partilhado, mais próximas serão as representações de sentido desejadas no ato de produção.

Ressaltamos, portanto, que a situação de comunicação, determinada pelo contexto, como já vimos, pode ser remodelada pelos interlocutores, o que nos leva a tratar do fenômeno da polidez e cortesia, pois o componente afetivo, o estrato emocional, desempenham no funcionamento das interações humanas um papel fundamental.

Brown & Levinson (1987) discutem o fenômeno da polidez segundo o qual qualquer mensagem deve ser uma mistura cuidadosa de deferência e solidariedade e Kerbrat-Orecchioni (1998), resgatando-os, refere-se a “fórmulas”, sistematicamente, quais sejam:

CORTESIA POSITIVA
perceba o outro e mostre-se interessado pelos desejos dele

CORTESIA VERBAL
exagere o interesse, a aprovação e a simpatia pelo outro
intensifique o interesse pelo outro
utilize as marcas de identidade do grupo
procure acordo
evite desacordo
pressuponha e exponha pontos em comum (saber partilhado)
brinque
leve em conta os desejos do outro
ofereça, prometa
seja otimista
inclua o outro
dê ou peça razões
simule ou explicita reciprocidade (simpatia, entendimento, cooperação)

CORTESIA NEGATIVA
seja convencionalmente indireto
recorra aos modalizadores
seja pessimista
minimize a imposição
seja deferente
peça desculpas
recorra ao discurso impessoal
ofereça compensações, aja como se estivesse assumindo o débito

INDIRETIVIDADE (<i>OFF RECORD</i>)
faça alusões, dê pistas
forneça índices
pressuponha
minimize a importância
aumente a importância
use tautologias
use contradições
seja irônico
use metáforas
faça perguntas retóricas
seja ambíguo
seja vago
faça generalizações
faça substituição do destinatário
use elipse

Com a intenção de criar um paradigma geral, pelo qual estudos contrastivos, das estratégias pragmático-linguísticas, pudessem ser investigados, Leech (2005) lançou a ideia de um princípio comum da polidez. Apoiando-se nas máximas de Grice (1975), ele expandiu o chamado Princípio da Polidez (PP) numa série de seis máximas e duas submáximas cada uma e pretendia explicar como a polidez é usada na troca conversacional. O PP foi criado em analogia ao Princípio Colaborativo de Grice e remete a um recorte observado no comportamento comunicativo humano, que nos influencia a evitar discordância ou ofensa comunicativa e a manter a concordância comunicativa, sendo que uma discordância comunicativa seria uma situação na qual duas pessoas (x e y) podem assumir, na base dos significados comunicados, objetivos mutuamente incompatíveis. Mas tanto a discordância quanto a concordância são fenômenos escalares em termos de seu grau e significância (Leech 2005).

Para o autor, a função da polidez é estabelecer uma interação de relativa harmonia entre seus interactantes, usando-se as seguintes máximas:

Máxima do discernimento	Minimize custos ao outro Maximize benefícios ao outro
Máxima da generosidade	Minimize benefícios a si próprio Maximize custos a si próprio
Máxima da aprovação	Minimize depreciação ao outro Maximize enaltecimento ao outro
Máxima da modéstia	Minimize enaltecimento a si próprio Maximize enaltecimento ao outro
Máxima da concordância	Minimize discordância entre si e o outro Maximize concordância entre si e o outro
Máxima da simpatia	Minimize antipatia entre si e o outro Maximize simpatia entre si e o outro

A Linguagem em um Ambiente Virtual de Aprendizagem

De um curso em AVA, sendo realizado na plataforma *BlackBoard* (BB), de uma renomada Universidade privada da cidade de São Paulo, mais especificamente, da especialização em Educação em Ambientes Virtuais, foram selecionadas mensagens dos fóruns que discutiram temas específicos, segundo a necessidade da turma, os objetivos do curso e atividade para a qual foi aberto.

Iniciamos apresentando, parcialmente, uma atividade proposta na unidade “Trocando Reflexões”, com o objetivo de utilizar o potencial de interatividade da ferramenta, além de possibilitar a construção do conhecimento sobre o tema em questão de forma colaborativa, em que o aluno, a partir das bases teóricas trabalhadas por meio de um texto de referência, unidade chamada de “Conhecendo a Teoria”, mostra seu ponto de vista centrado em uma questão motivadora, instigado a visualizar o todo com suas referidas particularidades.

Exemplo

TUTORA 1 – sábado, 15 de maio de 2010, 16h30
<p>TROCANDO REFLEXÕES - Unidade II</p> <p>Olá, queridos alunos,</p> <p>Estudamos como organizar um curso em Ambientes Virtuais.</p> <p>Para um aprofundamento maior, agora, gostaria que vocês pensassem um pouco na seguinte questão: que conselhos você daria a uma pessoa que vai elaborar um curso para AVA?</p> <p>Espero que estejam por aí e que tenham uma boa reflexão a todos!</p> <p>Professora Fulana de Tal</p>

ALUNO 1 – domingo, 16 de maio de 2010, 2h15

Primeiro equilibre o conteúdo dividindo-o em unidades de acordo com o objetivo de aprendizagem. Em seguida, para facilitar a compreensão dos alunos, organize essas unidades em seções. Na construção das seções, elabore os textos da melhor forma possível, use coesão, coerência, direcione o aluno e relacione as seções de forma clara. Na verdade relacione todas as unidades para que o aluno saiba para onde está indo.

Aluno Beltrano

TUTORA 1 (intervenção) – sábado, 22 de maio de 2010, 16h30

Caros alunos virtuais,

A nossa discussão está muito boa mesmo. Percebo que alguns se preocuparam em pontuar alguns conceitos já expostos pelos recortes teóricos que ofereci, outros partiram para uma abordagem de puro cunho pessoal. Ótimo. Mas o que vocês acham de tentarmos um pouco mais considerar o que pensamos quanto ao que é importante para a organização de um curso em AVA e associarmos uma justificativa para cada escolha? Gostaria disso.

Grande abraço,

Professora Fulana de Tal

ALUNO 1 (resposta à intervenção) – segunda-feira, 24 de maio de 2010, 19h

Apesar de não ter compreendido o suficiente, daria também algumas sugestões: Não crie textos muito longos e não omita informações, logo utilize *links* e caixas de texto mas sem exagero. É interessante manter uma "linha de localização", assim o aluno sabe todo o caminho que percorreu para chegar àquela página. Usar *links* de "voltar" também é uma boa idéia. Resumindo, conduza o aluno de forma a facilitar seu aprendizado evitando que ele se perca no caminho. Diversifique na apresentação do conteúdo para agradar a todos.

Aluno Beltrano

Vemos que professora e aluno, participantes do contexto, no exemplo, não se perceberam como indivíduos isolados, mas como membros de uma rede, cada um com tarefas institucionalmente diferentes. Mantiveram-se presentes e em constante interação assíncrona no fórum, sendo esse o espaço informático da situação comunicativa criada: ela propôs uma discussão inicial, buscando testar o conhecimento do aluno, e este, por sua vez, prontamente, postou a sua resposta ao que foi solicitado, em menos de 24 horas, numa tentativa de mostrar o que sabe.

A professora abre o fórum usando estratégia da polidez, em seu comportamento linguístico, ao tratar os alunos por “*queridos (...)*”, exagerando a simpatia por pessoas que ela nem conhece pessoalmente, revelando uma preocupação com a face alheia. No discurso do aluno, nos dois momentos, tanto na resposta quanto na intervenção, não encontramos

esse tom cortês, pois nem ao menos cumprimenta a professora, ou seja, a sua interlocutora na situação, não minimizando um tom antipático.

Nos turnos dos interlocutores, o que se observa é uma gama de intenções comunicativas, agregadas em uma única elocução e que desembocam em uma mescla de estratégias de polidez e cortesia.

Na resposta do aluno 1, por exemplo, vemos que ele não se preocupa em fechar a aberta “Olá (...)” que a professora introduz, minimizando a importância da afetividade nesse espaço colaborativo de aprendizagem, porém, expressa sua maior preocupação em responder, cumprir a tarefa que lhe foi solicitada, dando ênfase à reprodução do conteúdo do curso em sua reflexão, às informações discorridas na parte teórica, apenas.

Observações como “*Espero que estejam por aí (...)*”, no mesmo turno introdutório da professora, é comum nesse meio porque não se tem contato visual e as contribuições precisam sempre aparecer na tela, caso contrário, não há como saber se o outro está acompanhando a conversa. Por isso, ela coloca indiretamente que os alunos participem quando deseja a eles “*uma boa reflexão (...)*” e a “**todos!**”, sem excluir ninguém, enfatizada pelo ponto de exclamação. Trata-se de uma característica de um discurso polido que, diretamente, corresponderia a algo do tipo: “nenhum aluno pode deixar de participar da atividade”, “a atividade tem que ser feita adequadamente ao que se propôs”. Os custos aos alunos, desta forma, são minimizados e a identidade do grupo delimitada.

Chama-nos a atenção, também, quando a professora, ao fazer um direcionamento tentando corrigir o rumo da discussão, tendo em vista que o debate não alcançou o êxito que esperava, atenua a ameaça à face dos alunos. Há o uso de outra estratégia de polidez por ela para mostrar, de forma indireta, que eles deveriam ser mais autônomos em relação ao que tinha solicitado: “*Mas o que vocês acham de tentarmos considerar um pouco mais o que pensamos quanto ao que é importante para a organização de um curso em AVA e associarmos uma justificativa para cada escolha? Gostaria disso (...)*”. A imposição da autoridade do professor fica assim minimizada, estimulando a continuidade da participação dos alunos para o aprofundamento da discussão, deixando de lado perguntas retóricas.

Quando a professora, nessa intervenção ao debate, indiretamente encaminha o grupo à adequação do que foi proposto, ela procura abrandar a advertência do seu enunciado “***Mas o que vocês acham de tentarmos considerar um pouco mais (...)***”, evitando ir diretamente ao encontro da face negativa do grupo.

Busca, assim, ampliar o discernimento do aluno com uma nova pergunta à reflexão e, em nenhum momento, agredindo, depreciando o outro, fixando-se na esteira da generosidade, ao maximizar a interação dos alunos quando parabenizou com um “*Ótimo (...)*”. Lança mão, portanto, de estratégias de polidez positiva, ao concordar com o que estava sendo exposto no debate e com a aprovação dele, numa ênfase: “*A nossa discussão está muito boa mesmo (...)*”.

Na resposta à intervenção da professora, o aluno manteve o mesmo comportamento linguístico, sem se preocupar com um discurso cortês e polido; apenas tentando cumprir o propósito da atividade. Além de ter ameaçado sua própria face, ao declarar que não dominava o assunto da aula “*Apesar de não ter compreendido o suficiente (...)*”, desprestigiando a importância do fórum, sem se preocupar com o interesse do grupo e com a sua imagem “*Apesar de (...)*”.

Considerações Finais

O objetivo principal do trabalho foi estudar as principais ferramentas de comunicação em AVA, alicerçada nos elementos do contexto (o ambiente espaço-temporal, a finalidade e os participantes), na polidez e na cortesia, seguindo a esteira de Kerbrat-Orecchioni, o modelo de Brown e Levinson e o aparato de Leech, confirmando o caráter interacional da linguagem nesse espaço virtual.

Os aspectos situacionais, em que são envolvidos quem fala, o que fala, para quem fala, em que circunstância, quais as relações entre o grupo, por exemplo, no emaranhado de interações no diálogo virtual, exigem recursos linguísticos que favoreçam a relação interpessoal entre professores e alunos.

No contexto da sala de aula virtual, assíncrono, também ocorrem como no ensino presencial, situações tensas e comprometedoras da interação, ainda mais levando em conta que professor e aluno interagem sem compartilharem o mesmo espaço físico e temporal, relacionando-se pelo texto escrito, sendo novo para muitos alunos, decorrem mal-entendidos, tensões e conflitos.

Na outra via, o professor antecipando essa possibilidade, utiliza significativas estratégias de polidez para conduzir a interação e evitar hostilidades, manifestando discordâncias quando necessário, mas procurando sempre colaborar para manter um cenário propício à aprendizagem, em situações de grande vulnerabilidade para os alunos.

A polidez constitui-se como fenômeno da linguagem, delineando os eventos da comunicação dos interactantes, responsável pela organização do comportamento linguístico deles. Seu uso permite a elaboração de alguns recursos como demonstrar interesse pelo outro, preferidas mais na abertura, outras, como propor, sugerir, mais no desenvolvimento e aquelas como agradecer e justificar, mais no fechamento das atividades. Evidentemente, que essa ordem pode variar.

Ressaltamos que esta pesquisa não tem caráter definitivo, sendo sugestões de posteriores análises mais aprofundadas, com um maior número de dados a serem verificados. Os resultados obtidos nos oferecem, porém uma visão significativa dos aspectos da linguagem em ambientes virtuais de aprendizagem, uma vez que mostrou a importância da polidez e da cortesia para o alcance dos objetivos na conversação digital.

Bibliografia

- BARBOSA, R. M. (org.) **Ambientes virtuais de aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- BROWN, Penelope & LEVINSON, Stephen. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge University Press, 1987.
- CRESCITELLI, M. F. C.; GRALDINI, A. F. S. & QUEVEDO, A. G. Gênero fórum educacional digital. In: BASTOS, N. M. O. B. **Língua Portuguesa**. São Paulo: EDUC, 2008.
- FÁVERO, Leonor Lopes. Cortesia verbal. In: PRETI, Dino (org.). **Projeto de Estudo da Norma Lingüística Urbana Culta de São Paulo**. São Paulo: Humanitas, 2008.
- GOFFMAN, E. **Interaction ritual: essays on face-to-face behavior**. New York: Garden City, 1967.
- GOMES, P. V. **Eureka na PUC/PR: um ambiente para aprendizagem colaborativa baseado na www**. Curitiba: Champagnat, 2001.
- GRICE, Paul. Logic and conversation. In: COLE, Peter; MORGAN, Jerry (Orgs.). **Syntax and semantics: speech acts**. New York: Academic Press, 1975.
- HARASIM, L. **Redes de aprendizagem: um guia para ensino e aprendizagem on-line**. Trad. de Ibraíma Dafonte Tavares. São Paulo: Senac, 2005.

- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. **Análise da conversação**: princípios e métodos. Trad. de Carlos Piovezani Filho. São Paulo: Parábola Editorial, 2006
- _____. La notion d'interaction en linguistique : origine, apports, bilan. In: **Langue française**. Vol. 117, n°.1. La linguistique comme discipline en France, 1998.
- _____. **Le discours en interaction**. Paris: Armand Colin, 2005.
- _____. **L'énonciation**. Paris: A. Colin, 2002.
- LEECH, Geoffrey. **Principles of Pragmatics**. London: Longman, 1983.
- _____. **Politeness**: is there an Eastwest divide? Journal of foreign languages. N°. 6, General Serial N 160, 2005. Disponível em: <http://www.ling.lanacs.ac.uk/staff/geoff/leech2006politeness.pdf>. Acesso em: 30/10/2010.
- LEVY, Pierre. **A inteligência coletiva por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1999a.
- _____. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999b.
- _____. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 3ª. ed., 1999c.
- MAGDALENA, B. C. & COSTA, I. E. T. **Internet em sala de aula**: com a palavra, os professores. Porto Alegre: Artmed, 2003.
- MARCUSCHI, L. A. Gêneros digitais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: MARCUSCHI, L. A. & XAVIER, A. (org.). **Gêneros digitais e hipertexto**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.
- MATOS, E. L. M. **O Eureka da PUC/PR**: uma grande idéia. Tese, Curitiba: PUCPR, 2004.
- SANTOS, E. O. **Educação online, cibercultura e pesquisa**: formação na prática docente. Tese, Salvador: UFBA, 2005.