

A TUTORIA E A COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

THAÍS PHILIPSEN GRÜTZMANN¹; MAURO AUGUSTO BURKERT DEL PINO²;

¹Universidade Federal de Pelotas – *thaisclmd@gmail.com*

²Universidade Federal de Pelotas – *mauro.pino1@gmail.com*

1. INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta resultados de uma pesquisa que investigou os saberes docentes envolvidos no processo de ensino-aprendizagem no âmbito da Educação a Distância (EaD) do Curso de Licenciatura em Matemática a Distância (CLMD) da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL). A motivação desta pesquisa deveu-se a expansão vertiginosa da EaD no cenário da educação em nível de formação inicial, conforme o Censo da Educação Superior (INEP, 2012). Acompanhando o seu crescimento, surgem preocupações em torno de vários aspectos da EaD, desde questões relacionadas à gestão do processo de ensino-aprendizagem, passando pela qualidade desta modalidade de ensino, até a formação necessária para atuar nos diferentes programas disponibilizados hoje no panorama educacional brasileiro.

Assim, nosso objetivo foi investigar a relação que o tutor estabelece com os alunos do CLMD, curso de graduação vinculado à Universidade Aberta do Brasil (UAB) na UFPEL, entendida esta relação como um processo comunicativo, que compõe um repertório específico de saberes. Dito de outra forma, trata-se de analisar a percepção dos tutores sobre a comunicação como um dos saberes necessários ao processo de ensino-aprendizagem num curso de graduação na modalidade EaD.

Os saberes docentes foram estudados a luz da teoria de TARDIF (2011; 2012). A partir dos estudos desenvolvidos por esse autor, a noção de saber passa a ser entendida como ampla e engloba “os conhecimentos, as competências, as habilidades (ou aptidões) e as atitudes dos docentes, ou seja, aquilo que foi muitas vezes chamado de saber, de saber-fazer e de saber ser” (TARDIF, 2011, p. 60), reflexo do que os próprios tutores falam sobre os seus saberes. O saber docente é um saber sobre o trabalho, para o trabalho e que vem do trabalho.

O saber não é uma coisa que flutua no espaço: o saber dos professores é o saber deles e está relacionado com a pessoa e a identidade *deles*, com a experiência de vida e com a sua história profissional, com as suas relações com os alunos em sala de aula e com os outros atores escolares na escola (TARDIF, 2011, p. 11).

Ao estudar os saberes docentes podemos apreciar vários focos de análise, considerando o professor como um ser completo e complexo, porém em constante formação. Nesta pesquisa, o nosso sujeito é o tutor, visto como um dos envolvidos na constituição da docência na EaD, isto é, a polidocência.

Para a definição do termo polidocência, utilizamos MILL (2010; 2012) Conforme o autor, “a esse conjunto articulado de trabalhadores, necessários para a realização das atividades de ensino-aprendizagem na EaD, denominamos de **polidocência**” (MILL, 2010, p. 23). O termo polidocência é composto de duas partes, a primeira, *poli*, no sentido de multiplicidade, e a segunda, *docência*, entendida como aquele que desempenha a atividade de ensinar. Assim, configura-se que a docência na EaD é normalmente realizada por um grupo de sujeitos, sendo difícil encontrar propostas vinculadas a unidocência.

2. METODOLOGIA

A pesquisa teve caráter qualitativo e foi realizada entre 2012 e 2013. Os sujeitos escolhidos foram os tutores a distância do CLMD, que na época totalizavam 50. Os dados foram coletados inicialmente por meio de um questionário *online*, utilizando a ferramenta Google Docs. Dos 50 tutores, 35 retornaram o questionário, totalizando 70% do número total, o que pode ser considerado um retorno significativo conforme MARCONI e LAKATOS (2010), sendo este, então, o grupo definido como os sujeitos da pesquisa. Destes 35, foram selecionados 12 tutores para a entrevista, mediante a definição de três critérios, a saber, edital de seleção para ingresso no curso, contemplar entre os entrevistados tutores que se entendem como professores e outros que não compreendem seu trabalho como um trabalho docente e o tempo de docência. Destes 12 sujeitos, dez fizeram a entrevista, com horário agendado.

Os dados do questionário foram transpostos automaticamente para uma planilha Excel e as entrevistas foram transcritas pela própria pesquisadora, o que facilitou a análise dos mesmos. Esta foi feita mediante a Análise Textual Discursiva, de MORAES e GALIAZZI (2007), que é um processo de construção de novos entendimentos a partir da sequência adotada.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Analisamos algumas características do grupo de tutores que participaram da pesquisa e sua percepção em torno da comunicação como elemento relacional do seu trabalho. A comunicação, no sentido considerado, é entendida como componente dos saberes constituídos pelos tutores ao longo de sua ação na EaD.

O grupo de tutores que participou desta pesquisa foi composto por 35 sujeitos, todos com o curso superior concluído. Na análise do trabalho dos tutores há que se considerar o termo de compromisso que assinaram, relacionado à bolsa que recebem pelas atividades de tutoria desenvolvidas, a qual não gera nenhum vínculo empregatício. Neste documento estão explicitadas as atribuições dos tutores. Salientamos que o primeiro item é “mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os cursistas” (BRASIL, 2009), ou seja, é preciso saber se comunicar para desenvolver suas atividades. Os tutores enfatizaram que a boa comunicação é fundamental para o êxito de seu trabalho. Mas como os tutores percebem essa comunicação a distância? Pode a comunicação ser entendida como um saber pertinente ao trabalho do tutor?

Buscando descrever essa percepção sobre a comunicação, analisamos os dados a partir de MORAES e GALIAZZI (2007). De forma geral, os tutores, ao se reportarem aos momentos iniciais de seu trabalho, argumentaram que ao estarem frente ao computador pela 1ª vez sentiram esta situação de forma estranha e difícil, visto não saberem ao certo o que deveriam fazer e como se reportar aos alunos. O primeiro indício da importância da comunicação na EaD é percebida pelo “medo [de] que o aluno não entendesse minha explicação” (Tutora 21)¹ ou “senti a necessidade de saber me expressar de uma forma diferente da verbal. Precisava dar um feedback escrito para uma pessoa que eu não conheço de forma que ela entendesse o que eu queria dizer” (Tutor 13). Ainda:

Tinha medo de não me fazer entender para os alunos, que minha escrita fosse muito "seca", muito direta e, eles fossem interpretar como se eu

¹ Os 35 tutores sujeitos da pesquisa foram listados em ordem alfabética e nomeados como Tutor(a) 1 até Tutor(a) 35, para preservar a sua identidade.

fosse uma professora autoritária. Cuidava muito com o que digitava, procurando ser carinhosa, tendo, como digo sempre, "muita sensibilidade na ponta dos dedos" (Tutora 27).

O fato de a quase totalidade do grupo ter iniciado a docência na modalidade EaD neste curso demonstrou a ausência do saber da experiência relacionado à comunicação, especialmente à comunicação escrita. Para além do saber comunicar-se de forma escrita, está o saber se comunicar mediado pela tecnologia, como argumentou a Tutora 31, que buscou auxílio no *"como atuar por meio da tecnologia com os alunos"*, o que igualmente diferencia a forma de comunicação tutor-estudantes.

Outra característica identificada pelos tutores em relação ao seu trabalho é a agilidade e a prontidão em responder mensagens e fóruns. Esse atributo remete à necessidade de que seja mantido um relacionamento saudável com os alunos por meio do pronto diálogo. *"Procuro sempre responder todas as mensagens dos meus alunos"*, afirma a Tutora 21; *"busco ser rápido, mesmo que às vezes não seja possível, nas respostas e nos feedbacks"*, enfatiza o Tutor 13.

MILL (2012), neste viés, argumenta que *"o perfil de um bom tutor é bem diversificado, mas sua capacidade de se socializar e de estabelecer boa comunicação está no centro de qualquer análise"* (p. 276). Fica patente ao longo da análise da literatura e das falas dos tutores a importância de se comunicar por diferentes mídias e tecnologias.

Outra preocupação dos tutores está relacionada à linguagem utilizada para que a comunicação possa acontecer de forma efetiva. O Tutor 35 salienta que *"o uso de linguagem coloquial, mais acessível às massas"* e *"explicações detalhadas"* são características que o identificam como tutor. Enquanto a linguagem falada é característica da educação presencial, a linguagem escrita é tida por eles como a linguagem predominante de comunicação na EaD. É o que argumenta a Tutora 11: *"em todos os casos é usado apenas a escrita, e assim preciso ser concisa e clara naquilo que estou escrevendo e que o aluno precisará ler e compreender"*.

Em outro momento, quando o diálogo remetia à construção de novos saberes, a comunicação também apareceu. Apresentamos a classificação de TARDIF (2011) em relação aos saberes docentes e questionamos os tutores sobre outros possíveis saberes importantes à prática da tutoria. As respostas referiam-se de alguma forma à comunicação. A fala do Tutor 34 é expressiva nesse sentido: *"Habilidade de se comunicar. Eu acho que essa é a questão sabe? O ponto chave mesmo, o que acaba diferenciando um tutor, o que acaba diferenciando o trabalho de um para o trabalho de outro é se esse cara tem a capacidade de se comunicar"*. A Tutora 26 expressa opinião semelhante:

Acho que a comunicação, ela é importante (...). E aí vem a questão da escrita junto, então acho que por aí é a questão fundamental nessa relação direta com o aluno, que é através da escrita, do feedback que a gente dá pra ele, acho que ali é que a gente precisa tá bem, ter uma boa comunicação.

Os tutores salientaram enfaticamente que é a partir de uma comunicação efetiva e eficiente que os alunos respondem melhor a proposta pedagógica do curso, pois começam a confiar no tutor e ver nele um profissional participante da equipe docente, disponível para auxílio imediato. Assim, percebe-se que os tutores a distância desenvolvem diversas funções que abrangem os aspectos pedagógicos, didáticos, sociais e colaborativos, além de questões referentes à gerência e administração do curso, como demandas técnicas e relacionais. Em

todas elas, a comunicação perpassa de forma intensa o trabalho. Uma boa comunicação é parte indispensável do trabalho do tutor. Trata-se de saber estratégico para o êxito do processo de ensino-aprendizagem na EaD.

4. CONCLUSÕES

A EaD faz parte da realidade objetiva do ensino de graduação em praticamente todas as instituições federais de ensino superior do Brasil. Esta pesquisa, a partir do reconhecimento da necessidade de melhor compreender esta modalidade de ensino, investigou os saberes necessários dos tutores a distância no processo de ensino-aprendizagem no CLMD. Tomando por base os saberes docentes de TARDIF (2011; 2012) e a concepção de trabalho polidocente de MILL (2010; 2012), encontramos a especificidade da comunicação como um saber estratégico para o trabalho do tutor virtual.

Na EaD, a partir dos achados aqui caracterizados, fica evidente que a atuação do tutor pode determinar o sucesso ou o malogro do processo de ensino-aprendizagem. Isso nos remete a compreender, cada vez mais e melhor, o processo de trabalho deste sujeito docente e, em especial, a formação necessária para sua atuação qualificada. E é nesse sentido que a comunicação, como um saber indispensável, deve ser considerada e compreendida como inseparável de sua qualificação. Como afirmou o Tutor 34, referindo-se à comunicação “*é aí que tá o êxito ou não do ensino a distância*”.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Resolução CD/FNDE n.º 26**, de 05 de junho de 2009. Disponível em: <http://uab.capes.gov.br/images/stories/downloads/legislacao/resolucao_fnde_n26.pdf>. Acesso em: 03 jul. 2012.

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da educação superior: 2010 – resumo técnico**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MILL, D. R. S. Sobre o conceito de polidocência ou sobre a natureza do processo de trabalho pedagógico na Educação a Distância. In: MILL, D. R. S.; RIBEIRO, L. R. C.; OLIVEIRA, M. R. G. (ORG). **Polidocência na educação a distância: múltiplos enfoques**. São Paulo: EdUFSCar, 2010. Cap. 2. p. 23-40.

MILL, D. R. S. **Docência virtual: uma visão crítica**. Campinas, SP: Papyrus, 2012.

MORAES, R.; GALIAZZI, M. C. **Análise Textual Discursiva**. Ijuí, RS: Editora Unijuí, 2007.

TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

TARDIF, M. O que é o saber da experiência no ensino? In: ENS, R. T.; VOSGERAU, D. S. R.; BEHRENS, M. A. **Trabalho do professor e saberes docentes**. 2. ed. Curitiba: Champagnat, 2012. Cap. 1. p. 27-41.