

MAGGIO, M. O tutor na educação a distância in *Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa*/ organizado por Edith Litwin.- Porto Alegre: Artmed Editora, 2001. p.93-110

O Tutor na Educação a Distância

Mariana Maggio

REVISANDO INTERROGAÇÕES

O trabalho em programas de educação a distância permitiu-nos e permite-nos identificar algumas questões em torno das quais permanentemente colocam-se dúvidas e interrogações. O tutor – seu papel, suas funções, as tarefas que tem de realizar, as responsabilidades que assume – é um desses pontos-chave nos quais costumam aparecer mais perguntas que respostas. O que significa ser tutor? Quais são os alcances da tarefa? Qual é a especificidade do seu papel? Há uma especificidade do seu papel? Quem é reconhecido como bom tutor? Como se forma um tutor? Como se avalia seu trabalho? O tutor é imprescindível na modalidade a distância? O trabalho em projetos a distância suscita perguntas com as que apresentamos, muitas das quais costumam provir dos gestores dos projetos. Em outras ocasiões, são os próprios tutores que expressam sua preocupação: “Eu posso dar aula; de fato, dou aula habitualmente, mas ... o que quer dizer ‘ser tutor’? Em que se diferencia de meu trabalho habitual?” Também os especialistas em conteúdos, em face do desenvolvimento de materiais para o ensino, costumam expressar suas inquietações em termos como: “Propusemos esta atividade, que ns parece excelente: refere-se a um aspecto central do campo, requer um enfoque atualizado e trata de um problema concreto da prática profissional. Mas não estou seguro de que os tutores possam ajudar os estudantes a resolvê-la, caso isso seja necessário”.

Entendemos que o papel e a tarefa do tutor geram perguntas muito boas para o desenvolvimento de nosso conhecimento acerca da modalidade a distância. Toda vez que o responsável por um programa de educação a distância afirma: “Espera-se que os tutores resolvam isso”, “A alta porcentagem de fracassos nas avaliações poderia ser atribuída ao fato de os alunos terem assistido muito pouco às tutorias” ou “O material tem muitos problemas, mas os tutores poderão saná-los”, ele assume uma posição a respeito do tipo de intervenções que o tutor deveria criar, esclarecendo concepções pedagógicas mais gerais, seguramente coerentes com as do programa em seu conjunto. Tentaremos recuperar as interrogações e os pressupostos mais habituais em torno do trabalho do tutor, para analisá-los e reconstruí-los a partir dos desenvolvimentos teóricos acerca do ensino.

A análise que apresentamos assenta-se em três considerações fundamentais:

- Hoje a modalidade a distância requer uma redefinição à luz das transformações sociais e culturais. Em um mundo globalizado em que se aprofundam as diferenças sociais, ao mesmo tempo que se concentra o poder nas mãos dos grandes capitais transnacionais, os encontros entre culturas adquirem formas impensadas até poucos anos atrás. De um escritório, em qualquer ponto da Argentina, é possível cursar uma

pós-graduação em uma universidade estrangeira via internet. Ao mesmo tempo, na Argentina, não se garante a escolaridade básica para toda a população, o que dá lugar ao aumento da pobreza e da marginalidade.

- A modalidade a distância vem se redefinindo na base do impacto dos novos desenvolvimentos tecnológicos. Os computadores pessoais cada vez mais sofisticados, a instalação de redes e de redes de redes, o barateamento das tarifas telefônicas, a extensão da fibra ótica, as habilidades requeridas para o uso da tecnologia – imprescindíveis no âmbito do trabalho - , a formação no campo da informática oferecida através da mídia – em especial jornais diários e revistas, televisão aberta e a cabo instalam novas formas culturais que produzem impacto nos modos de conhecer e aprender, sem que isso ocorra especificamente por meio do sistema educativo formal. Contudo, embora reconheçamos o valor da informação difundida nas redes, sabemos que se tem acesso à maior parte dela mediante pagamento, que boa parte dessa informação não passa de publicidade e, de modo fundamental, que não há critérios construídos nem controles para discriminar a informação legítima da que não é.
- A modalidade a distância tem de ser redefinida a partir da contribuição dos desenvolvimentos teóricos das ciências sociais em geral e da didática em particular. Entre outros, os desenvolvimentos no campo da lingüística, da psicologia cognitiva e da antropologia social configuram novos modos de entender o trabalho dos professores e alunos, criando bases sólidas para o estudo do ensino e o desenvolvimento de propostas pedagógicas inovadoras. Ainda assim, as formas mais tradicionais impregnam as práticas, embora possamos reconhecer a persistência da síndrome do pensamento frágil (Perkins, 1995).

Em vista dessas considerações é que acreditamos que nossas concepções acerca da modalidade são postas em xeque a cada dia e, com elas, o trabalho nas instituições. Nosso principal desafio consiste em abrir portas para a mudança e para a inovação tecnológica, sem prejuízo dos avanços realizados em favor do bom ensino (Fenstermacher, 1989). É nesse âmbito que analisaremos o papel do tutor na modalidade: um papel de tutor que nos coloque interrogações pedagógicas referentes a suas práticas, ao mesmo tempo em que se modifique nas sucessivas redefinições da modalidade.

A TUTORIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: O TUTOR ENSINA?

A idéia de guia é a que aparece com mais força na definição da tarefa de tutor. Segundo Maria Moliner (1997), tutor é “guia, protetor ou defensor de alguém em qualquer aspecto”, enquanto o professor é aquele que “ensina qualquer coisa, geralmente a respeito de quem recebe o ensino”.

Nas perspectivas tradicionais da modalidade a distância, era comum sustentar que o tutor dirigia, orientava, apoiava a aprendizagem dos alunos, mas não ensinava:

Outro fato que diferencia substancialmente o ensino livre do ensino a distância é a existência de canais organizados de comunicação professor-aluno, como é o caso da consulta individualizada e a assessoria tutoria (...). A consulta, a orientação, qualquer

que seja o meio empregado, são de vital importância, já que cumprem uma série de funções necessárias na educação, que, mesmo a distância, continuam sendo insubstituíveis:

1. Informar o aluno sobre os conteúdos científicos e técnicos, técnicas de trabalho intelectual, o andamento de seus estudos e sua compreensão das matérias.
2. Motivar o aluno para continuar estudando, apesar das dificuldades de todo tipo que possam surgir.
3. Possibilitar o conhecimento do aluno por parte dos professores, de forma direta pelos professores tutores e, através de seus relatórios, pelos da sede central, permitindo assim uma avaliação final mais correta e o necessário controle das dificuldades que possam ser colocadas pelos materiais didáticos utilizados. (UNED, 1988/1989, p. 18-19).

Nas perspectivas pedagógicas mais atuais, alimentadas pelo produto de trabalhos de pesquisa no campo da didática, o docente cria propostas de atividades para reflexão, após sua resolução, sugere fontes de informação alternativas, oferece explicações, favorece os processos de compreensão; isto é, guia, orienta, apoia, e nisso consiste seu ensino. O que parece como uma contradição nada mais é do que o reflexo de uma profunda mudança nas concepções pedagógicas que se encontravam na origem da modalidade a distância, argumento que analisaremos a seguir.

Sustentava-se que o tutor não ensinava – quando “ensinar” era sinônimo de transmitir informação ou de estimular o aparecimento de determinadas condutas. Dada a falta da presença sistemática do docente, o lugar de ensino assim definido ficava a cargo dos materiais, pacotes auto-suficientes, fortemente seqüenciados e pautados, cujo desenvolvimento concluía-se com uma proposta de avaliação semelhante em sua concepção de ensino. A tarefa do tutor consistia em assegurar o cumprimento dos objetivos, oferecendo um apoio que, da perspectiva do programa, incorporava mais uma variável para o controle e para o ajuste dos processos. Onde a modalidade se definia pela mediatização, pela auto-suficiência dos materiais e pelo autodatismo, assumiu-se que eram os materiais que ensinavam, e o lugar do tutor passou a ser o de um “acompanhante” funcional para o sistema.

As mudanças nas concepções pedagógicas, produto das investigações em campos diversos, influíram nos projetos e programas da modalidade a distância. Já na década de 80, e fundamentalmente a partir dos desenvolvimentos da pesquisa na psicologia da aprendizagem, a ênfase colocada na transmissão de informação e no cumprimento de objetivos da conduta foi substituída pelo apoio à construção de conhecimento, assim como dos processos reflexivos em geral e da compreensão cada vez mais aprofundada dos modos como conhecemos e aprendemos permitiu generalizar algumas bases para o desenvolvimento de boas práticas de ensino. Entre elas, destaca-se a necessidade de dar atenção a questões como:

- Os saberes prévios relativos à cotidianidade, às pautas culturais nas quais estamos imersos e aos conhecimentos adquiridos previamente na escola, com especial referência às concepções errôneas.

- Os processos cognitivos individuais e os processos de conhecimento compartilhado, como saberes acerca da maneira de conhecer, de como se aprende com os outros e de como se pode ajudar os outros a conhecer.
- A centralidade e relevância outorgadas aos conteúdos do ensino, substituindo-se o interesse pela estruturação lógica de tais conteúdos.
- As questões autênticas, centrais nas disciplinas, que dão lugar à construção de novos conhecimentos.
- As questões autênticas de interesse individual e social, relativas ao que não se sabe, ao que se sabe mais ou menos ou erroneamente, ou àquilo que não é possível resolver.
- As formas narrativas do conhecimento, que nos permitem construir nosso saber acerca da realidade desde a mais remota infância, e as metáforas, que nos ajudam a entender e imaginar.
- Os saberes práticos, as maneiras pelas quais aprendemos a fazer o que fazemos habitualmente e como fazemos.
- Os problemas ou as situações concretas para resolver, que colocam nossas questões de um modo diferente, essencialmente prático.
- Os modos e estilos como buscamos conhecimento e as grandes visões que encerram essas formas de conhecer.
- Os modos como se constrói o conhecimento disciplinar e as tradições de pesquisa que se enquadram essas construções.

Essas são algumas bases conceituais originadas em enfoques diversos sobre as quais se tenta desenvolver as propostas pedagógicas consideradas inovadoras na década de 90. As experiências difundidas correspondem especialmente a modalidades presenciais e se enquadram em projetos de pesquisa pedagógica ou de renovação curricular com apoio da pesquisa ou avaliação pedagógica. Seria arriscado pensar, sobretudo na América Latina, que foram generalizadas práticas de ensino coerentes com esses desenvolvimentos. Em geral, deparamo-nos com buscas incipientes e parciais que convivem com formas de ensino tradicionais centradas na transmissão de informação e que, embora de modo involuntário, favorecem uma acumulação progressiva e errática de conteúdos compartimentados, em detrimento de sua compreensão profunda.

(...)

QUEM É UM BOM TUTOR?

Consideradas as análises realizadas até este ponto, temos de resistir à tentação de esgotar a questão que está no título deste item em uma única frase: um bom docente será um bom tutor. Essa afirmação nos leva mais uma vez à aparente contradição que assinalávamos no início: um bom docente “cria propostas de atividades para a reflexão, apóia sua resolução, sugere fontes de informação alternativa, oferece explicações, facilita os processos de compreensão; isto é, guia, orienta, apóia, e nisso consiste seu ensino. Por que acreditamos que a contradição é aparente? Porque, assim como o bom docente, o bom tutor deveria promover a realização de atividades e apoiar sua resolução, e não apenas mostrar a resposta correta, oferecer novas fontes de informação e favorecer sua compreensão. Na realidade, os

velhos slogans do tipo “guia, orienta, apóia” têm sentido na medida em que se refiram à promoção e uma compreensão profunda; se ela requer guia, orientação, apoio, contenção, ajuda, companhia ou alento, oferecer isso é responsabilidade tanto do docente em uma situação presencial como tutor da modalidade a distância.

Existe, então, algum aspecto que nos permita distinguir essas duas figuras? Sim, mas não depende intrinsecamente de nenhuma delas. Se consideramos que “a idéia de distância se refere, em especial, a entender que este ensino não se sustenta na assistência regular às aulas” (Litwin, 1994, p.35), o aspecto que instaura a diferença é institucional, mais do que pedagógico. Ainda assim, suas conseqüências pedagógicas são importantes.

À diferença do professor, que sabe que o aluno que hoje está diante dele amanhã também será obrigado a estar no mesmo lugar – graças a isso, reconhecemos a expressão “amanhã continuamos” na boca de nossos velhos professores -, o tutor da modalidade não sabe se o aluno assistirá à próxima tutoria ou se voltará a telefonar para consultá-lo. No pior dos casos, a próxima notícia que o sistema pode chegar a ter desse aluno é sua reprovação no exame. Por esse motivo, aumentam os compromissos e os riscos a tarefa do tutor. Analisaremos de que modo isso ocorre em uma situação concreta.

Um aluno assiste à tutoria presencial em um curso universitário a distância. Ele leu o material bibliográfico e ocorreu-lhe uma série de perguntas que ele anotou para tratar com o tutor. Diante dessa situação, o tutor poderá:

- a. Não as responder;
- b. Dar respostas pontuais às perguntas formuladas;
- c. Explicar os fundamentos das respostas;
- d. Remeter aos textos ou às fontes bibliográficas;
- e. Sugerir aos alunos que comparem suas perguntas e as categorizem;
- f. Analisá-las como interrogações – quais entre os pressupostos que envolvem são centrais para a disciplina em questão, que concepções prévias puserem em jogo, que erros de compreensão;
- g. Sugerir estratégias gerais para a abordagem de questões – análise das perguntas, formulação de hipóteses acerca de possíveis respostas, consulta a fontes, comparação de materiais diversos, busca de fontes alternativas de informação, etc.;
- h. Reformulá-las, colocando questões mais autênticas no marco da disciplina, mais inclusivas ou mais complexas do ponto de vista cognitivo.

Se tivéssemos de definir um bom tutor nessa situação, poderíamos dizer que seria aquele que têm consciência dessas alternativas, de suas múltiplas combinações e seguramente de muitas outras que poderiam ser especificadas no caso de um conteúdo concreto.

O bom tutor deveria ter claro, além disso, que o sentido didático de cada uma dessas intervenções é diferente. Até aqui, não havia diferenças substanciais com um bom docente, do qual exigiríamos uma compreensão similar do sentido de suas decisões e intervenções. Contudo, as intervenções do tutor da modalidade, demarcadas em um quadro institucional diferente, distinguir-se-iam em função de três dimensões de análise:

1. tempo;
2. oportunidade;
3. risco.

O tutor não pode dizer “Amanhã continuamos”. Na realidade, não deve dizer isso. Na modalidade a distância, cujos níveis de retenção estão muito abaixo daqueles da educação presencial, “amanhã” pode ser “nunca”. Mesmo no caso dos alunos que não desertaram, poderia ocorrer de não voltarem a assistir a uma tutoria ou a consultar o tutor através do meio pautado para fazê-lo. A estes, a postergação poderia condenar ao fracasso.

Consideremos brevemente algumas possíveis combinações das alternativas apresentadas antes:

1. explicar os fundamentos dessas respostas e remeter aos textos ou às fontes bibliográficas;
2. não as responder e analisá-las como interrogações – quais entre os pressupostos que envolvem são centrais para a disciplina em questão, que concepções prévias puserem em jogo, que erros de compreensão.

Em um curso presencial regular, a opção 2 provavelmente seria a mais valiosa, em termos gerais, no âmbito de uma proposta preocupada com a compreensão. O fato de estar centrada na análise das perguntas mais do que nas respostas, sua referência aos aspectos centrais da disciplina e o reconhecimento dos erros cometidos em sua formulação convertem-na na opção pela compreensão em favor da retenção na memória do dado pontual. É óbvio que o êxito no exame nem sempre é garantia de boa aprendizagem; quase tão óbvio como o fato de que, muitas vezes, a urgência nos leva a privilegiar o primeiro e não o segundo. Mesmo quando sabemos que a boa aprendizagem é uma sólida garantia para o êxito no exame, essa certeza se desfaz por obra da dimensão temporal.

A habilidade do tutor consistirá em aproveitar seu tempo, sempre escasso, para não se limitar a uma opção como a que levantamos no ponto 1, mas sim buscar enriquecê-la em função de propostas mais complexas, como as que abordamos no ponto 2. A formação do tutor deve contemplar esse aspecto.

Referência bibliográfica:

MAGGIO, Mariana. O Tutor na Educação a Distância in. LITWIN, Edith. Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001. p. 93.