

# O QUE É QUE O *ON-LINE* TEM? A MEDIAÇÃO NO TELETANDEM EM TEMPOS PANDÊMICOS

Ana Cristina Biondo SALOMÃO<sup>1</sup>

Lais PIAI<sup>2</sup>

DOI: <http://dx.doi.org/10.21165/gel.v20i3.3571>

**Resumo:** A presente investigação, desenvolvida no contexto telecolaborativo do Teletandem Brasil: línguas estrangeiras para todos (Telles, 2009), visou verificar de que maneira as sessões de mediação são estruturadas e gerenciadas, via plataformas de videoconferência. As mediações são sessões de assistência pedagógica realizadas com os participantes brasileiros após as interações na língua-alvo e que, a partir da pandemia da COVID-19, se tornaram totalmente *on-line*. Essa pesquisa considera os resultados de Sartori (2021), que, ao investigar a mediação presencial, localizou, por meio dos dados analisados sob a perspectiva da Análise da Conversação (AC), seis categorias que estruturam essa modalidade, sendo elas: abertura da mediação; desenvolvimento da mediação e uso de marcadores verbais; fechamento da mediação; sobreposição de vozes ou falas simultâneas; pares adjacentes; e riso. Por meio de uma pesquisa qualitativa, realizada no âmbito do Teletandem desenvolvido na Unesp de Araraquara (FCLAr), utilizando questionário inicial, gravação das sessões de mediação realizadas pelo Google Meet e relato reflexivo das mediadoras acerca das mediações publicado na Comunidade de Prática do Teletandem Araraquara, investigamos as possíveis semelhanças e diferenças entre a mediação nos formatos presencial e *on-line*. As participantes da pesquisa foram duas mediadoras que conduziram turmas diferentes. A partir da análise das mediações à luz da AC, verificou-se que as categorias organizadoras propostas por Sartori (2021) são encontradas na mediação *on-line*, mas surge, também, a categoria das pausas e silêncios. Ainda, foi possível averiguar diferenças substanciais no que concerne aos marcadores conversacionais não-verbais. Conclui-se que a mediação *on-line* exige diferentes habilidades nos processos de planejamento e gerenciamento, pois, embora se aproxime da mediação presencial e atinja os objetivos previstos, ela é modificada pelas diferentes formas de interação entre os participantes no contexto digital.

**Palavras-chave:** Teletandem. Mediação *on-line*. Análise da Conversação.

---

1 Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), Araraquara, São Paulo, Brasil; [ana.salomao@unesp.br](mailto:ana.salomao@unesp.br); <https://orcid.org/0000-0002-1531-8551>

2 Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), Araraquara, São Paulo, Brasil; [laispiai@outlook.com](mailto:laispiai@outlook.com); <https://orcid.org/0000-0002-1441-8550>

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

## ***WHAT DOES THE ONLINE HAVE? MEDIATION ON TELETANDEM IN PANDEMIC TIMES***

**Abstract:** The present investigation, developed in the telecollaborative context of Teletandem Brazil: foreign languages for all (Telles, 2009), aimed to verify how mediation sessions are structured and managed via videoconferencing platforms. Mediations are pedagogical assistance sessions carried out with Brazilian participants after interactions in the target language and which, following the COVID-19 pandemic, became completely online. This research considers the results of Sartori (2021), who investigated in-person mediation and found out, through data analyzed from the perspective of Conversation Analysis (CA), six categories that structure this modality, namely: opening of mediation; development of mediation and use of verbal markers; closing of mediation; overlapping voices or simultaneous speech; adjacent pairs; and laughter. Through qualitative research, carried out within the scope of Teletandem developed at Unesp Araraquara (FCLAr), using an initial questionnaire, recording of mediation sessions carried out via Google Meet and reflective reports from mediators about the mediations published in the Teletandem Araraquara Community of Practice, we investigated the possible similarities and differences between mediation in face-to-face and online formats. The research participants were two mediators who conducted different groups. From the analysis of mediations in light of CA, it was found that the organizing categories proposed by Sartori (2021) are found in online mediation, but a new category appears, named pauses and silences. Furthermore, it was possible to ascertain substantial differences regarding non-verbal conversational markers. It is concluded that online mediation requires different skills in the planning and management processes, because, although it is close to in-person mediation and achieves the expected objectives, it is modified by the different forms of interaction between participants in the digital context.

**Keywords:** Teletandem. Online mediation. Conversation Analysis.

### **Introdução**

Assim que uma inovação tecnológica emerge e se integra às atividades sociais, a escola e, de modo amplo, o ensino, acabam por incluí-la em suas práticas pedagógicas, sem deixar de assumir, em um primeiro momento, uma postura de censura. Como discutido por Paiva (2010) e Menezes (2021), é natural que a emergência de inovações cause um estranhamento inicial. Nesse sentido, Paiva (2010) observa a inserção da tecnologia no ensino a partir de convergências e tensões: ao passo que existem movimentos para difusão

e implementação das tecnologias digitais de informação e comunicação (doravante TDIC) no ensino, nas práticas docentes elas são vistas muitas vezes com desconfiança.

Embora o conceito de tecnologia enquanto “conjunto de conhecimentos e princípios científicos que se aplicam ao planejamento, à construção e à utilização de um equipamento em um determinado tipo de atividade” (Kenski, 2007, p. 22) sempre tenha sido associada à educação, a pandemia do coronavírus trouxe à tona a necessidade do ensino emergencial remoto, o que causou enormes modificações nas práticas pedagógicas de forma abrupta e com pouco tempo para o planejamento de ações.

No ensino de línguas estrangeiras, Menezes (2019, p. 14) já demonstrava que havia um interesse crescente na integração das tecnologias e um aumento significativo nas pesquisas sobre o tema. Nesse âmbito, localiza-se o *Projeto Teletandem Brasil: Línguas estrangeiras para todos* (Telles; Vassallo, 2006; Telles, 2009), baseado na modalidade *intandem* mediada por ferramentas digitais de comunicação, com o intuito de oportunizar a prática da língua alvo de cada um dos participantes e a troca cultural.

A pesquisa aqui relatada objetivou analisar de que maneira as sessões de mediação foram estruturadas e gerenciadas, via plataformas de videoconferência, uma vez que com o estabelecimento de medidas de distanciamento e a suspensão das atividades presenciais para conter o coronavírus, a partir de 2020, as sessões de interação passaram a obedecer a outra dinâmica, assim como as mediações. Essa pesquisa considera os resultados encontrados por Sartori (2021), que, ao investigar a mediação presencial, localizou, através dos dados analisados sob a perspectiva da Análise da Conversação (doravante AC), seis categorias que estruturam essa modalidade de mediação. Buscamos compreender de que modo as sessões *on-line* foram estruturadas pelos mediadores via plataformas de videoconferência, observar quais os tipos de perguntas mobilizadas e discutir as implicações das diferenças entre os formatos presencial e *on-line*.

## A mediação no Teletandem

A estrutura do Teletandem baseia-se em uma sessão de interação seguida de uma sessão de mediação. Ou seja, inicialmente, ocorre a sessão de interação, com duração de uma hora, em que os participantes se revezam, meia hora cada, no papel de aprendizes da língua de proficiência do parceiro. Após o término de cada interação, os participantes brasileiros se reúnem para a *sessão de mediação*, momento em que, em cerca de trinta minutos, compartilham suas experiências, dúvidas linguísticas e culturais e refletem sobre a própria prática como aprendizes e professores, com o auxílio da figura do mediador (Campos; Kami; Salomão, 2021; Sartori, 2021; Messias; Telles, 2020).

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

No que diz respeito ao conceito de mediação, Figueiredo (2019), a partir da teoria sociointeracionista, proposta por Lev Vygotsky (1994), sintetiza-o como o elemento intermediário entre pessoas, objetos ou consigo mesmo, podendo assumir a função de mediador uma ferramenta, um signo ou outros sujeitos. A mediação no Teletandem é, a partir deste princípio, aquilo que se consegue atingir por meio da ajuda de um *outro* (Salomão, 2011; Sartori, 2021).

Vygotsky (1994) entende que o homem se constitui como sujeito através de relações sociais utilizando a linguagem, daí o nome de sociointeracionismo. De acordo com os princípios propostos por esta teoria, a aprendizagem se dá na zona de encontro daquilo que o aprendiz pode conquistar sozinho e aquilo que, em colaboração com um par mais competente, ele pode alcançar. A esse lugar de aprendizagem, Vygotsky (1994) chamou de Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP). No contexto de mediação no Teletandem, os mediadores atuam na Zona de Desenvolvimento Proximal, a fim de “promover aos interagentes espaços de reflexão a respeito da própria aprendizagem, para que posteriormente em suas interações, frente a possíveis contratempos e tomadas de decisão (juntamente com seus parceiros), os participantes possam atingir seus objetivos com a aprendizagem telecolaborativa” (Moraes, 2023, p. 34).

Nesse sentido, entende-se, sob a perspectiva vygotskyana, alicerçada na noção de mediação adotada pelo Teletandem, que o mediador é esse sujeito que se apresenta como par mais competente, como uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem, oferecendo *scaffoldings*, isto é, “andaimes” (Wood; Bruner; Ross, 1976) que constituem os auxílios, as soluções temporárias ou os direcionamentos que serão reelaborados pelo aprendiz em sua própria prática de Teletandem. Entretanto, como Sartori (2021, p. 34) destaca, baseando-se em Salomão (2008), esse papel desempenhado pelo mediador não é apenas dar conselhos e sugestões, mas também o de engajar os participantes a refletirem sobre seu próprio desempenho como professores de sua língua, assim como aprendizes de uma língua estrangeira.

O papel de mediador no Teletandem tem sido exercido por professores, alunos de pós-graduação e graduação que realizam pesquisas nesse contexto. Em anos iniciais do projeto, as sessões de mediação eram realizadas de forma individual, de forma presencial ou virtual, contando com a presença de um mediador, aluno de pós-graduação que realizava pesquisa em contexto de Teletandem, para cada interagente brasileiro (Salomão, 2008, 2011; Funo; Elstermann; Zakir, 2016). Houve também, posteriormente, experiências de mediações individuais de forma *on-line* por meio de diários reflexivos. Os participantes discorriam a respeito da interação expondo os temas discutidos, suas dificuldades etc., e

tais diários eram lidos e respondidos pelo mediador responsável da turma, oferecendo o *feedback* de forma individual (Evangelista; Salomão, 2019).

Tendo em vista o aumento de parcerias, mediações em grupo (Elstermann, 2017) passaram a ser realizadas nos laboratórios de teletandem de forma presencial. Assim, os interagentes brasileiros poderiam discutir e refletir a respeito de suas experiências no contexto telecolaborativo com um mediador e também com demais colegas, podendo aprender juntos e também ajudar uns aos outros. Mediações em grupo também foram realizadas de forma *on-line*, por meio de grupos no Facebook (Garcia; Souza, 2018) e grupos de WhatsApp e pelo aplicativo Zoom ou Google Meet, especialmente durante a pandemia (Campos; Kami; Salomão, 2021).

Na perspectiva da formação de professores, Sartori (2021) destaca que o ato da mediação insere os estudantes de Letras em cenários pedagógicos reais de modo a conduzi-los a confrontarem situações concretas da prática. Ainda de acordo com a autora, “as práticas de Teletandem podem desencadear nos estudantes reflexões acerca do ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras e também oferecer desafios a esse professor que está em processo de formação” (Sartori, 2021, p. 37-38). Por sua vez, no que concerne ao letramento digital dos docentes, essas práticas “abrem possibilidades reais de implementação das tecnologias na formação do professor de línguas e nos cursos de Letras” (Fernandes; Telles, 2015, p. 264).

### **Análise da conversação**

Como Marcuschi (1986, p. 14) destaca em sua obra pioneira, no Brasil, sobre a Análise da Conversação (AC), “a conversação é a primeira das formas de linguagem a que estamos expostos e provavelmente a única da qual nunca abdicamos pela vida afora”. Em consonância, Dionísio (2009) aponta que conversar é uma atividade social da linguagem que desempenhamos desde que começamos a falar. Nesse sentido, entende-se a conversação como o gênero básico da interação humana (Levinson, 1983, p. 284 *apud* Marcuschi, 1997, p. 14). Também de acordo com Marcuschi (1986, p. 7), esse campo de estudos, originado nos anos 1960, tem por objetivo responder às seguintes questões: “como as pessoas se entendem ao conversar? Como sabem que estão se entendendo? Como sabem que estão agindo de forma coordenada e cooperativamente? [...] Como criam, desenvolvem e resolvem conflitos interacionais?”.

Marcuschi (1986) evidencia que a conversação e sua arquitetura geral não são um fenômeno anárquico e aleatório, mas de uma estrutura altamente organizada e, portanto, passível de ser estudada com rigor científico. Sob essa perspectiva, no que tange aos dados

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

utilizados nas pesquisas dessa área, eles são dados empíricos extraídos de conversações reais, isto é, registros que ocorreriam mesmo se o pesquisador não estivesse registrando, assim, não há modelos *a priori*. Visto que o vínculo contextual estabelecido na ação de *conversar* e a interação social faz com que toda a atividade de fala seja modalizada, considera-se, sobre a natureza desses dados, não apenas os registros verbais, mas registros paralinguísticos e contextuais.

Sobre suas características, entende-se conversação como sendo uma interação verbal centrada, que se desenvolve durante o tempo em que dois ou mais interlocutores voltam sua atenção visual e cognitiva para uma tarefa comum. Esses interlocutores para sustentar a conversação devem partilhar um mínimo de conhecimentos comuns, como a aptidão linguística, o envolvimento e o domínio de situações sociais. Deste modo, “toda conversação é sempre situada em alguma circunstância ou contexto em que os participantes estão engajados” (Marcuschi, 1986, p. 17).

Uma vez expostas suas características, entende-se, sobre a sua organização, que os turnos de fala são a operação mínima da conversação, uma vez que “[a] regra básica da conversação é: fala um por vez” (Marcuschi, 1986, p. 19). Sartori (2021), a partir de Marcuschi (1986), destaca que o turno de fala é aquilo que o falante “diz” quando tem a palavra, mesmo que ele não diga nada e fique em silêncio, pois pausas e silêncios também constituem mecanismos organizacionais da conversa.

Marcuschi (1986) defende que há uma grande dificuldade em se definir quando há um lugar relevante para a tomada de turno acontecer. Assim, alguns possíveis marcadores que indicam essa troca são, por exemplo, a entonação baixa, o olhar fixo, a hesitação, a conclusão de uma asserção, a pausa, entre outros. Ainda sobre a organização de turno a turno, outra distinção relevante feita pelo autor refere-se à sobreposição de vozes, quando a concomitância de falas não se dá desde o início do turno, mas a partir de certo ponto, e fala simultânea, quando dois turnos se iniciam ao mesmo tempo.

Sob a perspectiva de que a conversação se constitui prototipicamente de turnos alternados, observa-se que nessa estrutura existem sequências de movimentos coordenados e cooperativos em que, em alguns casos, são altamente padronizados (Marcuschi, 1986). Dionísio (2009), apoiando-se em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), apresenta tais sequências, chamadas de pares adjacentes ou pares conversacionais. Trata-se de uma sequência de dois turnos consequentes, em que um exige, geralmente, a presença de outro, como: ordem - execução; convite - aceitação/recusa e, no caso, focalizado pela presente investigação, o par pergunta - resposta.

Este par constitui uma das sequências conversacionais mais comuns e fundamentais da conversação, podendo assumir diversas realizações com perguntas diretas ou indiretas, fechadas ou abertas. As perguntas abertas são aquelas que demandam uma explicação ou opinião em que a pessoa tenha que falar sobre algo. Perguntas fechadas são as que conduzem, a princípio, a uma resposta de um sim ou de um não, confirmando ou não o que foi afirmado.

Outro aspecto relevante no que tange à organização da conversação são os marcadores conversacionais (MC), eles são recursos característicos da fala que sinalizam algo ao interlocutor, servindo de elo entre as unidades comunicativas, corrigindo e reorganizando a fala. Esses marcadores servem para monitorar a recepção e orientar os falantes (Marcuschi, 1986; Dionísio, 2009). São eles:

a) Verbais: são palavras ou expressões estereotipadas e de alta recorrência, como “não é?”; “entendeu?”; “uhum” etc.

b) Não verbais ou paralinguísticos: eles estabelecem, mantêm e regulam a interação, tais como olhar, o riso, meneios, a gesticulação etc.

c) Supra-segmentais: aqueles que, apesar da natureza linguística, possuem um caráter não-verbal, como as pausas, o tom de voz, a velocidade, os alongamentos de vogais etc.

Sob essa perspectiva, no que tange aos dados utilizados nas pesquisas dessa área, eles são dados empíricos extraídos de conversações reais, isto é, registros que ocorreriam mesmo se o pesquisador não estivesse registrando, assim, não há modelos *a priori*. Também, visto que o vínculo contextual estabelecido na ação de *conversar* e a interação social faz com que toda a atividade de fala seja modalizada, considera-se, sobre a natureza desses dados, não apenas os registros verbais, mas registros paralinguísticos e contextuais.

## A pesquisa

Esta pesquisa é de natureza qualitativa. De acordo com Dornyei (2007), essa abordagem metodológica é de caráter interpretativista, o que significa que o resultado da pesquisa é, em última análise, o produto da interpretação subjetiva dos dados pelo pesquisador. Esse gênero de pesquisa localiza-se em ambientes naturais, não manipulados, e preocupa-se com a subjetividade e as experiências dos indivíduos, assim, seu objetivo é investigar as perspectivas dos participantes sobre a situação estudada (Dornyei, 2007, p. 38). Ainda de acordo com o autor, isso significa que nenhum aspecto da pesquisa é rigidamente pré-definido e, portanto, o estudo pode ser mantido aberto e fluido para que

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

possa responder de maneira flexível aos novos detalhes que possam emergir durante o processo investigativo.

O contexto de pesquisa se dá no âmbito do Teletandem desenvolvido na Unesp de Araraquara (FCLAr), realizado *on-line* após a pandemia de coronavírus. Ele é uma atividade extracurricular oferecida para alunos regularmente matriculados em um curso de qualquer um dos *campi* de Araraquara pertencentes à Unesp, assim como para docentes e servidores. Em parceria com diversas universidades estrangeiras, o teletandem FCLAr oferece turmas de inglês, espanhol e alemão. O modo como o projeto hoje é articulado pela unidade universitária é considerado semi-integrado, ou seja, o projeto é reconhecido pela instituição, recebe suporte dela para sua manutenção, entretanto, não é integrado à grade curricular dos cursos de graduação, como é o caso das universidades estrangeiras parceiras que oferecerem o teletandem.

Como narram Campos, Kami e Salomão (2021), o Teletandem realizado presencialmente no laboratório de idiomas do *campus* da Unesp Araraquara, durante a pandemia, passou a ser na residência dos participantes ou no local escolhido por eles. No quesito das mediações, elas aconteceram, primeiramente, por meio de mensagens em grupos no WhatsApp, mas em seguida passaram a ser realizadas pelo Zoom, plataforma que os estudantes também usavam para as sessões de interação. Ressaltamos ainda que, em um terceiro momento, por conta da limitação do tempo de chamada imposta por essa última plataforma, as sessões de mediação migraram para o Google Meet. Por sua vez, as interações se mantiveram no Zoom. As autoras (Campos; Kami; Salomão, 2021) concluem que este modo de se fazer mediação, embora adaptado em razão das circunstâncias daquele momento, assemelha-se com as mediações presenciais e ainda promove a reflexão e o compartilhamento de experiências, sendo passível de continuidade mesmo após a pandemia, como de fato têm acontecido. Em 2022, com o restabelecimento das atividades presenciais, a dinâmica integral do Teletandem Araraquara se manteve *on-line*, pois, conforme a previsão das autoras (2021, p. 15), esse formato possibilitaria que se expandisse o número de participantes. Dessa forma, a participação no projeto se tornaria mais conveniente, uma vez que a mobilidade do interagente não seria mais obrigatória. Assim, no que se refere ao local das sessões, com a retomada presencial em 2022, os interagentes podem escolher, se preferirem, fazer uso dos computadores do laboratório de idiomas tanto para as interações, quanto para as mediações, pois estes ainda são recursos disponíveis e destinados aos interagentes.

As participantes deste estudo foram duas mediadoras, escolhidas em razão do período que atuaram no teletandem e das suas diferentes vivências. As participantes conduziram mediações *on-line* em turmas diferentes, Turma A e Turma B, mas inseridas

no mesmo ciclo de interações, possibilitando contrastar as diferentes experiências. No desenvolvimento dessa pesquisa, as mediadoras são referenciadas como Mediadora A e Mediadora B.

**Quadro 1.** Perfil das participantes de pesquisa

Mediadora	Idade	Formação acadêmica	Mediou antes da pandemia?	Trajatória no Teletandem
Mediadora A	31	Graduação em Letras; Pós-graduação em Linguística e Língua Portuguesa.	Sim	Participa do Teletandem desde o seu ingresso na pós-graduação, em 2016. Iniciou como monitora, cuidando da logística das sessões e depois como mediadora.
Mediadora B	42	Graduação em Letras; Pós-graduação em Linguística e Língua Portuguesa.	Não	Concluiu o mestrado sobre o Projeto Teletandem em 2011. Iniciou o Doutorado ainda no tema em 2019, ano em que também foi interagente. Participou do projeto como mediadora em 2020 e 2021.

**Fonte:** Elaboração própria

Para permitir a triangulação e assim comparar e relacionar os dados que sustentaram a análise, os instrumentos de coleta selecionados seguem descritos no quadro abaixo:

**Quadro 2.** Instrumentos de coleta de dados e suas finalidades

Instrumentos	Finalidades
Questionário inicial	Compreender o perfil dos participantes da pesquisa e suas concepções sobre mediador, mediação e prática pedagógica;
Gravações das mediações <i>on-line</i>	Analisar como o mediador guia e estrutura a mediação via plataformas de videoconferência;
Relatos publicados na Comunidade de Prática do Teletandem Araraquara	Explorar as reflexões das mediadoras em relação às sessões que foram gravadas e os dados obtidos.

**Fonte:** Elaboração própria

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

O questionário inicial foi aplicado durante os meses de julho e agosto de 2022 e foi composto por 25 perguntas e respondido por 3 mediadoras, contudo, optou-se pelo recorte de 2 mediadoras, considerando que as focalizadas fazem parte do mesmo ciclo de interações, possibilitando traçar paralelos e diferenças no momento da análise. A importância de se aplicar um questionário nos contornos de uma pesquisa qualitativa se dá à medida que eles são capazes de “[...] medir características importantes de indivíduos e para coletar dados que não estão prontamente disponíveis ou que não podem ser obtidos pela observação” (Marchesan; Ramos, 2012, p. 452).

O questionário foi dividido em duas partes: a primeira, composta por 11 perguntas, visava traçar o perfil das mediadoras e as trajetórias no Teletandem. A segunda, composta por 14 perguntas, observou as concepções sobre mediador, mediação e prática pedagógica referente ao contexto da mediação *on-line*. O questionário foi composto por perguntas abertas, aquelas “[...] em que o sujeito pesquisado é livre para decidir o que e como vai responder, isto é, o respondente é livre para usar suas próprias palavras” (Marchesan; Ramos, 2012, p. 454), e fechadas, aquelas em que o participante deve escolher entre um número determinado de opções. Consideramos vantajosa a aplicação de um questionário, pois mobilizando a argumentação de Marchesan e Ramos (2012), apreende-se que os sujeitos são capazes de articular suas crenças e concepções ao passo que refletem sobre elas.

A coleta de dados ocorreu nas mediações de duas turmas de Teletandem. Durante o período, ocorreram sete encontros: uma reunião de orientação e seis sessões de interação de uma hora, seguidas de meia hora de sessão de mediação. O ciclo de Teletandem observado ocorreu nos dias 06/10/2021 (reunião de orientação), 13/10/2021, 20/10/2021, 27/10/2021, 03/11/2021, 10/11/2021 e 17/11/2021. Para o desenvolvimento deste trabalho, optou-se por focalizar o terceiro dia de mediação, 27/10/2021, e assim comparar a atuação das mediadoras durante esse recorte.

Ainda, as reflexões pessoais das mediadoras acerca das mediações focalizadas estavam disponibilizadas no formato de diários reflexivos na Comunidade de Prática do Teletandem Araraquara (Moraes, 2023). Entende-se por Comunidades de Prática os grupos de pessoas que compartilham um interesse comum e aprendem como desenvolvê-lo melhor à medida que interagem regularmente, explorando novas questões, trocando experiências, histórias, ferramentas e formas de abordar problemas recorrentes, em suma, trata-se de uma prática compartilhada (Wenger-Trayner *et al.*, 2015).

Para análise das gravações, fizemos uso de registros de fala sistematizados sob a perspectiva da AC. Assim, as transcrições das mediações foram realizadas conforme as

convenções da AC sistematizadas por Rosa (2008). Utilizou-se um sistema misto que integra a norma culta e a grafia modificada. Marcuschi (1986, p. 9) argumenta que “[o] essencial é que o analista saiba quais os objetivos e não deixe de assinalar o que lhe convém”, mas que de uma maneira geral a transcrição deve ser limpa e legível e sem excesso de símbolos complicados.

**Quadro 3.** Convenções de transcrição

.	(ponto final)	entonação descendente
?	(ponto de interrogação)	entonação ascendente
,	(vírgula)	entonação de continuidade
-	(hífen)	auto interrupção
::	(dois pontos)	prolongamento do som
+	(sinal de mais)	pausas curtas
(segundos)	(contagem dos segundos entre parênteses)	pausas significativas
Palavra	(sublinhado)	sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA	(maiúscula)	fala em volume alto
°palavra°	(sinais de grau)	fala em voz baixa
>palavra<	(sinais de maior do que e menor do que)	fala acelerada
<palavra>	(sinais de menor do que e maior do que)	fala desacelerada
(h)	(h entre parênteses)	aspiração audível (riso)
[ ]	(colchetes)	falas sobrepostas
[ [ ] ]	(colchetes duplos)	falas simultâneas
=	(sinais de igual)	elocuções contíguas
( )	(parênteses vazios)	segmento de fala que não pôde ser transcrito
(palavra)	(segmento de fala entre parênteses)	transcrição duvidosa
((descrição))	(parênteses duplos)	descrição de atividade não vocal ou comentários do analista

**Fonte:** Adaptado de Rosa (2008)

A partir da triangulação dos dados coletados, pretendeu-se responder às perguntas de pesquisa: a. Quais são as concepções das mediadores sobre a mediação *on-line*? e b. Quais estratégias são utilizadas e que tipos de perguntas são feitas pelas mediadoras?, a

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

fim de analisar de que maneira os mediadores estruturaram e gerenciaram as mediações via plataformas de videoconferência.

## Concepções das mediadoras sobre a mediação *on-line*

A partir das informações extraídas do questionário inicial, foi possível delimitar as concepções das participantes de pesquisa sobre o espaço ocupado pela mediação *on-line* na prática de Teletandem, assim como contrapor as informações apresentadas nesse contexto com aquelas expostas por Sartori (2012). Nesse sentido, exporemos a seguir os principais pontos de comparação passíveis de serem traçados entre o estudo da mediação presencial realizado por Sartori (2021) e este estudo, e posteriormente apresentamos as análises das sessões de mediação *on-line*.

### a. Planejamento

Em relação ao planejamento durante as mediações presidenciais na pesquisa de Sartori (2021), dentre as três mediadoras analisadas, duas afirmaram que não se planejam e apenas uma relatou observar alguns tópicos que estavam sendo tratados durante a interação para poder abordá-los na mediação (Sartori, 2021, p. 73). Em contrapartida, ambas mediadoras participantes do presente estudo afirmaram que se planejam para a mediação remota. Destaca-se nesse quesito o comentário da Mediadora A:

MEDIADORA A: “De certa forma, sim. Como eu havia comentado anteriormente, a interação entre os participantes é menor na mediação *on-line*, portanto, tornou-se necessário o planejamento das mediações de modo que esse tempo fosse melhor aproveitado e que promovesse diálogo e reflexões nos grupos” [Quando questionada sobre mudanças de planejamento em relação ao presencial].

Excerto retirado do questionário inicial – Mediadora A

### b. Gestão do tempo

No que diz respeito à gestão do tempo, Sartori (2021, p. 101) considera que os trinta minutos são suficientes para a realização de uma mediação presencial. Por sua vez, em relação ao tempo nas mediações *on-line*, as mediadoras divergem, enquanto a Mediadora A concorda totalmente que 30 minutos sejam o suficiente, a Mediadora B discorda. Sobre isso, ela argumenta:

MEDIADORA B: “Acredito que não consigo controlar, pois fica desagradável interromper os participantes. Por essa razão, muitas vezes, alguns não conseguiam falar e, então, anotava os nomes deles para chamá-los primeiro na próxima interação”.

Excerto retirado do questionário inicial – Mediadora B

### c. Silêncio

Em relação ao silêncio dos interagentes durante a mediação presencial, Sartori (2021, p. 74) destaca que as mediadoras “[...] tentam fazer perguntas sobre assuntos que não foram abordados na sessão de mediação e também solicitam a participação dos que não se manifestam com frequência”. Na mediação *on-line*, a Mediadora A compartilha da primeira estratégia apontada. Por sua vez, a Mediadora B afirmou que nas turmas em que mediou não houve momentos de silêncio, visto que os participantes se manifestaram sem resistência.

### d. Dúvidas

Em Sartori (2021, p. 74), as estratégias apontadas pelas mediadoras para responder às dúvidas são sugerir alternativas ou fazer perguntas que os levem à reflexão, mas nunca assumindo uma postura mandatória. Já na mediação *on-line*, as mediadoras destacam:

MEDIADORA A: “Dentro da sessão de mediação, eu costumo responder devolvendo a mesma pergunta pro interagente de modo que ele reflita. Se ele não consegue responder por si mesmo, eu o auxilio e refletimos em grupo sobre aquela pergunta ou, dependendo da pergunta, se é algo mais simples, eu mesma respondo dando exemplos.”

MEDIADORA B: “Não me lembro dos interagentes apresentarem dúvidas, mas sempre busquei levá-los a refletir sobre seus objetivos de aprendizagem, suas dificuldades e especificar para seu parceiro suas necessidades.”

Excertos retirados do questionário inicial – Mediadoras A e B

Podemos observar que a primeira mediadora busca assumir uma postura colaborativa, mas também mais diretiva dependendo do tipo de dúvida apresentada. A segunda também busca auxiliar a reflexão e sugerir a discussão dos interagentes com seus parceiros sobre suas dificuldades e necessidades.

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

### e. Papel do mediador

Em Sartori (2021), as mediadoras articulam sobre a importância do papel do mediador no contexto da aprendizagem telecolaborativa à medida que ele auxilia os participantes nas dificuldades durante as interações, esclarecendo dúvidas e trazendo novos temas, além de proporcionar a reflexão sobre o papel do interagente ao ajudar o outro a aprender sua língua. Em consonância, as mediadoras deste estudo afirmam:

MEDIADORA A: “O mediador é importante dentro de qualquer modalidade de aprendizagem, visto que a mediação é necessária de modo a proporcionar momentos de reflexão e crescimento entre os envolvidos, sejam os interagentes/alunos, sejam os mediadores/professores.”
---

MEDIADORA B: “É o mediador quem conduzirá o interagente a refletir sobre língua, cultura, interação, reciprocidade, objetivos de aprendizagem e dificuldades e irá sugerir caminhos para que o interagente possa potencializar seu aprendizado e pensar sobre maneiras de ajudar seu parceiro a aprender sua língua materna ou de proficiência”
---

Excertos retirados do questionário inicial – Mediadoras A e B
---

No que concerne às observações sobre mediação *on-line*, destaca-se que apenas a Mediadora A já tinha atuado como mediadora antes da pandemia, enquanto a Mediadora B passou a atuar já na modalidade remota. Nesse sentido, apenas a primeira pode destacar as diferenças percebidas entre o modelo presencial e o modelo *on-line*. Assim, a partir das respostas oferecidas pela Mediadora A no questionário inicial, as mudanças percebidas foram:

- a) O fato de que os participantes não interagem ou interagem pouco entre si na sessão de mediação;
- b) A gestão dos 30 minutos de mediação, visto que a percepção de tempo no *on-line* é diferente do presencial;
- c) A exigência de uma organização maior e planejamento das sessões de mediação.

Contudo, a mediadora afirma que as mediações atingem seus objetivos de forma satisfatória. Ainda em relação às estratégias utilizadas para a condução das mediações, as participantes da pesquisa apontam:

**Quadro 4.** Estratégias mobilizadas na mediação *on-line*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ler os questionários iniciais das turmas a fim de conhecer os interagentes e mostrar que se importa com os objetivos e sentimentos frente à sua participação no projeto e apresentar na primeira mediação os dados destes questionários para subsidiar o primeiro encontro.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversar com outras mediadoras para pensar no que abordar com base na mediação passada.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrupar temas parecidos para serem abordados durante a mediação a partir da lista de perguntas construída na Comunidade de Prática.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso algum interagente não tenha conseguido falar dentro do tempo estipulado para a mediação, chamá-lo primeiro na próxima interação.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisitar as mediações gravadas para retomar algumas questões na interação seguinte.</li> </ul>

**Fonte:** Elaboração própria

No concerne ao papel da mediação *on-line* na formação das mediadoras, ambas percebem essa dinâmica como relevante, diferindo apenas no grau de relevância dado por cada uma. A Mediadora A considera como “relevante”, levando em conta a expansão dos projetos telecolaborativos, entretanto como ela já atuou em outros contextos, não consegue ver uma relevância máxima. Já a Mediadora B considera “extremamente relevante”, visto que considera a mediação uma habilidade necessária ao professor de línguas. Além disso, entende a mediação *on-line* como semelhante a uma aula síncrona remota e que, por essa razão, as estratégias utilizadas para chamar o aluno a participar da mediação/aula serão as mesmas.

Esse movimento também acontece em relação à avaliação dada por elas para a mediação *on-line* em sua totalidade: a Mediadora A considera como “boa”, enquanto a Mediadora B entende como “muito boa”. A primeira argumenta que cada vez mais a mediação *on-line* se aproxima da mediação presencial, mas ressalta que existem pontos a serem melhorados, como promover maior interação entre os participantes, permitindo que eles reflitam e compartilhem mais. A Mediadora B destaca que as mediações conduzidas dessa forma facilitaram a logística do Teletandem Araraquara, já que os mediadores não precisam estar no laboratório. Além disso, conclui que no contexto *on-line* é possível atingir os objetivos da mediação: levar o interagente a refletir sobre língua, cultura e interação com seu parceiro. Por fim, as duas participantes consideram que o formato *on-line* reforçou fortemente o espaço ocupado pelas TDICs no Teletandem.

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

## A análise das sessões de mediação *on-line*

A partir da análise das mediações por meio da AC, verificou-se que as categorias organizadoras propostas por Sartori (2021) – abertura da mediação; desenvolvimento da mediação e uso de marcadores verbais; fechamento da mediação; sobreposição de vozes ou falas simultâneas; pares adjacentes; riso – emergem com configurações similares na mediação *on-line*, o que valida, do ponto de vista linguístico, a afirmação de que interações comunicativas mediadas por plataformas de videoconferência aproximam-se de interações presenciais. Entretanto, surgem nesse contexto novas variáveis, como as pausas e os silêncios encontrados sobretudo nas transições de turno conduzidas pela sequência conversacional pergunta e resposta, cerne das mediações. Ainda, foi possível averiguar diferenças substanciais no que diz respeito aos marcadores conversacionais não verbais. Apresentamos e discutimos as categorias “pares adjacentes” e “pausas, silêncios e a ausência de marcadores não verbais”, com os dados coletados nas mediações *on-line*, buscando responder à segunda pergunta de pesquisa proposta.

### Pares adjacentes

Em Sartori (2021, p. 112), a pesquisadora destaca que “[...] os pares adjacentes do tipo pergunta e respostas são os mais encontrados nas mediações (presenciais)”, sendo que “as perguntas das mediadoras incitam respostas dos participantes e são importantes para que o desenvolvimento da mediação ocorra”. Outra conclusão que Sartori (2021, p. 112) sistematiza a partir do seu estudo diz respeito ao tipo de perguntas realizadas. Ao destacar quais são os tipos de perguntas majoritários, a autora pontua, no que diz respeito à mediação presencial, que as mediadoras fazem principalmente perguntas abertas, o que se mantém na mediação *on-line*, uma vez que o objetivo da mediação é a reflexão sobre a interação de teletandem. Entretanto, perguntas fechadas ou de caráter restritivo também são presentes e aliadas a esse propósito em nossa análise.

Nessa direção, percebe-se que a Mediadora A inicia a sessão com uma pergunta fechada, visto que se trata de uma pergunta de caráter objetivo referente à logística das interações. Em seguida, ela faz outra questão, que vai direcionar toda a sessão de mediação. Essa questão trata da trajetória dos interagentes até aquele momento, portanto uma pergunta específica. Esses dois momentos estão exemplificados pelos excertos a seguir:

Mediadora A: Ah:: então tá bom. boa tarde, pessoal é:: hoje eu queria saber, é:: antes da gente iniciar:: a mediação, **de uma forma um pouquinho mais pontual, se alguém precisou fazer algum rearranjo nas parcerias, porque hoje teve um imprevisto lá:: em UniE. a gente não tava contando com isso, alguém precisou ou trocar de parceiro:: ou:: fazer trio? ou todo mundo ficou com os parceiros de origem mesmo?**

Mediadora A: [...] hoje a gente tá na metade do ciclo de interações de vocês, né? já é terceira de 6 interações. então **eu queria saber se vocês, agora, <conseguem pensar em mudar alguma coisa na trajetória de vocês dentro do teletandem, se aquilo que vocês estavam esperando de fato está concretizando, se vocês vão é:: adicionar outros objetivos>**, como é que que tá, assim:: tá caminhan::do? não tá? <o que tá funcionando para vocês ou:: não? tá tendo alguma dificuldade em manter assuntos, porque já tá na terceira semana?> **queria esse - esse panorama de vocês, por favor.**

Excertos retirados da transcrição da mediação realizada no dia 27/10/2021 – Turma A (grifo próprio)

A segunda parte do excerto destaca qual seria inicialmente a pergunta que guiaria a mediação, mas, como será discutido mais adiante, a ausência de engajamento dos participantes ao responder essa questão faz com que a mediadora passe a formular questões sobre diferentes tópicos a fim de recobrar a atenção dos interagentes. Sobre isso, a Mediadora A narra em seu relato: “Acabei utilizando algumas perguntas da lista de sugestão, mas um ou outro me respondia. Tive que fazer mágica pra mediação render rsrs.” (Excerto retirado do relato publicado na Comunidade de Prática do Teletandem Araraquara em 27/10/2021 – Mediadora A, grifo próprio). A lista de sugestões citada pela mediadora foi construída de modo colaborativo na Comunidade de Prática do Teletandem. Ela engloba questões de caráter geral sobre a logística e administração das interações por parte dos interagentes e sobre a relação com seus parceiros, questões culturais e linguísticas, assim como aquelas direcionadas aos momentos de reflexão e autoavaliação. Entre as perguntas feitas pela Mediadora A estão:

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

#### Quadro 5. Questões mobilizadas na mediação *on-line*

- Vocês têm usado as dicas trazidas pelas mediações?
- Os parceiros de descendência espanhola já estão habituados com o português ou estão misturando?
- Vocês têm a necessidade de falar corretamente, numa norma padrão?
- Vocês têm separado as línguas?
- Vocês ensinaram alguma coisa para o parceiro de vocês?
- Os parceiros trazem dúvidas?
- Vocês estão tendo alguma dificuldade?
- Vocês estão de fato sendo auxiliados pelos seus parceiros?
- Vocês já têm essa ideia de ser ou não importante falar com o nativo?
- Vocês têm combinado os temas?

Fonte: Elaboração própria

O quadro anterior não contempla todas as perguntas abordadas pela mediadora, mas exemplifica a variedade de temas tratados. Todavia, o relato da mediadora revela que, apesar da abundância de tópicos, ela ainda enfrentou dificuldades para fazer com que os interagentes participassem da sessão. Nesse sentido, uma hipótese que pode ser levantada parte daquilo que Marcuschi (1986, p. 15) aponta entre os pressupostos para uma conversação, como o envolvimento em “uma interação centrada”. Enfocando esse princípio em uma perspectiva ampla, tem-se que os interagentes estão em comum acordo em realizar a mediação e buscam cumprir com os objetivos desse momento. Por outro lado, as trocas de tema conduzidas pela mediadora podem ter fragilizado em certa medida a noção de centralidade que, aliada a outros fatores como câmeras desligadas e pausas longas, podem ter tornado a estratégia da Mediadora A menos efetiva.

Por sua vez, a Mediadora B constrói a sua mediação a partir de uma pergunta ampla, permitindo que os interagentes narrem a sua interação e as outras perguntas que faz derivam dos pareceres particulares de cada um:

MEDIADORA B: [...] é:: vamos lá. hoje:: foi é.. vocês foram avisados né? a A:: conversou com com a outra com a monitora::Helen né? e vocês foram avisados que o tema seria mú::sica, co - não. era comida::.. tendências né? Foi sobre isso que vocês conversaram mesmo? Gostaria que vocês falassem um pouquin::ho [...]

Excerto retirado da transcrição da mediação realizada no dia 27/10/2021 - Turma B

Sobre isso, a mediadora explica em seu relato:

[...] Nessas três primeiras sessões de mediação, deixei eles bem livres para relatarem suas experiências. Eu até pensava em algumas perguntas que faria a partir das minhas anotações e da lista de sugestões de perguntas, mas acabava não dando tempo. Contudo, a partir dos relatos deles, explorei questões culturais a partir da música, comida e moda, a linguagem informal e a reciprocidade dos parceiros. Acredito que tenha sido proveitosa essa troca de experiências, sempre enfatizava as boas práticas trazidas pelos colegas.

Para a próxima semana, farei diferente, irei trabalhar com assuntos específicos que já foram relatados como a mistura do Português com o Espanhol, por exemplo. Tentarei direcionar bem as perguntas.

Excerto retirado do relato publicado na Comunidade de Prática do Teletandem Araraquara em 28/10/2021 – Mediadora B

Percebe-se, ao comparar as mediações e os relatos, que a Mediadora B consegue atingir, com sucesso, diferentes temas sem debilitar a unidade da mediação, isto é, as diversas discussões derivaram de uma única pergunta, que pode ser sumarizada em “Quais assuntos/temas foram conversados?”. Essa pergunta, ainda que de natureza restritiva, demonstra que as respostas para questões desse caráter podem assumir variações (Marcuschi, 1986, p. 38), uma vez que, nesse caso, os interagentes entenderam que deveriam narrar sobre as suas interações e não responder objetivamente. A Mediadora B também indica em seu relato, como estratégia futura, o uso de tópicos delimitados, como fez a Mediadora A. Isso demonstra que as adversidades encontradas pela mediadora da Turma A não estão ligadas unicamente à escolha da estratégia, mas relacionam-se com outras variáveis, como o uso das câmeras e o modo de “estar presente” em interações *on-line*. Em interações presenciais, por estarem todos no mesmo ambiente, o olhar e os gestos auxiliam a tomada de turnos. No caso das interações *on-line*, estes elementos não são tão eficientes, principalmente com o costume desenvolvido por muitas pessoas de participar com as câmeras desligadas. Podemos hipotetizar que se, por exemplo, as câmeras estivessem habilitadas, visto que na Turma A apenas a mediadora habilitou a câmera, e os silêncios e pausas fossem menores, é possível que o desenvolvimento da temática específica motivada pela pergunta fosse mais exitoso.

### **Pausas, silêncios e a ausência de marcadores não verbais**

Outra característica distintiva da mediação *on-line* em relação à mediação presencial é a emergência da categoria das pausas e silêncios. De acordo com Marcuschi (1986, p. 27), as pausas são importantes organizadores da conversação podendo configurar lugares relevantes para a transição de turno. Nesse sentido, observa-se que na mediação *on-line* as trocas de turno são acompanhadas por uma significativa ausência de locuções contíguas e por mais pausas ou silêncios longos. À vista disso, a transição através da AC e o

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

processo de descrição linguística da mediação validam o relato da Mediadora A publicado na comunidade de prática, em que ela avalia negativamente a sessão, uma vez que os participantes não se engajaram e estavam quietos em comparação com outras sessões:

Olá, meninas :) Segue o meu relato da mediação de hoje:  
Os interagentes estavam muito calados, essa foi a primeira vez que eles agiram assim. Alguns que geralmente falavam muito, falaram pouco ou usaram o *chat*. As câmeras também ficaram desligadas. Particularmente, eu fiquei bem surpresa. Como a Laís me acompanhou hoje, conversamos um pouquinho sobre como foi o dia de hoje e ela comentou que, talvez, a euforia do início tenha passado e isso esteja refletindo na mediação. Eu dei super razão pra ela. Eu costumo já pensar nas perguntas que quero fazer alguns dias antes, penso em como foi a mediação passada de modo a fazer *links*, conexões. Hoje, pensei em fazermos um balanço da metade do ciclo de interações e, infelizmente, não tive muito sucesso. Acabei utilizando algumas perguntas da lista de sugestão, mas um ou outro me respondia. Tive que fazer mágica pra mediação render rsrs.  
Queria até aproveitar e pedir algumas sugestões de como “alcançá-los” na próxima semana! Quero sempre que a mediação seja proveitosa pra todos os lados!

Excerto retirado do relato publicado na Comunidade de Prática do Teletandem Araraquara em 27/10/2021 – Mediadora A.

Em geral, conforme pontuado por Marcuschi (1986) as hesitações servem como momentos de organização e planejamento interno do turno e dão tempo para o falante se preparar, mas no contexto das trocas de turno conduzidas pelo par pergunta e resposta, os silêncios indicam a ausência do próximo a tomar a palavra. Essa situação ocorre quando o falante corrente para e o próximo falante deve obter o turno pela auto escolha; entretanto, quando nenhum outro falante se auto escolhe, os silêncios surgem, como exemplificam os excertos abaixo:

Mediadora A: eles já estão mais habitua::dos em falar o português::? eles estão mistura::ndo? como é que tá essa questão? (6.0) então entendo que está tranquilo, já que ninguém:: + comentou a respeito.

Mediadora A: [...] tá tá tendo uma troca legal:: ou tem algum parceiro que, assim, não tá colaborando? porque uma via de mão dupla, a gente trabalha numa via de mão dupla aqui no projeto. mais alguém? (2.0) não::? en- então pessoal, tenho só mais uma perguntinha. hoje **vocês estão bem quietinhos (h)** e também faltaram algumas pessoas é:: o Miguel comentou a questão da natividade, né? <que a parceira dele é nativa, que um dos objetivos dele aqui no teletandem é conversar com um nativo::>pra vocês é importante, agora na terceira semana, é. vocês já têm essa ideia de ser ou não importante falar com o nativo? ou para vocês tudo bem falar com alguém que é fluente ou proficiente na língua inglesa?

Excertos retirados da transcrição da mediação realizada no dia 27/10/2021 – Turma A (grifo próprio)

Esses dois trechos exemplificam um dos diversos momentos em que ocorrem silêncios durante a mediação após uma pergunta. Esses são excertos que indicam, respectivamente, a pausa mais longa (6.0) e a pausa mais curta (2.0). Quando isso ocorre, o falante corrente, no caso a mediadora, pode prosseguir ou reiterar a pergunta até que se opere a transição de turnos. Em ambos os casos apresentados, a mediadora infere, a partir dos silêncios, que os tópicos sobre os quais a pergunta inicial foi construída estão encerrados ou não apresentam mais relevância para a discussão: no primeiro excerto, porque o tópico aparentemente não se mostra problemático para os interagentes. Nesse sentido, o silêncio também serve como uma resposta à mediadora, embora não haja a transição de turnos. No segundo, como a troca não foi realizada, a mediadora opera trocando o tópico da conversação e reiterando que nesse dia os interagentes “estavam quietinhos”.

É possível observar ainda que os silêncios afetaram o planejamento inicial da mediação. Conforme o seu relato, houve um planejamento prévio para esta sessão em que ela proporia aos interagentes uma avaliação do ciclo de interações até aquele momento. Contudo, a partir do não engajamento dos participantes, a mediadora escolhe, como estratégia, fazer as perguntas da lista orientadora produzida pela Comunidade de Prática. Assim, esse momento ratifica a natureza reorganizadora que o silêncio possui, conforme exposto por Marcuschi (1986). Além disso, comprova a estratégia apontada pela Mediadora A para lidar com os silêncios durante a mediação, isto é, fazer perguntas sobre tópicos ainda não abordados.

Também, no que se refere à diminuição das locuções contíguas, ou seja, a diminuição das trocas de turno imediatas entre um falante e outro como se esperaria em uma conversa presencial, é possível indicar como razão dessas pequenas pausas o tempo necessário para o participante habilitar o áudio na plataforma de videoconferência para realizar a tomada de turno. Dessa maneira, ainda que a Mediadora B não tenha enfrentado silêncios longos como a Mediadora A, a presença quase nula de locuções contíguas surge nas duas situações.

Os momentos em que as pausas e os silêncios emergem são consonantes com casos em que as câmeras estão desligadas e a dimensão paralinguística dos interagentes é perdida, o que corrobora a hipótese de Sartori (2021, p. 125) ao indicar que poderia haver diferenças substanciais no que diz respeito aos marcadores conversacionais não verbais em outros tipos de mediação que não a presencial. Nesses casos, não é possível perceber quem está predisposto a tomar o turno ou não. Os recursos não verbais ou paralinguísticos, tais como, o olhar, o riso, os maneios de cabeça, a gesticulação, têm um papel fundamental na interação face a face. Eles estabelecem, mantêm e regulam o contato (Marcuschi, 1986,

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

p. 63). Pela natureza da mídia ou do suporte em que se dá a mediação *on-line*, isto é, nas plataformas de videoconferência, não se consegue, por exemplo, direcionar o olhar especificamente para um interagente, pois entre o mediador e o interagente, há, antes, a tela. Também, quando é escolhida a opção de não habilitar sua câmera, a dimensão do engajamento e recepção daquilo que é dito é prejudicada. Assim, as pausas longas e a impossibilidade de ver o outro são recepcionadas negativamente e causam, ao falante corrente, a impressão de que aquele(s) com quem se fala não está engajado. Esse aspecto é demonstrado pelo seguinte excerto em que a mediadora demonstra que:

[...] Por ser uma videochamada, não temos a certeza de que nossos interagentes estão concentrados na mediação, se bem que nem no contexto presencial, temos certeza se aquilo que discutimos está sendo absorvido pelos participantes, não é mesmo?

Excerto retirado do questionário inicial – Mediadora A

Ainda que, em seu relato, a mediadora pontue que até mesmo na modalidade presencial não é possível afirmar com segurança se os interagentes estão de fato envolvidos nas discussões, quando questionada sobre o quão relevante a mediação *on-line* é para ela, o formato da videochamada é uma variável que afeta a sua avaliação.

## Considerações finais

Podemos afirmar que as mediações *on-line* exigem maior consciência nos processos de planejamento e desenvolvimento de estratégias para sua condução, pois embora elas se aproximem da mediação presencial e atinjam os objetivos previstos, como argumentam Campos, Kami e Salomão (2021), trata-se de um novo contexto, com suas próprias particularidades.

Tal contexto modaliza a linguagem, como apontam os dados analisados, e indica para outra dimensão trazida pelas TDICs, o da desterritorialização, que desloca a mediação de um espaço físico para o virtual. Como consequência, tem-se a perda da associação entre o lugar e a postura exigida para aquele determinado momento. Assim, quando antes, presencialmente, os interagentes se reuniam em uma mesa no laboratório de idiomas, as relações estabelecidas ali exigiam seu engajamento “total”. Por sua vez, no espaço virtual em que mais atividades podem ocorrer ao mesmo tempo, em que eles podem escolher mostrar-se em vídeo ou não e a gestão do tempo é diferente, os mediadores precisam estar atentos a essa diferença ao planejar e implementar as sessões de mediação.

Ainda, no que concerne aos reflexos da pandemia nas relações de ensino e ao letramento digital de docentes, mobilizando Rojo (2006), não se trata apenas de

compreender e descrever uma nova forma de relação com a linguagem em contextos virtuais, mas de se refletir sobre novas possibilidades de melhorias. Uma vez que a prática da mediação *on-line* e a atuação no projeto Teletandem “abrem possibilidades reais de implementação das tecnologias na formação do professor de línguas e nos cursos de Letras” (Fernandes; Telles, 2015, p. 264), entendemos ser importante a ampliação das discussões sobre a mediação presencial e *on-line* referentes à atuação no mediador no Teletandem, podendo auxiliar também discussões sobre a atuação de professores em contextos presenciais, *on-line* e híbridos.

## Referências

CAMPOS, B. S.; KAMI, C. M. C.; SALOMÃO, A. C. B. A mediação no Teletandem durante a pandemia da COVID-19. **Revista Horizontes de Linguística Aplicada**, ano 20, n. 1, p. DT3, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/horizontesla/article/view/36452>. Acesso em: 13 jun. 2024.

DIONÍSIO, A. P. Análise da Conversação. *In*: MUSSALIN, F.; BENTES, A. C. (org.). **Introdução à linguística: domínios e fronteiras**, v. 2. 6. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2009. p. 69-100.

DORNYEI, Z. **Research methods in applied linguistics: quantitative, qualitative and mixed methodologies**. Oxford: Oxford University Press, 2007.

ELSTERMANN, A.K. 2017. **Learner Support in Telecollaboration: Peer Group Mediation in Teletandem**. Doctoral Dissertation, Ruhr-Universität.

EVANGELISTA, M. C. R. G.; SALOMÃO, A. C. B.; Mediation in Teletandem: from face to face sessions to reflective journals. **Pandaemonium ger**, v. 22, n. 36, p. 153-177, 2019.

FERNANDES, A. M.; TELLES, J. A. Teletandem: enfoque na forma e o desenvolvimento do professor de língua estrangeira. **Revista de Estudos da Linguagem**, [S. l.], v. 23, n. 1, p. 261-287, 2015. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/relin/article/view/8425>. Acesso em: 23 set. 2021.

FIGUEIREDO, F. J. Q. **Vygotsky: a interação no ensino/aprendizagem de línguas**. 1. ed. São Paulo: Parábola, 2019.

- | O que é que o *on-line* tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos

FUNO, L. B. A.; ELSTERMANN, A.-K.; ZAKIR, M. A. Observação pedagógica em contexto de aprendizagem telecolaborativa. **Calidoscópico**, [S. l.], v. 14, n. 3, p. 433-447, 2016. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/view/cld.2016.143.07>. Acesso em: 10 jan. 2023.

GARCIA, D. N. M.; SOUZA, M. G. Teletandem mediation on Facebook. **Revista do GEL**, v. 15, n. 3, p. 155-175, 2018. Disponível em: <https://revistadogel.gel.org.br/>. Acesso em: 10 jan. 2023.

KENSKI, V. M. **Educação e Tecnologias**: o novo ritmo da informação. Campinas: Papirus, 2007.

MARCUSCHI, L. A. **Análise da Conversação**. São Paulo: Ática, Print. Série Princípios; v. 82, 1986.

MENEZES, V. Tecnologia digital em época de pandemia. **Cadernos de Linguística**, [S. l.], Associação Brasileira de Linguística, v. 2, n. 1, p. 01-12, 23 abr. 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.25189/2675-4916.2021.v2.n1.id312>. Acesso em: 20 maio 2021.

MENEZES, V. Tecnologias digitais no ensino de línguas: passado, presente e futuro. **Revista da ABRALIN**, v. 18, n. 1, 28 ago. 2019.

MESSIAS, R. A. L.; TELLES, J. A. Teletandem como “terceiro espaço” no desenvolvimento de professores de línguas estrangeiras. **ETD – Educação Temática Digital**, Campinas, v. 22, n. 3, p. 731-750, 2020.

MARCHESAN, M. T. N.; RAMOS, A. G. Check list para a elaboração e análise de questionários em pesquisas de crenças. **Domínios de Linguagem**, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 449-460, 2012. DOI: 10.14393/DL12-v6n1a2012-23. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/dominiosdelinguagem/article/view/14796>. Acesso em: 17 out. 2022.

MORAES, A. L. G. **A formação de professores de línguas em Teletandem**: espaços para a reflexão do mediador em uma Comunidade de Prática. 2023. Dissertação (Mestrado em Linguística e Língua Portuguesa) – Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Araraquara, 2023. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/244199>. Acesso em: 13 jun. 2024.

PAIVA, V. L. M. O. A tecnologia na docência em línguas estrangeiras: convergências e tensões. *In*: DALBEN, A.; DINIZ, J.; LEAL, L.; SANTOS, L. **Convergências e tensões no campo da formação e do trabalho docente**. São Paulo: Autêntica, 2010. p. 595-613.

ROJO, R. H. R. Fazer linguística aplicada em uma perspectiva sócio-histórica: privação sofrida e leveza de pensamento. *In*: LOPES, L. P. da M. (org.). **Por uma linguística aplicada indisciplinar**. São Paulo: Parábola Editorial, 2006. p. 252-276.

ROSA, A. P. **É o professor quem diz quando se fala? A tomada de turnos de fala em atividades diferentes em uma turma de 1ª série em educação bilíngue**. 2008. 147 f. Dissertação (Mestrado em Linguística Aplicada) – Instituto de Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

SALOMÃO, A. C. B. **Gerenciamento e estratégias pedagógicas na mediação dos pares no teletandem e seus reflexos para as práticas pedagógicas dos interagentes**. 2008. 316 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) – Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas, Universidade Estadual Paulista, São José do Rio Preto, 2008.

SALOMÃO, A. C. B. A formação do formador de professores: perspectivas de colaboração entre graduandos e pós-graduandos no projeto Teletandem Brasil. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada** [on-line], v. 11, n. 3, p. 653-677, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbla/a/DWnZgj6L8NQG99yc96GbnRw/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 13 jun. 2024.

SARTORI, J. S. **A sessão de mediação no teletandem**: um estudo sobre sua estrutura com base na análise da conversação. 2021. 157 f. Dissertação (Mestrado em Linguística e Língua Portuguesa) – Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Araraquara, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/205105>. Acesso em: 23 jun. 2021.

TELLES, J. A. (org.). **Teletandem**: um contexto virtual, autônomo e colaborativo para a aprendizagem de línguas estrangeiras no século XXI. Campinas: Pontes, 2009.

TELLES, J. A.; VASSALLO, M. L. Foreign language learning in-tandem: Teletandem as an alternative proposal in CALLT. **The ESPECIALIST**, São Paulo, v. 27, p. 189-212, 2006.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

WENGER-TRAYNER, E. *et al.* **Communities of practice**: a brief introduction. A brief introduction. 2015. Disponível em: <https://www.wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice/>. Acesso em: 12 out. 2022.

WOOD, D.; BRUNER, J. S.; ROSS, G. 1976. The role of tutoring in problem solving. **Journal of Child Psychology and Psychiatry**, v. 17, p. 89-100.

---

**COMO CITAR ESTE ARTIGO:** SALOMÃO, Ana Cristina Biondo; PIAI, Lais. O que é que o online tem? A mediação no Teletandem em tempos pandêmicos. **Revista do GEL**, v. 20, n. 3, p. 280-305, 2023. Disponível em: <https://revistadogel.gel.org.br/>.

Submetido em: 09/08/2023 | Aceito em: 23/10/2023.

---