



**PLANEJAMENTO E ESTRATÉGIAS DE MEDIAÇÃO
EM BATE-PAPOS**
Planning and Strategies for Mediating Chats

Erisana VICTORIANO (PUC-SP, São Paulo, Brasil)

Abstract

Intending to contribute with the adequate use of chat tools in online educational contexts, this paper investigates chat sessions that had as objective the realization of an interview, and which were considered satisfactory by their mediators. The objective is to understand how the planning, known as important for the success of chats in many investigations (Collins et all, 2003; Gervai, 2004), and the mediation strategies also known as fundamental in teaching-learning contexts (Vygotsky, 1934; Wells, 1999) may have contributed for the satisfactory development of the chat sessions. The investigations were sustained by systemic-functional grammar concepts (Halliday, 2004). The results indicate the importance of planning in chat sessions, and some strategies that can contribute for their success.

Key-words: *educational chats; mediation strategies; planning; online teaching-learning.*

Resumo

Com o objetivo de contribuir com o uso adequado da ferramenta bate-papos em contextos educacionais on-line, esse estudo investiga sessões de bate-papos que tinham como objetivo a realização de uma entrevista, e que foram consideradas satisfatórias por seus mediadores. O objetivo é compreender como o planejamento, reconhecido como importante para o sucesso de bate-papos em diversos estudos (Collins et all, 2003; Gervai, 2004), e as estratégias de mediação também reconhecidas como fundamentais em contextos de ensino-aprendizagem (Vygotsky, 1934; Wells, 1999) podem ter contribuído para o desenvolvimento satisfatório dos bate-papos. As investigações foram apoiadas em conceitos da gramática sistêmico-funcional de Halliday (2004). Os resultados indicam





a importância do planejamento de bate-papos, e algumas estratégias de mediação que podem contribuir para seu sucesso.

Palavras-chave: *bate-papos educacionais; estratégias de mediação; planejamento; ensino-aprendizagem on-line.*

1. Introdução

Muitos autores consideram o uso das ferramentas *on-line* de comunicação síncrona e assíncrona positivo para o ensino-aprendizagem (Hammomd, 2000; Sabbag, 2002; Almeida, 2003; Terzian, 2004; Karagiorgi e Symeon, 2005). No entanto, eles também reconhecem que esses aspectos positivos não se realizam em qualquer situação. Além disso, muitos alunos e professores não reconhecem que essas ferramentas podem favorecer o ensino-aprendizagem. Eles alegam, por exemplo, que não conseguem acompanhar uma discussão na ferramenta bate-papo devido à velocidade da comunicação, e que a discussão fica vulnerável a digressões (Faria, 2002; Sabbag, 2002). Por isso, muitas investigações sobre o uso de ferramentas de comunicação *on-line* em contexto educacional vêm sendo desenvolvidas.

Grande parte dessas investigações parte de situações de interações problemáticas (Faria, 2002; Mickee, 2002; Collins et al, 2003; Júnior, 2003; Gervai, 2004; Coffey e Woolworth, 2004; Victoriano, 2005). No entanto, este estudo investiga sessões de bate-papos consideradas satisfatórias por seus mediadores para, a partir daí, tentar compreender o que pode ser feito para que as ferramentas de comunicação *on-line* possam ser utilizadas de forma mais apropriada em contextos educacionais. O objetivo é compreender como o planejamento do bate-papo, reconhecido como importante para seu sucesso em diversos estudos (Collins et al, 2003; UNESCO¹), e as estratégias de mediação também reconhecidas como fundamentais em contextos de ensino-aprendizagem presenciais (Vygotsky, 1934; Wells, 1999) ou *on-line* (Collins et al,

1. Essa informação pode ser encontrada no site da UNESCO: http://www.unesco.org.br/areas/ci/areastematicas/ticsparaeducacao/index_html/mostra_documento. Acesso em 04 dez 2009.





2003; Gervai, 2007) podem ter contribuído para o desenvolvimento satisfatório das sessões de bate-papos. Para auxiliar as investigações, esse trabalho contou com os conceitos da gramática sistêmico-funcional proposta por Halliday (2004).

2. Fundamentação teórica

2.1. Mediação e planejamento de bate-papos

Em contextos presenciais, muitos autores vêm chamando a atenção para a importância da mediação em contextos de ensino-aprendizagem. Vygotsky (1934:108), por exemplo, reconhece no ensino sistemático, a oportunidade de se aprender coisas que dificilmente seriam aprendidas diretamente. Por meio da mediação, é possível criar oportunidades que favoreçam o desenvolvimento da aprendizagem (Wells, 1999). Em contextos a distância, muitos autores também enxergam a mediação como ponto fundamental para o desenvolvimento do ensino-aprendizagem.

Em suas investigações, Faria (2002) constatou que a mediação pedagógica é fundamental para a interatividade no processo educativo em contextos digitais. Com posição semelhante, Almeida (2003) diz que ensinar em contexto digital significa “organizar situações de aprendizagem, planejar e propor atividades, disponibilizar material de apoio (...)”, atuar como “mediador e orientador do aluno”, identificando suas representações de pensamento, fornecendo informações relevantes, incentivando a busca de fontes de informação, provocando a reflexão, favorecendo a formalização de conceitos e a aprendizagem significativa. Gervai (2004:103) investigou a interação de alunos e professores em bate-papos e também percebeu que o papel do professor é importante para que a interação caminhe para uma construção colaborativa de conhecimento. Segundo ela, o professor deve ter os objetivos do bate-papo claramente definidos e deve assumir a postura de organizador de idéias. Dessa forma, o bate-papo pode se constituir em uma ferramenta importante para que os participantes possam refletir sobre suas práticas pedagógicas, ter acesso à tecnologia e aprimorar seu letramento digital.





Ao investigar conversas síncronas que aconteceram na ferramenta bate-papo do ambiente Teleduc, Júnior (2003) concluiu que a ferramenta não é adequada para discussões, principalmente devido aos diversos núcleos de conversa que se formam pela possibilidade de se enviar várias mensagens ao mesmo tempo. Para amenizar o problema e o esforço cognitivo que os participantes devem fazer para acompanhar uma sessão de bate-papo no contexto educacional, Júnior sugere um novo design para a ferramenta e propõe “modelos de coordenação de bate-papo que usam metáforas de situações presenciais com regras bem definidas como seminário, assembléia e café virtual” (Júnior, 2003). Outra questão levantada por Júnior (2003), é a importância do educador como “mediador qualitativo do diálogo”, ao invés de detentor de verdades absolutas. Ele diz que, apesar de haver concordância na literatura sobre a importância da ferramenta bate-papo no contexto educacional, ela é apontada também como uma das ferramentas de comunicação mais desestruturadas nos ambientes de educação a distância. Júnior (2003) ainda lembra que em contextos educacionais as pessoas se conhecem, tendem a compartilhar os mesmos objetivos e a apresentar afinidades, e que em contextos educacionais há um assunto a ser discutido. Mas, para que a interação seja produtiva é necessária reflexão sobre o que está sendo discutido e, além disso, a produtividade pode ser influenciada pela estruturação da conversa.

Vimos então, que as estratégias de mediação e o planejamento do bate-papo são reconhecidos por vários autores como fundamentais para que os objetivos da interação sejam alcançados. Agora, nosso olhar se voltará para as ferramentas da linguística sistêmico-funcional que auxiliaram as investigações desse trabalho.

2.2. Contribuições da gramática sistêmico-funcional

Segundo Halliday (2004:309), uma oração é uma combinação de três estruturas diferentes que se originam de componentes funcionais. Dentro da teoria sistêmico-funcional esses componentes são conhecidos como metafunções e podem ser ideacional, interpessoal, ou textual. Isso significa que as três estruturas expressam três grupos de escolhas





semânticas, ou seja, três conjuntos de escolhas determinam o significado da oração. Essas escolhas semânticas são: a transitividade (expressa significados ideacionais), o modo (expressa significados interpessoais), e o tema (expressa significados textuais).

Neste trabalho, as investigações permearam a esfera da inter-pessoalidade e dois níveis de análise foram utilizados: um na esfera do Modo, e outro na esfera dos grupos nominais, ou seja, uma ferramenta de análise envolveu a oração como troca social e a outra envolveu a oração como grupo nominal.

2.2.1. Oração como troca social – papéis de fala

Como vimos, a oração envolve trocas sociais, pois ela está organizada como um evento interativo que envolve um falante e uma audiência. Quando interagimos, nos revezamos assumindo e atribuindo papéis de fala à nossa audiência. Por exemplo, ao fazer uma pergunta assumimos o papel de “busca por informação” e atribuímos ao outro participante envolvido o papel de “fornecedor de informação” (Halliday, 2004:106).

Segundo Halliday (2004:107), os papéis de fala mais comuns são (i) “dar” e (ii) “pedir”. Se, como vimos acima, ao encarnarmos um papel de fala atribuímos outro ao(s) outro(s) participante(s) envolvido(s), é possível concluir que dar envolve a noção de “convidar a receber” e pedir envolve a noção de “convidar a dar” (Halliday, 2004:107).

Ainda é importante distinguir o que está sendo “trocado”. Para isso, usamos os conceitos de (a) “bens e serviços” e (b) “informação”. Quando o que está sendo pedido ou oferecido é algo material (Me passe as chaves.) ou envolve uma ação (Saia da frente.). O que está sendo trocado é classificado como “bens e serviços”; mas se o falante pede ou oferece uma informação, ou seja, a única resposta esperada é a verbal, dizemos que a troca é de “informação”. Essa discussão pode ser vista resumidamente no Quadro 1 de Halliday (2004:107):





Role in exchange	Commodity exchanged	
	(a) goods-&-services	(b) information
(i) giving	'offer' would you like this teapot?	'statement' he's giving her the teapot
(ii) demanding	'command' Give me the teapot!	'question' what is he giving her?

Quadro 1: Giving or demanding, goods-&-services or information

2.2.2. Abaixo da oração – epíteto

No item anterior, tratamos a oração como troca social. Agora, vamos olhar um nível abaixo da oração, pois vamos olhar os grupos que a formam. Usaremos o termo “grupos” para nos referir a uma combinação de palavras construída a partir de uma relação lógica (Halliday, 2004:310).

Segundo Halliday (2004:310), há três classes principais de grupos: grupo nominal, grupo verbal e grupo adverbial. Diferentes grupos têm funções diferentes nas orações. Em relação à estrutura modal da oração, os grupos nominais servem como sujeito ou complemento, os grupos verbais servem como Finito + Predicado, e os grupos adverbiais como Adjuntos. Neste trabalho, voltaremos a atenção para o grupo nominal, pois é ele que nos auxiliará durante a análise dos dados. Em relação à estrutura experiencial da oração, grupos nominais relacionam-se ao papel dos participantes (Halliday, 2004:310).

Dentro da classe dos grupos nominais, há uma categorização feita por um ou mais dos seguintes elementos funcionais: Dêitico, Numerativo, Epíteto e Classificador. Nesse trabalho, voltaremos nosso olhar para o Epíteto.

O Epíteto indica alguma qualidade do subconjunto e pode ser de dois tipos: experiencial ou interpessoal. O Epíteto experiencial refere-se à qualidade objetiva das coisas, aquilo que o objeto qualificado realmente possui, enquanto o Epíteto interpessoal refere-se à qualificação subjetiva do falante em relação ao objeto (maravilhoso, bobo, bonito e outros).





3. Metodologia

Esse estudo investigou 3 sessões de bate-papos do tipo entrevista, consideradas satisfatórias por seus mediadores; a instrução de atividade sobre o planejamento do bate-papo; e 3 fóruns de discussão que aconteceram durante o planejamento da sessão. Os dados foram coletados de três turmas que foram mediadas por três professores diferentes. Apenas uma pessoa, a convidada, participou das três sessões. O objetivo foi compreender como o planejamento do bate-papo e as estratégias de mediação podem ter contribuído para o desenvolvimento satisfatório das sessões de bate-papos. Mais especificamente, este estudo buscou responder as seguintes perguntas:

1. Como o planejamento dos bate-papos contribuiu para o desenvolvimento dos bate-papos?
2. Como as entrevistas se desenvolveram nos bate-papos?
3. Como as estratégias de mediação contribuíram para o desenvolvimento da entrevista?

3.1. Contexto da pesquisa

Essa pesquisa foi conduzida a partir da análise de dados coletados no módulo Desenvolvimento Profissional e a sala de aula: reflexão sobre novos caminhos do curso Teacher's Links: Reflexão e Desenvolvimento para Professores de Inglês, oferecido pelo grupo Edulang do Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, a professores de inglês.

O curso Teacher's Links: Reflexão e Desenvolvimento para Professores de Inglês é totalmente *on-line* e vem sendo oferecido desde 1998. Seu conteúdo, disponibilizado no ambiente Teleduc², é apresentado

2. O TelEduc é um ambiente digital de aprendizagem em desenvolvimento no Núcleo de Informática Aplicada à Educação (NIED) da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), é um software livre sob os termos da GNU *General Public License* versão 2, como publicada pela *Free Software Foundation*.





em forma de hipertexto e de aulas em vídeo. Possui carga horária de 270 horas-aula divididas em três módulos de 90 horas cada e tem previsão de duração de três semestres. Durante o curso o professor participante tem a oportunidade de aperfeiçoar seu desempenho em língua inglesa e sua capacidade de refletir criticamente sobre seu papel no ensino-aprendizagem. Suas aulas são interativas e mediadas por um professor qualificado. A participação no curso é monitorada.

O módulo *O Desenvolvimento Profissional e a Sala de Aula: reflexão sobre novos caminhos* tem como meta orientar o professor sobre os possíveis caminhos a serem percorridos durante seu desenvolvimento profissional, acadêmico e pessoal³. Ele é formado por dois componentes: um que permeia, mais especificamente, a esfera do desenvolvimento profissional (*Development*); e outro de natureza reflexiva (*Reflection*).

O componente *Development* tem o objetivo de oferecer aos professores-alunos participantes “oportunidades de discutirem suas próprias idéias sobre desenvolvimento profissional e de usarem a Internet para entrar em contato com múltiplas esferas do desenvolvimento profissional”. Essas oportunidades não estão apenas no âmbito da docência nas escolas, mas também permeiam o desenvolvimento profissional e pessoal em um sentido mais amplo. O componente *Reflection* “pretende estabelecer junto ao professor-aluno as bases teóricas da reflexão como instrumento de possível transformação”, ou seja, pretende contribuir com o desenvolvimento de estratégias reflexivas que ajudem os professores-alunos a repensar “seu desenvolvimento profissional e acadêmico, avaliar o desenvolvimento de um planejamento”, compreender melhor o “papel da língua inglesa no contexto educacional brasileiro” e “os objetivos e necessidades de aprendizagem de uma língua estrangeira e das habilidades comunicativas envolvidas nesse processo.” As atividades do curso enfatizam trabalhos colaborativos e trabalhos individuais, e a participação em discussões com os colegas e com o professor⁴.

3. Informação retirada do site: <http://www.pucsp.br/ead/teacherslinks/>. Acesso em 04 dez 2009.

4. Informação retirada da Dinâmica do Curso e restrita aos professores-alunos e aos docentes do módulo.



3.2. Participantes da pesquisa

Os participantes da pesquisa foram: uma convidada, alguns “professores-alunos”, os “professores-mediadores” do módulo O Desenvolvimento Profissional e a Sala de Aula: reflexão sobre novos caminhos do curso *Teacher's Links: Reflexão e Desenvolvimento para Professores de Inglês*.

Os professores-alunos são graduados (licenciados ou bacharéis), com habilitação em inglês e moram e trabalham em diversos estados do Brasil. Eles atuam em escolas das redes privada ou pública, universidades, escolas de idiomas ou como profissionais autônomos. Alguns participantes são professores da rede pública estadual de diferentes cidades do estado de São Paulo e recebem bolsas de estudo oferecidas pela Cultura Inglesa – São Paulo.

Os mediadores são profissionais que atuam nas esferas de Educação a Distância e de Reflexão sobre Ação. São “professores do quadro de carreira da PUC-SP, mestres e doutores, e professores convidados” e vêm atuando junto à coordenação do curso *Teacher's Links: Reflexão e Desenvolvimento para Professores de Inglês* como professores do quadro docente da COGEAE⁵.

A Tabela 1 abaixo mostra o número de professores-alunos participantes de cada sessão e a duração aproximada de cada bate-papo:

	Turma A	Turma B	Turma C
Duração aproximada	1:10	1:10	1:30
Alunos participantes	8	10	8

Tabela 1: Duração e alunos participantes dos bate-papos

5. Informação retirada do site: <http://www.pucsp.br/ead/teacherslinks/>. Acesso em 04 dez 2009.

4. Análise dos dados

4.1. Planejamento da sessão

De acordo com a proposta da atividade, o objetivo era que os alunos entrevistassem um convidado especial, utilizando a ferramenta bate-papo. A instrução da atividade mostra que a sessão de bate-papo realizada no curso foi preparada por aproximadamente duas semanas e, como pode ser observado no Quadro 2 abaixo, envolveu duas fases antes da realização da entrevista:

Semana 1	1º Fase – Preparação dos alunos
	Conhecer as regras de participação em entrevistas por meio de bate-papos acessando um site externo ao curso.
	Participar e observar as regras de entrevistas em bate-papos em sites externos ao curso.
	Discutir sobre as regras de participação e as experiências vivenciadas nos bate-papos externos ao curso em um fórum específico.
Semana 2	2º Fase – Preparação da Entrevista
	Ler o perfil do convidado e conhecer um pouco sobre ele.
	1. Preparar a entrevista em grupo.

Quadro 2: Planejamento da sessão de bate-papo

Vemos no Quadro 2 que a primeira fase de preparação da entrevista na ferramenta bate-papo está relacionada, na verdade, com a preparação dos alunos. Podemos perceber que o objetivo é informar e familiarizar os alunos com a ferramenta bate-papo e com as características de entrevistas nesse tipo de comunicação, bem como incentivá-los a refletir e discutir sobre atitudes que podem contribuir ou não para o desenvolvimento adequado da sessão. Por sua vez, o segundo momento relaciona-se à preparação da entrevista em si. A intenção parece ser a de que os alunos conheçam um pouco sobre a pessoa que vão entrevistar para que possam, finalmente, preparar a entrevista.



O Quadro revela, portanto, que houve uma preparação cuidadosa da atividade desenvolvida com os alunos no bate-papo. Essa preparação mostra-se fundamental no contexto do curso porque a maioria dos alunos nunca tinha participado de uma entrevista utilizando uma ferramenta de comunicação síncrona *on-line*. Durante a observação do fórum *Characteristics of a good chat interview*, realizado na primeira semana de preparação do bate-papo, foi possível perceber a relevância desse primeiro momento de preparação, como podemos ver nos trechos abaixo, recortados de mensagens enviadas por alunos⁶:

“This experience made think that one essential characteristic of a good chat, regular or interview, is that the topic must be known in advance by all the occupants of the chat.” (Aluno – Turma B)

“I’ve just tried the chat with “Luciana Melo” in UOL site. It was simple to enter the chat interview. (...) However, I was surprised to see that there are no rules for the interview itself. Everybody asks questions at the same moment. (...) For this reason, I found it difficult to follow the interview. Well, talking about the characteristics of a good chat interview, (...) it would be wonderful if people could follow the conversation...I mean, one question would lead to another question...(...).” (Aluna – Turma A)

“I participated in uol chat, it was nice. In this link I had the opportunity to talk to some portuguese and Brazilians that live in Boston. It was a good experience for me although I was very nervous because it was an anxious moment.” (...) (Aluna – Turma A)

4.2. Desenvolvimento da entrevista

A entrevista na ferramenta bate-papo foi agendada previamente e tinha duração prevista de uma hora nas três turmas. Ela teve início no horário agendado e terminou 10 minutos mais tarde nas turmas A e B, e 30 minutos mais tarde na turma C (como vimos na Tabela 1).

6. Todos os exemplos são recortes dos dados e foram apresentados conforme sua escrita original.





Em relação ao desenvolvimento da entrevista, foram encontradas as seguintes fases:

FASES	TURMA A	TURMA B	TURMA C
1	Saudações	Saudações	Saudações
2	Entrevista	Entrevista	Negociação de início da entrevista com continuação dos cumprimentos
3	Encerramento	Encerramento	Entrevista
4	-	-	Negociação de encerramento
5	-	-	Entrevista
6	-	-	Encerramento com conversa informal

Quadro 3: Desenvolvimento da sessão de bate-papo

O Quadro 3 resume as fases encontradas nos bate-papos. Podemos perceber que as entrevistas não se desenvolveram da mesma forma: os bate-papos nas turmas A e B tiveram as mesmas fases, enquanto na turma C a interação teve o dobro de fases.

A fase *Saudações* refere-se ao momento inicial do bate-papo em que os participantes acabam de entrar na sala e cumprimentam uns aos outros, como ilustra o exemplo abaixo:

Exemplo 1 – Turma C

(20:52:49) **Mediadora** fala para **Todos**: Hello, M.! Good Evening

(20:52:50) **M.** fala para **Todos**: Hello S. and all my friends

(20:53:01) **Convidada** fala para **Todos**: Hi M.

A fase *Negociação de início de entrevista*, encontrada apenas na turma C, indica um momento em que a mediadora propõe aos participantes e tenta negociar com a convidada o início da entrevista. É possível também observar que neste momento os participantes concordam com o início da entrevista, mas continuam se cumprimentando (ver exemplo 9).

A fase *Entrevista* representa a entrevista em si, ou seja, a interação no formato de perguntas e respostas, como é possível observar nos exemplos abaixo:



**Exemplo 2 – Turma A**

(21:05:25) **M.** pergunta para **Convidada**: Why are you a bit disappointed in your project? You began to say this...

(21:05:47) **A.** fala para **Convidada**: I would like to know what are your feelings towards your profession

(21:05:59) **Convidada** fala para **Todos**: Well, because I didnt feel that I got in enough cycles of design and development. I didnt feel like they were good enough to share with others yet.

(21:06:40) **Convidada** fala para **Todos**: Hmm, feelings ... depends on the day. But most days I love it, it is so fanastic and stimulating, always something new to learn and do.

Encerramento refere-se à finalização do bate-papo em que os participantes agradecem e se despedem. Observe o exemplo abaixo:

Exemplo 3 – Turma A

(22:08:15) **Mediadora** fala para **Todos**: Dear ladies :))) this chat with Mediadora is so great, but it's time to say goodnight for her now, right?

(22:08:23) **M.** fala para **Todos**: I learned a lot by reading your projects. I also didn't know what a webquest was!

(22:08:40) **c.** fala para **Todos**: ok, bye!

(22:08:45) **M.** fala para **Todos**: Girls it was great to meet you... I'm coming back, now I will need help to reach you in the course and I don't know how...

(22:08:50) **Convidada** fala para **Todos**: Wow! It makes me so happy that they were useful :o)

(22:09:08) **A. R.** fala para **Todos**: bye I love this!

(22:09:28) **Convidada** fala para **Todos**: It was wonderful meeting you all and an honor to talk to such a wonderful group of professional investing in themselves and their colleagues! Best wishes and dont hesitate to send me e-mails!

Negociação de encerramento é o nome dado a uma fase encontrada apenas na turma C. Durante esse momento, a mediadora tenta prolongar o bate-papo por mais vinte minutos, como podemos ver no exemplo abaixo:



**Exemplo 4 – Turma C**

(22:02:16) **Mediadora** fala para **Todos**: My dears, I'm sorry to interrupt, but our time is over :-(

(22:02:23) **Convidada** fala para **Todos**: Oh, okay R.. No, it isnt difficult I dont think.

(22:02:34) **E. B.** fala para **Convidada**: As for your last anser I understood that they are already living in the State.So, no reason for my last question.

(22:02:47) **B.** fala para **Todos**: Nice talking to you all. Thanks a lot. Best wishes.

(22:02:55) **C.** fala para **Todos**: Thanks a lot. Hugs

(22:03:00) **Convidada** fala para **Todos**: Monica, some of them pay for their own studies, welfare pays for some, and the county pays for some because they want businesses to keep running but they cant do this if they dont have employees.

(22:03:02) **S.** fala para **Todos**: Shan. Thanks for your words. See you.

(22:03:04) **Mediadora** fala para **Todos**: Can you stay a little longer, Convidada?

(22:03:22) **E.** fala para **Todos**: Thanks, see you

(22:03:38) **Mediadora** fala para **Todos**: calm down, people!

(22:03:43) **Convidada** fala para **Todos**: Sure Mediadora. How about we stay until 20 after for those who can. This is wonderful fun ...

(22:03:45) **S.** fala para **Todos**: Good evening everyone. That was a great chat!

(22:03:54) **R. G.** fala para **Todos**: Nice holidays to you all, hope to see everybody next semester. I enjoyed a lot being with you, Shan.

(22:04:21) **Mediadora** fala para **Todos**: people, Convidada can stay up to 22;20, can you stay ?

(22:04:26) **M.** fala para **Todos**: Nice to meet you Convidada and hear a bit from your life!

(22:04:34) **R. G.** fala para **Todos**: sure

(22:04:41) **B.** Sai da sala...

(22:04:48) **E.** Sai da sala...

(22:04:48) **E. B.** fala para **Convidada**: thanks a lot Convidada.

(22:04:52) **Mediadora** fala para **Todos**: so we go on up to 22:20

A fase *Encerramento com conversa informal* também foi uma fase encontrada apenas na Turma C. Nela, os participantes além de se despedirem, conversam sobre aspectos de suas vidas pessoais:



**Exemplo 5 – Turma C**

(22:28:09) **Mediadora** fala para **Todos**: My dears, I have to leave now! My 7 children are demading my attentio

(22:28:36) **E. B.** Sai da sala...

(22:28:41) **R. G.** fala para **Todos**: 7 children! is it a school?

(22:28:42) **E. B.** Entra na sala...

(22:28:45) **Convidada** fala para **Todos**: Well ladies, I better get going. I need to go over to the house my husband just bought and continue the remodeling since he is out of town. I need to finish some of the plumbing in the bathroom and then start on some of the closet doors that need to be fixed.

(22:29:08) **M.** fala para **Todos**: We need more teachers like you in Brazil to really inspire us!

(22:29:13) **C.** fala para **Todos**: Nice to hear from you all. See you around!

(22:29:26) **Convidada** fala para **Todos**: SEVEN?? Oh my dear ... that is incredible Mediadora! Congratulations seven times :o)

(22:29:30) **Mediadora** fala para **Todos**: ok, Convidada, thank you very much! it was really nice talking to you

(22:29:44) **Convidada** fala para **Todos**: We need more teachers in the US like you all to inspire us!!!!!!!!!!!!!!

(22:29:46) **Mediadora** fala para **Todos**: they 7 cat-children

(22:30:13) **R. G.** fala para **Todos**: nice holidays to you all again, my orkut ir R. G..

(22:30:19) **Convidada** fala para **Todos**: Ah ha ha ha ... you are funny Mediadora - you are just like M.P. but she had gazillions of dogs.

(22:30:23) **E. B.** fala para **Todos**: Thanks a million Convidada.

(22:30:35) **Mediadora** fala para **Todos**: yes, it was really inspiring

(22:30:51) **Mediadora** fala para **Todos**: I hope you all have enjoyed it

(22:30:58) **M.** fala para **Mediadora**: What a big family ! Do you need a dog to look after them?

(22:30:59) **Convidada** fala para **Todos**: Dont forget to write. I will post my e-mail in my profile. Best of wishes to all you wonderful teachers ... I was truly energized and inspired by our talk!

(22:31:25) **Mediadora** fala para **Todos**: we'll get in touch, Convidada

(22:31:26) **Convidada** fala para **Todos**: Beijos e Abracos :o* []s

(22:31:29) **R. G.** fala para **Todos**: so were we. thanks

(22:31:39) **Convidada** Sai da sala...





(22:31:46) **Mediadora** fala para **Todos**: M., I've thought of adopting a vira lata

(22:31:46) **C.** fala para **Todos**: Hugs, hugs and hugs

Ainda é importante mencionar que dentre todas as fases a *Entrevista* foi a que predominou na maior parte do tempo. Mesmo quando turnos fora de tópico⁷ foram enviados, essa fase ainda se manteve. Turnos fora de tópico foram raros nas turmas A e B. Eles estavam relacionados a um pedido para que a duração da sessão fosse prolongada (turma A), a problemas técnicos que a convidada estava tendo durante a entrevista (turmas A e B) e ao atraso de alguns alunos (turmas A e B). Na turma C, turnos fora de tópico foram um pouco mais frequentes e estavam relacionados a alunos que chegaram atrasados e justificaram-se, cumprimentaram e foram cumprimentados ou chamados para se juntar à conversa. Alguns turnos fora de tópico podem ser observados no exemplo abaixo. Eles aconteceram durante a fase entrevista:

Exemplo 6 – Turma A

(21:52:54) **P.** fala para **Mediadora**: You are not going to say 'Time to close this chat', are you?

(21:53:24) **Convidada** Entra na sala...

(21:53:24) **P.** fala para **Mediadora**: Can't we have extra time? ;-)

(21:53:37) **S.** fala para **Todos**: Sorry, I did the apostrophe again.

No exemplo acima, a aluna P. pensou que a mediadora ia encerrar a discussão e pediu tempo extra, e a Convidada está retornando à sala de bate-papo depois de ter sido retirada devido a um erro do sistema (digitar o apóstrofo).

4.3. Estratégias de mediação

Os dados mostraram que a participação das mediadoras também foi mais semelhante nas turmas A e B, inclusive na intensidade. Observe a Tabela 2 abaixo:

7. Foram considerados turnos fora de tópico os turnos que não correspondiam à fase em que surgiram, mas não a finalizaram, ou seja, não desencadearam uma nova fase.





	Turma A	Turma B	Turma C
Quantidade de turnos	20	17	47

Tabela 2: Participação das professoras nos bate-papos

Podemos verificar que a mediadora da turma C enviou mais do que o dobro de turnos do que as mediadoras das outras turmas.

Durante a análise, algumas estratégias de mediação se destacaram. Elas serão vistas nos tópicos que seguem.

4.3.1. Informar o início da entrevista por meio de uma declarativa e explicar a importância de seu início

Durante a análise dos dados, foi possível observar que as três mediadoras iniciaram a entrevista “oficialmente”. No entanto, também foi possível perceber que isso é feito de forma diferente pela mediadora da turma C. Nas turmas A e B, o interesse em começar a entrevista não foi manifestado pela mediadora em primeiro lugar. Vejamos os exemplos abaixo:

Exemplo 7 – Turma A

21:02:01) **Convidada** fala para **Todos**: Mediadora, should we wait a bit a chit chat or would you like to start?

(21:02:04) **P.** fala para **Todos**: Nice Mediadora

(21:02:56) **Mediadora** fala para **Todos**: We can start Convidada, we have just one hour and time flies when we are chatting, so we'd better start.

Exemplo 8 – Turma B

(20:01:43) **N. L.** fala para **Convidada**: Can we get started a bit? I'd like to ask you what a Charter School is.

(20:01:46) **S. M.** Entra na sala...

(20:01:50) **L.** fala para **Todos**: Nice meeting you Convidada, we are anxious to know more about you!!!

(20:01:53) **Convidada** fala para **Todos**: Sure!





- (20:01:59) **Mediadora** fala para **Todos**: that was really bad Convidada :(
- (20:02:01) **Convidada** fala para **Todos**: Lets get started!
- (20:02:02) **B. B.** fala para **Todos**: Sorry. "Can steal"
- (20:02:28) **Convidada** fala para **Todos**: Okay so ... charter schools. They are a new movement her ein the US. Basically, they are ...
- (20:03:02) **Mediadora** fala para **Todos**: Of course... we can start the interview cause we have one hour only and time flies when we are in a chat session :)

Podemos observar nos exemplos acima que, na turma A, a Convidada manifestou o interesse em iniciar a entrevista e, em seguida a mediadora concordou com seu início e formalizou-o. Na turma B, uma aluna manifestou o interesse em iniciar a entrevista, que foi recebido positivamente pela mediadora. A partir dos turnos em que as mediadoras reconhecem oficialmente o início da entrevista, ela inicia e se mantém ao longo da sessão. Vejamos agora o exemplo abaixo:

Exemplo 9 – Turma C

- (21:01:14) **Mediadora** fala para **Todos**: So, shall we begin officially?
- (21:01:18) **S.** fala para **Todos**: Hi! M.!
- (21:01:24) **M.** fala para **Todos**: I type like a turtle!
- (21:01:25) **Convidada** fala para **Todos**: Sure!
- (21:01:27) **R. G.** fala para **Todos**: let's
- (21:01:47) **B.** Entra na sala...
- (21:01:54) **R. G.** fala para **Todos**: hi B.
- (21:02:14) **B.** fala para **Todos**: Hi, everybody!
- (21:02:17) **S.** fala para **Todos**: Yes, A.. Whatever you say.
- (21:02:19) **Mediadora** fala para **Todos**: So S. is our guest today and we are eager to ask her lots of questions
- (21:02:24) **M.** fala para **Todos**: Hi, B.. Nice to have you around!
- (21:02:26) **Mediadora** fala para **Todos**: Hi, B.
- (21:02:41) **S.** fala para **Todos**: Hi, B.! Nice you are here.
- (21:02:49) **R. G.** fala para **Todos**: Yes, there is a few ready at the portfolio
- (21:03:02) **Mediadora** fala para **Todos**: So, Convidada, would you like to say something, introduce yourself, etc.?



(21:04:09) **Convidada** fala para **Todos**: Hmmm, I think we could start in with the questions since I did a bit of that in my profile ... if that is okay with everyone. It sounds like there are lots of questions and we may not be able to get to them all. Is this okay?

(21:04:34) **Mediadora** fala para **Todos**: ok

(21:04:39) **R. G.** fala para **Todos**: ok

(21:04:40) **S.** fala para **Todos**: yes, sure!

O exemplo 9 mostra que, na turma C, o interesse em iniciar a entrevista partiu da mediadora. No entanto, os alunos continuam a cumprimentar uns aos outros e, então a mediadora reforça o início da entrevista. Como os alunos não iniciam a entrevista, ela pergunta à convidada como ela gostaria de iniciar a entrevista e, só depois da resposta da convidada a entrevista se inicia de fato.

Se voltarmos aos exemplos 7 e 8, podemos perceber que, além das mediadoras darem a informação sobre o início da entrevista, isso é feito através de uma declarativa enquanto a mediadora da turma C sugere o início da entrevista pedindo uma informação por meio de uma interrogativa. Outra diferença lingüística que parece contribuir para que os alunos percebam a necessidade de se iniciar a entrevista mais rapidamente, é a justificativa utilizada pelas mediadoras da turma A e B: “(...)we have just one hour and time flies when we are chatting, so we’d better start.” e “(...)cause we have one hour only and time flies when we are in a chat session :)”. Essa justificativa parece diminuir a possibilidade de desvios ou de permanência dos participantes na fase *Saudações*. Embora a negociação de início da entrevista na turma C adie seu início apenas por alguns minutos e pareça não interferir no objetivo final da sessão, os dados indicam que se o mediador informar o início da entrevista por meio de uma declarativa e explicar a importância do seu início os participantes migram da fase *Saudações* para a fase *Entrevista* mais rapidamente.

4.3.2. Pedir informação por meio de uma interrogativa

Durante as sessões, há momentos em que as mediadoras participam da entrevista junto com os alunos. No entanto, a forma de parti-





cipação é diferente. Apenas as mediadoras das turmas A e C participam pedindo informação por meio de uma interrogativa. Além disso, esse tipo de participação é muito mais freqüente na mediação da turma C (14 ocorrências). Vejamos os exemplos abaixo, que mostram só os turnos das mediadoras:

Exemplo 10 – Turma A

(21:13:43) **Mediadora** fala para **Todos**: That´s so interesting! Where are most of your students from?

(21:24:36) **Mediadora** fala para **Todos**: Convidada, tell us more about your project with Plagiarism. How is it?

Exemplo 11 – Turma C

(21:41:48) **Mediadora** fala para **Todos**: how do you compare public educational policies in the USA to the ones in Brazil?

(21:44:19) **Mediadora** fala para **Todos**: by your answers I kept thinking that they´re not that different! :-), thanks

A maior parte da participação da mediadora da turma C possui esse padrão lingüístico, que parece aproximar o papel do mediador do papel dos alunos. A mediadora da turma B participa da entrevista apenas dando informação aos participantes por meio de declarativas. Essas informações são, na verdade, comentários sobre alguma resposta da convidada, como podemos ver nos exemplos abaixo:

Exemplo 12 – Turma B

(20:38:17) **Mediadora** fala para **Todos**: Maybe we should see technology as a tool rather than a solution... We can do good things with it but also bad ones...

(20:46:14) **Mediadora** fala para **Todos**: It is not possible to say that students will learn more only because they have technology at school, for example....

O uso de interrogativas para participar da entrevista fazendo questões à convidada não finalizou ou desencadeou nenhuma fase, mas aproximou o papel da mediadora ao papel dos alunos e pode ser utilizada para desenvolver e aprofundar um mesmo assunto se os alunos e/ou a convidada tiverem dificuldade para isso, e se o mediador julgar necessário.





4.3.3. Avaliar positivamente ou reforçar o que a convidada disse utilizando epítetos interpessoais

Um padrão de participação observado apenas nas turmas A e B foi a avaliação positiva ou reforço sobre o que a convidada disse. Observe os exemplos abaixo:

Exemplo 13 – Turma A

(21:13:43) **Mediadora** fala para **Todos**: That's so interesting! Where are most of your students from?

(21:28:45) **Mediadora** fala para **Todos**: that's a very interesting point of view concerning plagiarism.

(21:31:18) **Mediadora** fala para **Todos**: yes, that's right... so you don't look at it as a student's fault, but you deal with the fact that leads students to do it.

(22:04:26) **Mediadora** fala para **Todos**: Ah your husband is right! :)

Exemplo 14 – Turma B

(20:12:16) **Mediadora** fala para **Todos**: a hard but enjoyable work, right Convidada?

(20:19:16) **Mediadora** fala para **Todos**: Respect among students and teachers is really important in learning contexts...

As mediadoras acima utilizam Epítetos para reforçar o que foi dito pela convidada e para avaliar seus comentários positivamente. A maioria dos Epítetos é interpessoal. Apenas o Epíteto *hard* no exemplo 14 é experiencial, no entanto ele é logo seguido de um Epíteto interpessoal: *enjoyable*. Os Epítetos interpessoais parecem ser utilizados com a intenção de sinalizar o desempenho adequado da entrevistada e incentivá-la a prosseguir e, ao mesmo tempo, podem chamar a atenção dos alunos para o que a convidada está dizendo, pois se o que a convidada está dizendo é positivo para as mediadoras, há grandes chances de que seja positivo para os alunos também.

4.3.4. Sinalizar que o tempo está acabando utilizando uma declarativa

O encerramento da entrevista, assim como seu início, foi feito de forma semelhante nas turmas A e B. Isso pode ser observado no exemplo 3 (turma A) e no exemplo abaixo (turma B):



**Exemplo 15 – Turma B**

(21:03:00) **Mediadora** fala para **Todos**: Our chat is really great :D, but we have to say goodbye to Convidada in a few minutes :(, ok?

(21:03:07) **J. R.** fala para **Todos**: Bye Convidada, Thank you very much. Bye everybody, see you soon. I enjoyed this experience.

(21:03:24) **L.** fala para **Todos**: Bye Bye

(21:03:27) **L.** Sai da sala...

(21:03:36) **Convidada** fala para **Todos**: J., did you want to clarify your question?

(21:03:38) **J. R.** Sai da sala...

(21:03:39) **N. L.** fala para **Todos**: Bye to one and all! See you in the discussions.

(21:03:54) **Mediadora** fala para **Todos**: Bye J. R.!!! It was very nice to meet you here :D

Os exemplos mostram que quando as mediadoras sinalizaram que o tempo estava acabando os participantes começaram a se despedir e a deixar a sala de bate-papo. Ambas as mediadoras deram a informação por meio de uma declarativa, ainda que tenha sido modalizada pelas *tags right* e *ok*. A fase *Entrevista* foi de fato encerrada, e a fase de *Despedida* iniciada. O mesmo aconteceu na turma C, no entanto a mediadora parece ter usado o turno de encerramento para, na verdade, iniciar uma negociação de prorrogação de tempo com a convidada e com os alunos. Observe os turnos da mediadora no exemplo 5.

Podemos ver que o primeiro turno da mediadora da turma C também desencadeia a fase *Despedida*. Assim como as mediadoras das Turmas A e B, ela dá a informação sobre o encerramento da entrevista por meio de uma declarativa (que nem foi modalizada com a *tag*). No entanto, parece que seu objetivo na verdade era iniciar uma negociação de horário. Pois, logo em seguida, ela pede para a convidada permanecer um tempo a mais no bate-papo usando uma pergunta. Em seguida pede para os alunos esperarem um pouco e, finalmente, dá a informação de que haverá a prorrogação de 20 minutos na entrevista utilizando outra declarativa. Assim, a entrevista prossegue com os alunos restantes.



4.3.5. Informar que precisa deixar a sala de bate-papo por meio de uma declarativa e justificar sua partida

No final real da sessão, a mediadora da turma C usa um padrão diferente das outras mediadoras. Observe o exemplo 5.

A mediadora da Turma C dá a informação de que precisa deixar a sala de bate-papo por meio de uma declarativa, no entanto, ela justifica sua declaração. Ao informar ao grupo que precisa deixar a sessão e justificar sua partida, a mediadora parece fazer com que a convidada siga o mesmo padrão, pois como podemos ver, ela também informa a necessidade de partir e a justifica. Além disso, esse padrão utilizado pela mediadora da turma C acaba desencadeando uma fase de encerramento diferente das turmas A e B.

Durante essa fase de encerramento do bate-papo, além das despedidas parecidas com as encontradas nas sessões das turmas A e B, os participantes da turma C iniciaram uma conversa informal, paralela às despedidas e relacionada à justificativa de partida da mediadora (meus filhos estão precisando de minha atenção – ver exemplo 5).

A fase *Encerramento com conversa informal*, gerada pela estratégia dessa mediadora, segue por vários turnos, até o último participante deixar a sessão. Essa fase dá um tom informal e descontraído à sessão de bate-papo, no entanto se o objetivo for o de encerrar a sessão mais rapidamente, a estratégia utilizada na fase *Encerramento* (observada no exemplo 15) mostrou-se mais adequada.

4.3.6. Não cumprimentar os alunos atrasados ou não convidá-los a participar

Embora dois alunos tenham chegado atrasados na turma B, a mediadora não os cumprimentou ou convidou-os a participar (na verdade, apenas uma aluna nesta turma cumprimentou outra aluna que chegou atrasada). O mesmo não ocorreu nas Turmas A e C. Vejamos o exemplo abaixo:



**Exemplo 16 – Turma C**

(21:30:21) **M. J.** fala para **Todos**: Hi there !!

(21:30:38) **R. G.** fala para **Todos**: very true

(21:30:56) **Mediadora** fala para **Todos**: Hello, M.! Join in the interview

(21:31:09) **R. G.** fala para **Todos**: hi M.

(21:31:17) **S.** Sai da sala...

(21:31:50) **E. B.** Sai da sala...

(21:32:18) **M. J.** fala para **Todos**: I thought we were supposed to use our voice, am I mistaken??

(21:32:19) **E. B.** fala para **Convidada**: I agree.

(21:32:34) **M. J.** fala para **Todos**: Hi all!

(21:32:58) **Mediadora** fala para **Todos**: No, M.! It's written

A não utilização dessa estratégia gerou turnos fora de tópicos durante o bate-papo nas turmas A e C, no entanto isso não pareceu interferir no seu desenvolvimento geral, pois a entrevista não foi interrompida, continuou acontecendo enquanto esses turnos paralelos eram enviados.

5. Algumas considerações

Esse trabalho partiu da análise de bate-papos em contexto educacional que foram considerados satisfatórios por seus mediadores, e teve como objetivo contribuir com a compreensão de como o planejamento e as estratégias de mediação podem influenciar o desenvolvimento de bate-papos que tinham como objetivo geral a realização de uma entrevista com um convidado especial.

A proposta da atividade, resumida no Quadro 2, mostrou que houve uma preparação cuidadosa da sessão, tanto em relação à familiarização dos alunos com esse tipo de comunicação quanto em relação à preparação da entrevista em si. O exemplo 15, além de ilustrar o apoio dado pelas mediadoras a alunos atrasados, pode dar uma idéia de como os participantes inexperientes em comunicação síncrona *on-line*, e principalmente na realização de uma entrevista por meio desse tipo de ferramenta, se sentiriam se esse planejamento não tivesse sido realizado, pois a aluna M., claramente não deve ter participado dele, ou de alguma parte dele, pois acreditava que a entrevista seria feita oralmente.





Também ficou evidente a importância da mediação para o desenvolvimento da sessão, pois a análise mostrou que as estratégias de mediação são responsáveis por desencadear fases importantes de seu desenvolvimento. Além disso, padrões diferentes de estratégias podem desencadear papéis diferentes nos participantes e, conseqüentemente diferenças nas fases da sessão. Por isso, acredito ser pertinente que o mediador conheça claramente o objetivo a ser alcançado, e fique atento às estratégias mais adequadas para a sessão. Espero que as estratégias encontradas nos dados e a investigação do que desencadearam nas sessões de bate-papos, possam contribuir com o uso dessa ferramenta em contextos de ensino-aprendizagem. No entanto, este trabalho deixa evidente a necessidade de mais investigações para que ampliemos nosso leque de estratégias de mediação adequadas a diferentes objetivos a serem alcançados.

Recebido em: 01/2008; Aceito em: 07/2008.

Referências Bibliográficas

- ALMEIDA, M.E.B. 2003 Educação a distância na Internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. *Educação e Pesquisa*, **29.2**: 327-340. São Paulo.
- COFFEY B. & WOOLWORTH S. 2004 “Destroy the scum, and then neuter their families:” the web forum as a vehicle for community discourse? *The Social Science Journal*. **41.1**:1-14. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com>. Acesso em 04 dez 2009.
- COLLINS, H., et al. 2003 Por que é difícil participar de chats? *Revista da ALAB - Associação Brasileira de Linguística*. No prelo.
- FARIA, E.T. 2002 Interatividade e mediação pedagógica na educação a distância. Tese de Doutorado. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Brasil.
- GERVAI, S.M.S. 2004 Chats em contexto de aprendizagem. IN: H. COLLINS & A. FERREIRA (Org.) *Relatos de experiência de ensino e aprendizagem de línguas na internet*. Mercado de Letras.





- _____. 2007 A mediação pedagógica em contextos de aprendizagem *online*. Tese de Doutorado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- HALLIDAY, M.A.K. 2004 *An introduction to functional grammar*. Oxford University Press.
- HAMMOND, M. 2000 Communication within on-line forums: the opportunities, the constraints and the value of a communicative approach. *Computers & Education*. **35**.4: 251-262. Disponível on line em: <http://www.sciencedirect.com>. Acesso em 04 dez 2009.
- JÚNIOR, J.C.V. 2003 Uso de Agentes de Interface para adequação de bate-papos ao contexto educacional de Educação a Distância. Dissertação de Mestrado, Unicamp, São Paulo, Brasil.
- KARAGIORGI, Y. & SYMEON, L. 2005 Translating constructivism into instructional design potential and limitations. *Educational Technology and Society*, **8**(1):17-27.
- MICKEE, H. 2002 “Your views showed true ignorance!!!”: (Mis) Communication in na online interracial discussion fórum. *Computers and Composition*. **19**.4: 411-434. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com>. Acesso em 04 dez 2009.
- SABBAG, M.C. 2002 O *chat* e a percepção lingüística em um curso de inglês *online*. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- TERZIAN, G. 2004 Negociação em chats educacionais. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- VICTORIANO, E.C.S. 2005 Netspeak e participação em fóruns de discussão *online*. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- VYGOTSKY, L.S. 1934/ *Pensamento e linguagem*. Martins Fontes. 3ª. Ed.
- WELLS, S.G. 1999 *Dialogic inquiry: towards a socio-cultural practice and theory of education*. Cambridge University Press.

Erisana Victoriano is graduated in Languages – Portuguese and English from Universidade Camilo Castelo Branco (2001) and she has a master title in Applied Linguistics and Language Studies at Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2004). Nowadays, she is a doctorate student at the same Program and University. erisana@gmail.com.

