

ESTABELECENDO VÍNCULOS NA TUTORIA ONLINE

Joinville/SC Maio/2016

Kátia Cristina Reimer Siedschlag - UNISOCIESC - katia.sie@gmail.com

Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)

Categoria: CONTEÚDOS E HABILIDADES

Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

Educação Distância – EaD - é a modalidade de ensino que possibilita aos alunos o desenvolvimento de habilidades para construção de seu próprio conhecimento, amparado pelos diversos e variados recursos tecnológicos. Tem seu processo de ensino-aprendizagem centrado no aluno. A educação é um processo de formação integral do ser humano, não pode ser vista como uma “máquina de ensinar”. Não é somente a base tecnológica sustenta a EaD, mas o acompanhamento do aluno através do processo de tutoria. Esse estudo apresenta as características importantes para uma relação saudável e proveitosa entre tutores e alunos, abordando os principais aspectos da tutoria online. Foram estudadas as formas de comunicação bilateral, o papel do tutor e suas características, os aspectos ligados ao acompanhamento do aluno como ser integral: o acolhimento e a proatividade como elementos chaves para o sucesso da EaD. As conclusões do estudo vão no sentido de que para ser tutor é preciso querer ser, atuar, estar em constante formação, se abrir para aprender e sentir com o outro. O aluno da EaD precisa ser acompanhado por um tutor proativo e acolhedor para que o mesmo se sinta pertencente ao grupo e com isso, motivado na continuidade de seus estudos.

Palavras-chave: Educação a Distância. Tutoria Online. Tutor. Acolhimento.

1. INTRODUÇÃO

A Educação Distância – EaD – é uma solução viável, uma vez que tem a característica de romper com os paradigmas da educação tradicional e ir à busca por caminhos seguros e confiáveis, no processo de ensino-aprendizagem. É uma metodologia de ensino que visa possibilitar aos alunos o desenvolvimento de habilidades para construção de seu próprio conhecimento, com a liberdade de criar novas formas de estudo, de entendimento e aprendizagem, amparado pelos diversos e variados recursos tecnológicos (SCHLOSSER, 2010). Por meio desta metodologia o aluno tem um papel ativo na edificação do seu saber (ARAÚJO, 2007).

De acordo com Munhoz (2014), o aluno egresso do ensino médio brasileiro está acostumado a uma educação heterônoma, e quando ingressa em um ambiente no qual esta proposta não é utilizada, sente-se perdido, desestimulado e com grande propensão à evasão. Por essa razão esse aluno chega à universidade, com pouca autonomia e criticidade, para o desenvolvimento da criatividade e inovação. Dessa forma, ao ingressar na metodologia EaD, sente dificuldades de adaptação à nova realidade de estudo. Esse processo de autoaprendizagem precisa ser aprendido pelo aluno da EaD e cabe às instituições de ensino a tarefa de orientação e motivação para essa etapa (ARETIO, 2009).

O estabelecimento de vínculos entre o aluno e a instituição de ensino é um dos desafios da Educação a Distância, visando uma interação entre as partes com o intuito de uma participação mais ativa no processo educacional e, por consequência, uma menor evasão e maior satisfação.

Para Almeida (2003), é preciso ter claro que não basta o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), como elemento que envolva e desperte no aluno a motivação pela aprendizagem. O aluno necessita ser estimulado a construir o conhecimento, com atitudes mais autônomas e, que o sucesso na EaD dependerá de seu aprendizado, do quanto ele aprender a aprender (FARIA; LOPES, 2013).

Nesse contexto, as instituições contam com a figura de alguém que tem por finalidade servir de facilitador, de intermediário para essa metodologia de estudo: o tutor. Sua finalidade é induzir o aluno a criar, a pensar e repensar conceitos e aplicações, buscando no próprio acadêmico, juntamente com seu material de apoio, a solução para determinadas situações (SCHLOSSER, 2010).

O foco deste estudo é apresentar as características importantes para uma relação saudável e proveitosa entre tutores e alunos, abordando os principais aspectos da tutoria *online*. O artigo foi baseado na pesquisa bibliográfica de alguns autores ligados a Educação a Distância como: Aretio (2009), Belloni (1999), Passos e Behar (2011), Sathler (2008), Souza (2004).

2. A COMUNICAÇÃO BILATERAL NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O aluno da modalidade EaD, passa a não mais ter seu centro de estudo em uma sala de aula e sim, normalmente, em sua casa e desta forma, o relacionamento com os demais alunos é menor, o que influencia na sua motivação pelos estudos, no seu processo de aprendizagem, pelo isolamento e quietude que este novo espaço traz

(BELLONI, 1999).

A EaD está distante do aluno de forma geográfica e, normalmente, também temporal, configurando-se em uma distância transacional. Assim, a separação física do docente e discente, deve ser suprida através das diferentes formas de interação, onde as TIC's auxiliam na diminuição da distância, assegurando forma de comunicação entre os atores do processo. No entanto, as TIC's devem estar alinhadas aos modelos pedagógicos para que a EaD não se torne simplesmente um uso interessante de tecnologia, correndo o risco de ser apenas um agente de mudança tecnológica e não paradigmáticas (PASSOS;BEHAR, 2011).

3. A FIGURA DO TUTOR

A palavra tutor vem de origem latina e significa: aquele que protege, ampara ou dirige aquele que defende (FERREIRA, 2008). Para o Ministério da Educação - MEC, o tutor é um dos sujeitos que participa de forma ativa na prática pedagógica. Suas atividades podem ser desenvolvidas de forma presencial ou *online*, com seu envolvimento direto na contribuição do processo de ensino-aprendizagem (BRASIL, 2007).

É importante mencionar que o aluno caminhando de forma isolada, pode vir a perder o rumo desejado. Para que tal fato não ocorra, é importante que se tenha um tutor exercendo de fato a função de mediador, com o intuito de auxiliar o aluno para retomar o caminho e prosseguir no seu processo educacional. A educação deve ser vista como uma prática social ligada à formação de valores e práticas do indivíduo, possibilitando e encaminhando para uma autonomia, liberdade e diferenciação e, neste sentido, o tutor tem participação significativa (SOUZA, 2004).

Por meio do incentivo à participação nas atividades e do constante acompanhamento, o tutor pode estabelecer abordagens diferenciadas que serão capazes de articular hábitos, habilidades e dedicação para que o aluno possa perceber sua evolução (SATHLER, 2008).

O tutor pode ser considerado como um novo tipo de educador que tem por finalidade sugerir novos caminhos, fomentando pensamentos e reflexões com os conteúdos apresentados. Sua finalidade é induzir o aluno a criar, a pensar e repensar conceitos e aplicações, buscando no próprio acadêmico, juntamente com seu material de apoio, a solução para determinadas situações (SCHLOSSER, 2010).

4. FUNÇÕES DO TUTOR

Schlosser (2010) classifica que a principal função do tutor está focada no acompanhamento da vida acadêmica dos alunos, direcionando caminhos, ajudando a encontrar soluções para as propostas apresentadas pelo professor e disciplina. O tutor é a figura que age como intermediador entre o professor e o aluno e, por este motivo é importante que esteja atualizado e integrado ao conteúdo, metodologia, processos avaliativos.

É importante que o tutor demonstre interesse para apoiar e orientar seu aluno, por meio

de uma escuta sensível e proativa, pois sem essa disponibilidade corre-se o risco de romper o processo e levar à evasão irreversível e ao desapontamento indesejável para todos os envolvidos no processo. O aluno que sente indiferença por parte do tutor, tem a tendência de se afastar e, por consequência, de evadir (SOUZA, 2004). É importante também que o tutor esteja disposto a aprender sempre, ter mente aberta para um novo ensinar, olhando o aluno como um ser integral e buscando na tecnologia as diferentes maneiras para conhecer o seu aluno e ensinando de forma que, significativamente, ele aprenda melhor (SPRESSOLA, 2010).

No entanto, o tutor não pode ser visto como um super-herói, ou seja, aquele que é capaz de resolver todos os conflitos e promover a garantia do sucesso de aprendizagem do aluno, sendo necessário que todo o processo seja construído para uma melhor eficiência. O ideal e o possível nem sempre são parceiros lado a lado por toda política educacional brasileira. Portanto, entre o que deveria ser e o efetivamente é, normalmente, há uma lacuna que deve ser vencida através de ações conjuntas para que todos desempenhem seu trabalho de forma competente (SATHLER, 2008).

5. COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DOS TUTORES

De uma forma bastante prática, o termo competência pode ser definido como a união de conhecimentos, habilidades e atitudes de cada indivíduo colocado em prática em sua vida. O desenvolvimento das competências pode vir por meio da busca ativa (experimentação, criatividade, inovação e utilização de estratégias metodológicas) ou por reação a algum estímulo (solução de problemas, experiências vividas e sentidas) (SPRESSOLA, 2010).

O Conselho Nacional de Educação através da Resolução CNE/CP 3, define no seu artigo 7º, competência profissional como sendo “a capacidade pessoal de mobilizar, articular e colocar em ação conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico”. Com base na resolução do CNE, Spressola (2010) conclui que não são todos que irão conseguir transformar a aprendizagem em atos concretos positivos e eficazes e que a competência pode ser pensada como uma forma de rever as interações entre as pessoas e seus saberes e as organizações e seus necessidades.

De acordo com o pensamento de Perrenoud (2000), percebe-se que o indivíduo mobiliza seus recursos cognitivos e cria operações mentais para enfrentar situações. Spressola (2010) afirma que ao enfrentar situações desconhecidas, o ser humano utiliza recursos para adquirir conhecimento, que podem vir de treinamentos, experiências vividas e a reflexão, que podem ou não significar uma mudança de comportamento.

De acordo com estudos feitos por Spressola (2010) referente aos diversos modelos de competências necessárias para tutores, a autora conclui que são variáveis, pois, as instituições de ensino têm olhares diferenciados e necessidades específicas. No entanto, de forma geral, todos os modelos convergem para a necessidade de o tutor ser aquele que desenvolve conhecimento em conjunto com o aluno e o estimula a produzir.

Sathler (2012) reforça que um dos papéis do tutor é incentivar relacionamento entre os

discentes. É importante que o tutor crie mecanismos de comunicação, que devam ser os mais dinâmicos possíveis, evitando desta forma que o aluno tenha a sensação de abandono.

Em seus estudos, Andrade (2013) apresenta diversas características “subjetivas” do tutor, entre elas o apreço pela tutoria, a competência para a atividade e a paciência e compreensão por um aluno que nem não por estar fazendo um curso na EaD possua todo domínio que esta metodologia impõe.

Cabe ao tutor despertar o melhor de cada aluno, utilizando estratégias para conseguir diagnosticar as dificuldades, encontrar formas de um melhor entendimento. É na relação com o tutor que o aluno precisa sentir-se acolhido e seguro na busca de informações sobre sua vida acadêmica.

6. ACOLHIMENTO

A tecnologia em si transfere certa frieza de comunicação, e sendo assim, existe a necessidade de buscar estratégias para cultivar um ambiente rico, coerente e compreensível na construção do conhecimento. Por isso, na EaD o trabalho de parceria entre todos os envolvidos no processo do ensino-aprendizagem é fundamental para o rendimento do acadêmico e a manutenção do mesmo no curso. (AZEVEDO; SOUZA; VASCONCELLOS, 2010). A visão humanista é fundamento importante em um ambiente frio como o que a tecnologia impõe, e que deve ser atentado, ao estar entre as pessoas.

Na modalidade EaD o “sentir-se pertencente” a um grupo é ainda mais fundamental, uma vez que a distância física é um dos pontos de desmotivação dos alunos. O aprender a distância não significa estar só. A presença ativa e motivadora do tutor no ambiente virtual de aprendizagem deve ser o diferencial da educação a distância (ANDRADE, 2013).

A figura do tutor *online* é fundamental para o processo de motivação, incentivo e por possibilitar o desencadeamento de impulsos internos nos alunos que os motivem a buscar, aprender e interagir. Para tanto, é necessário que haja um processo afetivo nessa relação de tutor-aluno, onde o aluno perceba que tem alguém do outro lado que está atento e quer ajudá-lo nos seus estudos.

Na EaD não se tem como olhar para o aluno, não há o contato visual para perceber suas emoções, necessidades, dúvidas ou até problemas, então, o tutor *online* precisa utilizar de ferramentas virtuais para criação de vínculos afetivos, evitando a sensação de abandono.

O olhar não precisa estar vinculado ao ato ligação ao enxergar, mas sim, ao perceber. Estar aberto para ver e ouvir o aluno é buscar a sintonia com o ritmo dele, ou do grupo e, adequar ao ritmo do docente ou tutor. A ação do olhar e escutar são quando do docente ou tutor sai de si para ver no outro a realidade segundo seus próprios pontos de vista, segundo sua história (FREIRE, 1996).

O educador, neste caso pode ser o docente ou tutor, deve ter um olhar sensível, e, portanto, afetivo. Um olhar que pensa, reflete, interpreta, avalia. Um sensível olhar

pensante sobre seus alunos, ajudando cada qual na sua própria descoberta.

A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro e ser despertado por emoções que a própria pessoa sentiria se estivesse nesse lugar, propiciando uma sintonia afetiva e a capacidade de comunicação, que se expressa na escuta atenta e respeitosa. Esses são componentes vitais para o exercício de uma tutoria proativa e sedutora (SOUZA, 2004).

Ser tutor é preciso querer ser, atuar, estar em constante formação, se abrir para aprender e sentir com o outro.

7. AFETIVIDADE COMO FATOR MOTIVACIONAL

Um tutor proativo e dinâmico é aquele que se estimula, anima e se antecipa aos seus alunos, buscando uma maior interação com o intuito de acolhimento, de aproximação. O tutor proativo é aquele que emprega um maior tempo para cada aluno e não se dedica a responder dúvidas, mas ao acompanhamento do aluno no decorrer do curso ou disciplina.

Em seus estudos, Aguiar; Ferreira e Garcia (2010) apresentam algumas dicas de tutoria proativa:

- Conhecer o perfil dos alunos
- Realizar tutoria;
- Realizar fóruns;
- Estimular os alunos para atividades em grupo, atividades;

Além das menções anteriores, pode-se mencionar que o *feedback* é tão importante quanto todas as ações já citadas. No decorrer da vida, se aprende a ter reconhecimento e saber o valor do que se tem pelos *feedbacks* que são ou não recebidos. O *feedback* nada mais é do que um retorno, uma resposta, uma crítica, um processo de alimentação que ocorre através do fornecimento de informações para o ajuste de desempenho de uma pessoa.

É fundamental que o aluno conheça os resultados de suas práticas educacionais e que tenha retorno de seus questionamentos e, por outro lado, é importante que o tutor defina claramente de que forma o *feedback* será apresentado ao aluno, inclusive com critérios de avaliação previamente esclarecidos e prazos de retorno (FLUMINHAN, 2013).

A forma, a estratégia e a frequência na promoção de *feedback* utilizadas pelo tutor podem ser decisivas para o sucesso do desenvolvimento do ensino e da aprendizagem e da permanência do aluno no curso.

CONCLUSÃO

A Educação Distância tem se apresentado como uma solução para atingir mais pessoas para a educação vista ser uma necessidade da sociedade atual. Essa modalidade de ensino vem rompendo paradigmas da educação tradicional, tendo seu processo de ensino-aprendizagem centrado no aluno. É importante, no entanto, conhecer o aluno, suas características socioculturais, seus conhecimentos e experiências anteriores, suas expectativas e, principalmente saber o que agregará valor às necessidades pessoais e profissionais dos mesmos.

Outra característica da educação a distância é o uso mais intensivo das TIC'S, no entanto, a tecnologia em si transfere certa frieza de comunicação, tendo a necessidade de buscar estratégias para cultivar um ambiente rico, coerente e compreensível na construção do conhecimento, uma vez que a educação é um processo de formação integral do ser humano. A visão humanista é fundamento importante em um ambiente frio como o que a tecnologia impõe, e que deve ser atentado, ao estar entre as pessoas.

O estabelecimento de vínculos entre o aluno e a instituição de ensino é um dos desafios da Educação a Distância, visando uma interação entre as partes com o intuito de uma participação ativa no processo educacional. O aluno necessita ser estimulado a construir o conhecimento, com atitudes autônomas e, para isso precisa contar com um mediador no processo de aprendizagem que é a figura do tutor.

O tutor tem por finalidade sugerir novos caminhos, fomentar pensamentos e reflexões, induzindo o aluno a criar, a pensar e repensar conceitos e aplicações. O papel do tutor é amparar, conduzir e encaminhar o aluno para um melhor processo de aprendizagem e, principalmente, a não desistência de seus estudos. O estabelecimento de abordagens diferenciadas será capaz de articular hábitos, habilidades e dedicação para que o aluno possa perceber sua evolução.

Para atingir os propósitos esperados pelo tutor, é importante que o mesmo demonstre interesse para apoiar e orientar seu aluno, por meio de uma escuta sensível e proativa. O aluno precisa se sentir acolhido, pertencente a um grupo. O sentimento de indiferença por parte do tutor tem a tendência de se afastar o aluno e, por consequência, a evasão. É importante que o tutor esteja disposto a aprender sempre, ter mente aberta para um novo ensinar, olhando o aluno como um ser integral.

A comunicação na educação a distância é um dos pontos-chaves para o sucesso do aluno no curso, e as tecnologias de comunicação junto com o processo de tutoria adequado devem promover uma aprendizagem de forma flexível, independente e colaborativa. É na relação com o tutor que o aluno precisa sentir-se acolhido e seguro na busca de informações sobre sua vida acadêmica.

O sentimento de pertencimento e a necessidade do estabelecimento de vínculos faz parte da necessidade humana. Na modalidade EaD o "sentir-se pertencente" a um grupo é ainda mais fundamental, uma vez que a distância física é um dos pontos de desmotivação dos alunos. A figura do tutor *online* é fundamental no processo de motivação e incentivo. Não basta, no entanto, que o tutor *online* exista no processo, é necessário que o aluno perceba que tem alguém do outro lado que está atento e quer ajudá-lo nos seus estudos.

Para que o tutor consiga perceber seu aluno, é necessário que o mesmo possua características como a empatia, proatividade e o dinamismo. Um processo dinâmico é aquele estimula e que se antecipa.

No entanto, o tutor não pode ser visto como um super-herói, ou seja, aquele que é capaz de resolver todos os conflitos e promover a garantia do sucesso de aprendizagem do aluno, sendo necessário que todo o processo seja construído para uma melhor eficiência. O ideal e o possível nem sempre são parceiros lado a lado por toda política educacional brasileira.

O estabelecimento do vínculo e do afeto na modalidade a distância deve estar intrinsecamente presente, uma vez que assumem considerável importância na aprendizagem. É necessário que se torne um ponto de reflexão e ação, a partir de uma visão ampla e dialética de mundo. Nesse sentido, o tutor tem um caráter de grande importância que vai além de ser um orientador de aprendizagem, um intermediador entre docentes e discentes, mas, é dele a responsabilidade da criação de vínculos afetivos, que irão determinar o sucesso da aprendizagem na modalidade a distância.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Juliana. FERREIRA, Cristina. GARCIA, Ana Beatriz. Aplicação de Modelo de Tutoria Proativa na Modalidade Semipresencial de Ensino a Distância Utilizando Ferramentas de Interatividade e Personalização. **Revista EAD em Foco**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, julho a outubro, 2010.

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.29, n.2, p. 327-340, jul./dez. 2003.

ANDRADE, Viviane Couto de. O Estabelecimento do Vínculo e do Afeto na Educação a Distância: a importância da tutoria. Tutoria a Distância: afetiva e efetiva. In: VANIEL, Berenice Vahl. JELINEK, Karin Ritter (Org). **Tutor/Autor: Experiências e Saberes**. Rio Grande: Editora da FURG, 2013.P.59-75.

ARAÚJO, Hélio Dias de. **Aprendizagem Cooperativa na Educação a Distância On-Line**, 2007. Disponível em www.ensino.eb.br/portaledu/conteudo/artigo7905.pdf. Acessado em 12 de abril de 2014.

ARETIO, Lorenzo Garcia. Corbella, Marta Ruiz. Blanco, Miriam García. **Claves para La Educación**. Madrid, Espanha. Narcea, 2009

AZEVEDO, Adriana Barroso de. SOUZA, Taís, Rios Salomão de. VASCONCELLOS, Caroline de Oliveira. **Papel do Docente e Formação Continuada em EAD: a Experiência da Universidade Metodista de São Paulo**. Virtual Educa 2010.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. Campinas, SP: Autores Associados, 1999.

BRASIL. Ministério da educação. Secretaria de Educação a Distância. Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. 2007a. Disponível em:

<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 20 abril 2016.

FARIA, Adriano Antônio. LOPES, Luís Fernando. **O que e o quem da EaD: história e fundamentos**. Curitiba, PR: Ibpex, 2013 (Série Fundamentos da Educação).

FERREIRA, Buarque de Holanda. Miniaurélio: o minidicionário da língua portuguesa. 7 ed., Curitiba: Ed. Positivo,; 2008

FLUMINHAN, Carmem Silvia Lima. ARANA, Alba Regina Azevedo. Arana. FLUMINHAN. **A importância do feedback como ferramenta pedagógica na educação à distância**. Colloquium Humanarum, vol. 10, n. Especial, p. 721-728, Jul-Dez, 2013.

FREIRE, Madalena . **Observação, registro e reflexão. Instrumentos Metodológicos I**. 2ª ED. São Paulo : Espaço Pedagógico, 1996.

MUNHOZ, Antonio Siemsen. **Tutorial em EAD: uma nova visão**. Curitiba. InterSaberes, 2014. (livro eletrônico – 2Mb. Pdf)

PASSOS, Paula Caroline Schifino. BEHAR, Patrícia Alejandra. Interação e Interatividade através das Interfaces de Materiais Educacionais Digitais. **Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v.9, n.1, julho, 2011.

PERRENOUD, Philippe. Construindo Competências. Nova Escola, p. 19-31. Setembro, 2000. Entrevista concedida a: Paola Gentile e Roberta Bencini. Disponível em: http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_31.html. Acessado em 12/09/2015

SATHLER, Luciano. A Tutoria em Cursos Superiores a Distância. In: **Orientação Didático-Pedagógica em cursos a distância**. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2008. p.9-15

SCHLOSSER, Rejane Leal. A Atuação dos Tutores nos Cursos de Educação a Distância. **Colabor@ - Revista Digital da CVA**, v.6, n.22, fevereiro. 2010

SOUZA, Matias Gonzalez de. **A Arte da Sedução Pedagógica na Tutoria em Educação a Distância**, abril 2004. Acessado em 09/08/2015 em WWW.abed.org.br/congresso2004/por/html/001-TC-A1.htm

SPRESSOLA, Nilvânia Aparecida. **Instrumento para Avaliar a Competência no Trabalho de Tutoria na Modalidade EAD**. Dissertação apresentada na Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo. São Carlos, 2010.