



Josias Ricardo HACK

Coordenaria de tutoria: Atividade administrativa ou afetiva?

Resumo: *A comunicação dialógica entre alunos, tutores e professores na educação superior na modalidade a distância (EaD) é essencial. Além disso, é muito importante encontrar algumas bases afetivas para se instituir tal dialogicidade. Para tanto, o artigo a seguir analisa os resultados da atuação dos tutores e da Coordenação de Tutoria no Curso de Letras-Português EaD oferecido pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) entre 2008 e 2012. O intuito é provocar o leitor à reflexão sobre a necessidade de atitudes afetivas equilibradas que valorizem o respeito às múltiplas possibilidades de construção do conhecimento por movimentos de interação social (individuais e coletivas).*

Palavras-chave: *Educação a distância. Tutoria. Afetividade. Comunicação educativa.*

Na concepção do sistema Universidade Aberta do Brasil (doravante UAB), a figura do tutor tem relevante importância, pois ele atua como um articulador entre professores, alunos e instituição. Em outras palavras, o tutor auxilia no processo de aprendizagem ao esclarecer dúvidas, reforçar determinados conteúdos, coletar informações sobre os estudantes e prestar auxílio para manter e ampliar a motivação dos estudantes.

No Curso de Letras Português na modalidade de Educação a Distância (doravante Curso de Português EaD) da Universidade Federal de Santa Catarina (doravante UFSC) há dois tipos de tutores: o tutor presencial (que fica no polo de apoio) e o tutor a distância (que atua junto ao professor, na UFSC). O projeto do curso define o tutor presencial como aquele que mantém o contato com o aluno por ferramentas disponíveis no



Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem AVEA (doravante AVEA⁹), por telefone, softwares de comunicação instantânea, bem como promove encontros presenciais obrigatórios com seu grupo para atender as solicitações dos alunos que se deslocam até o polo à procura de orientação para seus estudos. O tutor a distância é aquele que auxilia na aprendizagem dos conteúdos de uma disciplina específica, corrige as atividades avaliativas e se comunica com a comunidade que compõe o Curso pelos mesmos meios que o tutor de polo, com exceção da comunicação presencial (HACK, 2011).

A seleção dos tutores é chamada por edital público e realizada de forma colegiada, com a participação dos coordenadores do Curso e professores das disciplinas. O processo de escolha compõe-se de análise de currículo e prova tanto para os tutores presenciais quanto para os tutores a distância.

O projeto do Curso de Português EaD define que os tutores presenciais exercerão a função por tempo indeterminado, ou seja, até que as atividades do projeto se encerrem na cidade onde exercerá a função ou devido a alguma incompatibilidade pessoal com a proposta. As expectativas que a Coordenação tem com relação aos tutores de polo estão relacionadas com atividades como:

1. A organização de grupos de estudo com os estudantes;
2. A realização dos encontros presenciais indicados pelo professor da disciplina, como apresentações de trabalhos em equipe, etc.;
3. O acompanhamento e o gerenciamento, juntamente com o coordenador do polo, das interações entre os alunos e o professor nas videoconferências;

⁹ O AVEA utilizado pela UFSC é o Moodle (<http://www.ead.moodle.ufsc.br>).



4. O esclarecimento aos alunos sobre todos os regulamentos e os procedimentos que envolvem o Curso;
5. A representação dos alunos junto aos responsáveis pelo Curso;
6. A interlocução constante com o aluno para ampliar as relações afetivas que potencializam o processo de aprendizagem;
7. A aplicação de avaliações presenciais;
8. O auxílio aos professores quando é necessário dirimir alguma dúvida sobre o envolvimento do aluno no cotidiano acadêmico, afinal, o tutor presencial conhece o aluno há mais tempo e pessoalmente;
9. A participação na avaliação institucional do curso, bem como o comprometimento com as formações que buscam potencializar seu trabalho (HACK, 2010).

A contratação dos tutores a distância, aqueles que se encontram localizados fisicamente na UFSC, dura apenas até o fim da disciplina que ele está tutorando. As ações que se esperam de um tutor a distância são as seguintes:

1. A orientação de seus alunos no planejamento dos trabalhos (cada tutor é responsável por até 25 alunos);
2. O esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo da disciplina que está tutorando;
3. O auxílio na compreensão de regulamentos e procedimentos que envolvam o curso e a UFSC;





4. A resposta assídua aos alunos com os resultados dos trabalhos e avaliações realizadas. Na compreensão do Curso de Português EaD, o tutor a distância deve devolver as atividades corrigidas e comentadas em até dez dias úteis após o término do prazo final de entrega da tarefa;
5. O estabelecimento de um contato virtual constante com os alunos, pelo uso de ferramentas disponibilizadas no AVEA. Desde as primeiras reuniões promovidas pela Coordenadoria de Tutoria, os tutores a distância são orientados a responder rapidamente os questionamentos dos alunos, mesmo que a resposta seja para dizer ao aluno que a equipe docente se reunirá para conversar sobre a dúvida ou solicitação do aluno;
6. A participação na avaliação institucional do curso, bem como o comprometimento com as formações que buscam potencializar seu trabalho (HACK, 2010).

No início das atividades do Curso de Português EaD, a coexistência de compreensões distintas sobre o papel do tutor que está no polo, trouxe alguns conflitos. No entanto, logo se chegou à definição de que o tutor presencial, sempre uma pessoa formada na área do conhecimento do curso, não ministraria aulas ou corrigiria avaliações dos alunos. Suas atividades estariam voltadas à organização das tarefas planejadas pelo professor e à interação com os alunos. É claro que se entende que o tutor de polo também pode tirar dúvidas de conteúdo, no entanto essa não é uma atribuição específica que lhe foi atribuída. Afinal, é o tutor a distância, aquele que está na UFSC junto ao professor, quem tem a responsabilidade de tirar as dúvidas de conteúdo das disciplinas (HACK, 2011).





Na sequência apresentarei o resultado dos primeiros momentos de orquestração entre as equipes de tutores, professores e alunos em busca de uma comunicação educativa dialógica, entre os anos de 2008 e 2011. Também destacarei o resultado de alguns inquéritos feitos a tutores sobre suas experiências e a importância da afetividade no processo de aprendizagem colaborativa.

1. A orquestração

Imagine que cada um dos membros do Curso (alunos, professores, tutores e coordenadores) tocasse um instrumento musical em uma orquestra. Para que haja harmonia é preciso antes afinar os instrumentos e depois seguir a mesma partitura. Com o intuito de afinar e orquestrar as atividades da equipe de tutores presenciais e a distância (que está intimamente ligada com os professores e alunos), o projeto do Curso de Português EaD instituiu a figura do Coordenador de Tutoria, função que é atribuída pelo Coordenador do Curso. O mesmo projeto diz que as atividades desse coordenador envolvem visitas aos polos regionais para acompanhar o trabalho do tutor presencial, realizar reuniões virtuais por meio de videoconferências com o grupo de tutores do curso, propor processos de formação para os tutores sempre que considerar necessário, coordenar as equipes de tutores presenciais. Assim, suas principais atribuições são:

1. Seleção de tutores, juntamente com o Coordenador do Curso e os professores das disciplinas. A escolha dos tutores compreende as seguintes etapas: divulgação, inscrições e seleção;
2. Formação dos tutores, juntamente com uma equipe que auxilia no planejamento deste momento;





3. Acompanhamento qualitativo e quantitativo do desempenho dos tutores.

No dia 14 de abril de 2008 assumi a função de Coordenador de Tutoria do Curso de Português EaD, a convite das professoras Roberta Pires de Oliveira e Zilma Gesser Nunes que pretendiam gerenciar o Curso de forma colegiada e colaborativa. Assim, a Coordenadoria de Tutoria recebeu a incumbência de harmonizar as relações entre os tutores que estavam na UFSC, os tutores dos polos, os professores e os alunos. Em suma, mais do que uma atividade administrativa, a Coordenadoria de Tutoria imprimia a necessidade de uma aproximação com todos os envolvidos no curso para buscar formas de equalizar possíveis conflitos.

Dentre as minhas competências como coordenador de tutores nos primeiros oito meses de minha nomeação, gostaria de destacar algumas ações com bons resultados e que ajudaram a organizar os trabalhos da Coordenadoria:

1. A implantação de reuniões com os professores das disciplinas e os tutores localizados na UFSC. Esse momento foi criado para:
 - Explicitar a necessidade do tutor UFSC acessar o AVEA diariamente, comunicando imediatamente à Coordenadoria de Tutoria qualquer problema de acesso;
 - Orientar os professores a apresentarem um cronograma de atividades compatível com a brevidade das disciplinas;
 - Esclarecer aos tutores que os resultados das atividades desenvolvidas pelos alunos devem retornar em 10 dias úteis, a contar da data final de entrega da tarefa e que os resultados devem conter comentários que levem os alunos a melhorar seu desempenho na disciplina;





- Recomendar que a resposta aos e-mails dos alunos seja assídua e cordial para que o canal de comunicação entre tutores e alunos permaneça sempre aberto;
- Auxiliar no planejamento das videoconferências e vídeo-aulas, com orientações sobre a elaboração do roteiro para potencializar o tempo disponível, bem como o encaminhamento dos professores e tutores ao setor responsável por questões técnicas;
- Elucidar questões referentes ao tempo regular da disciplina, formas de recuperação e como acontece a dependência;
- Solicitar que o tutor UFSC faça anotações durante suas atividades na disciplina, relatando aspectos positivos e negativos da experiência, para apresentar em seu relatório ao final da tutoria.

2. A criação de uma agenda de encontros de acompanhamento dos professores e tutores UFSC durante todo o período letivo de suas disciplinas – desde a primeira semana de aula até a realização da dependência. Algumas atividades realizadas para concretizar esta ação foram:

- Orientação na criação de atividades *on-line* e *off-line*, fóruns e outras estratégias didáticas e avaliativas necessárias ao bom andamento da disciplina;
- Esclarecimento e auxílio na configuração das categorias e pesos de cada atividade avaliativa da disciplina no AVEA para o posterior envio das médias finais ao CAGR¹⁰.

¹⁰ O CAGR (Sistema de Controle Acadêmico da Graduação) é um sistema informatizado onde se gerenciam as atividades acadêmicas dos cursos de graduação da Universidade Federal



3. A visita anual aos polos presenciais para uma reunião sobre questões gerais com os alunos, tutores e coordenador de polo. Tal atividade foi realizada em parceria com as Coordenadoras do Curso, professoras Roberta Pires de Oliveira e Zilma Gesser Nunes, e promoveu a integração entre a parte administrativa do Curso e os discentes ao esclarecer a organização do Curso. Penso que tal atividade foi uma das mais enriquecedoras e que proporcionou uma maior aproximação afetiva entre todos os envolvidos.
4. O contato semanal via e-mail ou telefone com os tutores dos polos para orientar na execução de atividades como:
 - A organização de grupos de estudo com os alunos;
 - O planejamento e realização das videoconferências juntamente com o coordenador do polo;
 - O esclarecimento aos alunos sobre os regulamentos e procedimentos do curso;
 - O acesso constante a todas as disciplinas em andamento no AVEA;
 - A aplicação das avaliações presenciais das disciplinas.
5. A resolução de problemas técnicos relacionados com o AVEA e a intermediação entre a equipe do Núcleo de Processamento de Dados (doravante NPD)¹¹ – e os envolvidos com o Curso (professores, tutores e

de Santa Catarina. Pelo CAGR é possível: obter cópia do histórico escolar e de atestado de matrícula; verificar a grade de horários; efetuar o pedido de matrícula a cada semestre; verificar as notas ao fim de cada semestre; acessar os currículos dos cursos oferecidos pela UFSC; verificar o calendário acadêmico; atualizar dados cadastrais; dentre outras coisas.

¹¹ Na época chamava-se NPD (Núcleo de Processamento de Dados). Atualmente, tal núcleo é chamado de SeTIC – Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia de Informação e Comunicação.



alunos). Questões como o cadastro no sistema, funcionamento de atividades, postagem de dados, dentre outros, foram solucionados em sua maioria sem a necessidade de acionar o NPD, mas sempre que necessário o setor deu respaldo suficiente para sanar a dificuldade ou dar novo encaminhamento. É importante lembrar que nos primeiros meses de implantação do Curso, as dúvidas operacionais de uso das tecnologias envolvidas vinham de todos os lados: coordenadoria de polo, tutores de polo, alunos, professores e tutores na UFSC.

Como é possível observar até aqui, para a orquestração de toda a equipe envolvida na Coordenadoria de Tutoria foi necessário criar espaços abertos à crítica, bem como foi imprescindível o sentimento de que se participava de um ambiente cooperativo e propício à experimentação. Na última seção de minha reflexão, apresentarei os resultados de um estudo com os tutores sobre afetividade e comunicação educativa na EaD.

2. A comunicação educativa afetiva

Como observado na seção anterior, os tutores do Curso de Português EaD da UFSC precisam estabelecer uma interlocução constante com o aprendiz através de múltiplas tecnologias que permitam uma comunicação de mão dupla entre as partes, pois se faltar o diálogo no processo educacional, se reduzirá sensivelmente a estrutura do estudo acadêmico. Na EaD, o tutor tem papel imprescindível na comunicação educativa, pois ele coopera com o aluno ao formular problemas, provocar interrogações ou incentivar a formação de equipes de estudo. Em outras palavras, o tutor se torna memória viva de uma educação que valoriza e possibilita o diálogo entre culturas e gerações (MARTIN-BARBERO, 1997).





Ao mediar a construção do conhecimento, com o uso de tecnologias de informação e comunicação sem muitas vezes poder visualizar, ouvir as palavras nem perceber as reações imediatas do interlocutor, o tutor precisa potencializar os processos comunicacionais para que haja dialogicidade, cumplicidade e afetividade entre os envolvidos. Tais formas de lidar com a construção do conhecimento e seus desdobramentos exigem metodologias e ações diferenciadas que são inéditas para alguns docentes.

Nos primeiros dois meses de minha atuação na Coordenação de Tutoria, os tutores a distância de todas as disciplinas do primeiro semestre do curso (2008) foram chamados para reuniões de trabalho que visavam estabelecer identificação entre os vários envolvidos no Curso. Na oportunidade, já havia transcorrido aproximadamente três meses de curso e as reuniões apontaram a necessidade de a Coordenação do Curso junto aos docentes (professores e tutores) desenvolverem intensamente as seguintes ações:

1. Destacar aos alunos a importância da autonomia na aprendizagem a distância. Vários tutores salientaram a necessidade de proporcionar elementos e instâncias para que os estudantes desenvolvam bases autônomas sólidas, já que a maioria dos envolvidos nunca teve uma experiência autônoma nos sistemas regulares de ensino.
2. Incentivar os alunos para que leiam e escrevam mais. Os tutores a distância diagnosticaram que muitos alunos possuíam certas deficiências de expressão que poderiam ser facilmente abrandadas pela prática da leitura e escrita.
3. Pedir aos tutores dos polos que incentivem os alunos a acessarem o AVEA com maior frequência, pois al-





guns alunos demoravam, na época, 07 dias ou mais entre uma visita e outra ao AVEA. Como existiam certas atividades com um prazo curto para serem feitas, o aluno que ficasse muitos dias sem acessar o AVEA corria o risco de perder alguma atividade.

4. Ampliar a comunicação entre os alunos e os tutores. Aumentar a cultura de envio constante de mensagens, por meio das quais o aluno exponha suas dificuldades e possa receber orientações pontuais.

Enfim, algumas inquietações que passei a encontrar em minha caminhada como Coordenador de Tutoria me levaram a refletir cada vez mais pontualmente sobre a relevância da autonomia e da afetividade no processo de aprendizagem a distância. Tal como Illich (1976), pude perceber que a educação está baseada na surpresa da pergunta inesperada. Em outras palavras, a função do tutor e do professor é proporcionar momentos de encontro entre os estudantes para que a aprendizagem possa ocorrer a partir das perplexidades e das questões não resolvidas. Afinal, como já definiu Piaget (1990, p.31), “uma experiência que não seja realizada pela própria pessoa, com plena liberdade e iniciativa, deixa de ser, por definição, uma experiência, transformando-se em simples adestramento destituído de valor formador por falta de compreensão suficiente dos pormenores das etapas sucessivas.”

Após o resultado destas primeiras reuniões com os tutores, resolvi desenvolver uma pesquisa acadêmica para identificar as bases afetivas necessárias para se instituir uma dinâmica de comunicação dialógica na EaD, de modo que o estudante se sinta envolvido no sistema educacional. Para investigar tal tema, as perguntas norteadoras foram: (1) o que se considera uma relação baseada na afetividade entre docente/aluno, aluno/aluno? (2) qual a importância de relações educativas baseadas na afetividade? (3) o que é importante fazer





para garantir um bom ambiente nos momentos presenciais que ocorrem durante o período letivo de cada disciplina? (4) que manifestações de afetividade têm boa e má repercussão no processo de aprendizagem? No total, foram entrevistados 10 tutores presenciais, que serão identificados adiante por T1 (tutor 1), T2 (tutor 2) e assim sucessivamente.

Quando os tutores foram questionados sobre o que eles consideram uma relação baseada na afetividade entre docente/aluno, aluno/aluno, apresentaram os seguintes comentários:

T1: Considero aquela em que o educador não tem o aluno apenas como clientela, mas o reconhece como um ser que sofre, chora, erra, possui limitações e dificuldades em certos conteúdos que precisam ser superadas. O educador deve dar apoio constante, porém jamais deixar a afetividade superar a ética educacional.

T4: Uma relação baseada no respeito mútuo, onde cada um, docente ou aluno tem consciência de sua função e respectivas responsabilidades próprias ou para o bem comum.

T6: Aquela que se constrói através do respeito, compreensão, responsabilidade e diálogo.

T8: Esta afetividade entre docente/aluno começa nas participações de todos nos polos, cada um respondendo por suas obrigações e respeitando suas funções. E entre aluno/aluno na partilha e no companheirismo nas atividades obrigatórias em grupos.

Como se observa, há clareza sobre o que caracteriza uma relação afetiva entre os envolvidos no processo de aprendi-





zagem. Palavras como apoio, respeito, consciência, responsabilidade, compreensão, diálogo e companheirismo foram chaves na construção do discurso dos entrevistados. No entanto, tal prática exige do tutor a reflexão permanente sobre o processo comunicacional adotado em sua prática docente, que deixa de ser estritamente expositiva, por vezes autoritária, para assumir as cores do diálogo construtivo, que objetiva a emancipação e a liberdade do aprendiz (FREIRE, 1975, 1997).

Ao serem questionados sobre a importância de relações educativas baseadas na afetividade, os tutores dos polos de apoio do curso de Letras Português EaD responderam:

T2: Considero importante sim, no entanto, é claro que o conceito de afetividade muda um pouco quando se trata da EaD, já que o próprio nome explicita a distância. Mas aí é que entram os polos, responsáveis por estreitar um pouco mais os vínculos entre as pessoas que fazem parte do processo.

T3: Acho importante e motivador, pois já que se trata de uma relação distante fisicamente, o professor deve mostrar interesse pelo aluno, acompanhá-lo mais de perto, questioná-lo, interessar-se em saber como está este aluno, quais são suas dificuldades.

T5: Considero fundamental as relações educativas baseadas na afetividade na EaD, pois assim o processo não parece tão distante e aproxima mais o educando, motivando a continuar o curso.

T7: A afetividade é importante, porém na EaD fica um pouco mais complicado devido a distância. O que podemos fazer





sempre é motivar os alunos, dando abertura para sua expressão sempre que necessário.

As reflexões feitas pelos respondentes da entrevista ratificaram a importância da relação afetiva entre os envolvidos no processo de aprendizagem a distância. Segundo os entrevistados, com uma comunicação educativa baseada na afetividade, o aluno se sentirá aceito e pertencente a um grupo, mesmo que a distância física o separe de colegas e docentes. Assim, ele inclusive se sentirá à vontade para cometer equívocos de aprendizagem, pois entenderá que o erro faz parte do processo de construção do conhecimento. Aqui, encontrou-se reforço à compreensão de Rogers (1975) de que o processo de aprendizagem é baseado em certas qualidades de comportamento que ocorrem no relacionamento pessoal entre os envolvidos – no caso do Curso de Português EaD, os alunos, tutores e professores.

A pergunta seguinte de nossa entrevista buscava identificar o que é importante fazer, na interpretação dos tutores entrevistados, para garantir um bom ambiente nos encontros presenciais que ocorrem durante o período letivo de cada disciplina. Algumas respostas dadas foram:

T1: Tenho a mesma disponibilidade e atenção com todos, procuro conscientizá-los da importância das videoconferências e aulas por serem os únicos momentos em contato direto com o professor da disciplina. Não dispenso a conversa descontraída e o cafezinho.

T2: Procuro mostrar alegria em estar no polo, mostrar disposição em auxiliar. Ao voltarmos, no início do ano, eu e a minha colega de tutoria fizemos um bilhetinho para cada aluno, com uma mensagem de incentivo e também com um





bombom, tudo muito simbólico, mas com o intuito de renovar o ânimo dos alunos!

T5: Depende do que vamos fazer: se é um filme, nós combinamos para trazer pipoca, café, refrigerante; se é um mural, apresentação, procuramos sempre conversar com os alunos e animá-los.

T9: Tratando-os de igual para igual.

Aqui, ficou patente a importância de atitudes afetivas como a preparação adequada do espaço onde os acadêmicos estudarão no polo, bem como ficou evidente a necessidade de se estar aberto à conversa informal, como aquela que ocorre no momento do “cafezinho”. Para os entrevistados, tais práticas auxiliam na busca de uma comunicação fluida, constante e bidirecional. Novamente o pensamento de Piaget (1990, p. 96) é ratificado, pois para o autor “nem a autonomia da pessoa, (...) nem a reciprocidade, (...) se poderão desenvolver numa atmosfera de autoridade e de opressão intelectuais e morais; ambas reclamam imperiosamente, (...) a experiência vivida e a liberdade de pesquisa”. E em minha interpretação, nada é melhor do que um ambiente de aceitação afetiva para se estabelecer uma experiência educativa libertária.

Os últimos questionamentos apresentados aos entrevistados tinham o intuito de identificar manifestações de afetividade com boa e má repercussão no processo de aprendizagem. Algumas respostas que apontaram manifestações com boa receptividade dos alunos foram:

T1: Incentivar o estudo em grupo, mostrar interesse nas dificuldades encontradas, auxiliar na assimilação de conteúdos e desenvolvimento de atividades, estar sempre atento para evi-





tar o afastamento e o desânimo nos estudos, atendê-los diariamente via Moodle.

T3: Proporcionar momentos de recreação no polo, atividades extracurriculares, o interesse em saber como está o meu aluno, conhecer o aluno, saber de seus problemas e tornar mais prazerosos e de fato significativos os momentos em que ocorrem os encontros presenciais.

T4: Conversas coletivas, que envolvam todos, sem exceção. Interagir com eles procurando colaborar com as mais diversas situações: dificuldade em compreender ou realizar alguma atividade; sanar dúvidas referentes ao andamento do curso, das disciplinas; e muitas vezes tentando contribuir de forma saudável com aqueles que também trazem problemas pessoais e de relacionamento entre colegas do curso.

T7: Acredito que no ambiente escolar, ter afetividade é aproximar-se do aluno, saber ouvi-lo, valorizá-lo e acreditar nele, dando abertura para a sua expressão.

As respostas apresentadas pelos tutores sobre manifestações de afetividade com boa receptividade entre os alunos fortalecem o resultado de outro estudo (HACK, 2010), ao destacar a imprescindibilidade, por parte do tutor, da administração do tempo e do gerenciamento das atividades acadêmicas, para que os estudantes recebam os feedbacks com a maior brevidade possível, sempre em busca de um processo comunicacional dialógico, mesmo que distante fisicamente. Além disso, ficou notório que os momentos de recreação, de atividades extras, de conversas coletivas e de colaboração ajudam a desenvolver o espírito de equipe, bem como ampliam as habilidades de comunicação interpessoal.





De outro lado, algumas respostas que apontaram manifestações de afetividade com má receptividade dos alunos no processo de aprendizagem foram:

T2: Acredito que as manifestações de afetividade que possam ter má repercussão são aquelas em que o aluno confunde a tua disponibilidade em ajudar, com a tua função de tutor em si. Muitos pensam que o fato de você ser tutor pode “aliviar” o lado deles, que você vai permitir coisas que a UFSC não permite, essas coisas. Mas nessas horas é preciso deixar bem clara qual a sua verdadeira função no processo, porque é o teu profissionalismo que está em jogo. A partir daí tudo transcorre muito bem.

T5: Se distanciar do aluno, não respondendo suas questões, não ouvindo. Não conhecendo sua realidade, e também não deixando que nos conheça.

T6: Proximidade excessiva, pois torna o aluno dependente.

T10: Falta de união entre diferentes grupos de alunos. Competitividade de notas. Divergência de opinião e atitudes entre tutores presenciais. Falha na comunicação entre tutor/aluno (demora ou ausência de respostas dos e-mails enviados, gerando dúvidas quanto ao recebimento/conhecimento de determinadas situações.).

Os comentários acima fortalecem a importância das manifestações de afetividade na construção das relações sociais em processos de aprendizagem a distância, bem como expõem a necessidade de todos agirem com liberdade e ao mesmo tempo se responsabilizarem por seus comportamen-





tos. Em outras palavras, seguindo o pensamento de Rogers (1975), aqui vejo destacado o desafio de abandonar nossas atitudes defensivas para tentar compreender como a outra pessoa sente a sua experiência e concebe sua aprendizagem.

Como se observou, a experiência do Curso Português EaD da UFSC indicia o quanto é primordial a dialogicidade no processo de ensino-aprendizagem na educação superior a distância e traz ao tutor a premência de repensar nuances afetivas de sua comunicação educativa. Em minha interpretação, tal premência poderá impulsionar a criação de ambientes motivadores e acolhedores, onde o equilíbrio afetivo ajude o aluno a vencer o medo de se comunicar ou apresentar suas ideias, expondo-as com liberdade à interpretação e ao questionamento dos demais participantes do curso. No entanto, há que se ressaltar que o equilíbrio nas relações afetivas que envolvem a comunicação educativa é imperativo e exige responsabilidade. Cada pessoa que participa do processo de construção do conhecimento a distância precisa entender qual é seu papel colaborativo, para então, encontrar a devida equanimidade entre seus direitos e deveres.

3. Considerações finais sobre a liberdade e a responsabilidade

A experiência que vivi nestes quatro anos de atividades no Curso de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância da UFSC leva-me à percepção de que os envolvidos no processo repensaram e possivelmente continuam repensando (num processo contínuo) sua comunicação educativa para a mediação do conhecimento na EaD. Vejo que minha própria prática foi afinada durante esta experiência ao aprender a administrar a coordenadoria de tutoria com afetividade.

Lembro-me muito bem de uma situação quando resolvi chamar a atenção via e-mail de todos os tutores presenciais, por causa de algo que tinha ocorrido com um único tutor de polo. Em minha mente, aquela mensagem seria salutar e servi-





ria para chamar a atenção e alertar os demais tutores para que tal inconveniente não ocorresse em nenhum outro polo. Poucos minutos depois (literalmente) comecei a receber respostas dos demais tutores dizendo que não entendiam a mensagem que receberam e que se sentiam desanimados pela repreensão por algo que não entendiam terem culpa. Retornei à minha caixa de mensagens enviadas, reli o e-mail e percebi que minhas palavras haviam sido duras. Imediatamente comecei a escrever individualmente a cada tutor que não merecia ter recebido a repreensão, pedindo-lhe desculpas, dando-lhe motivos pontuais para se orgulhar de seu trabalho e reforçando a importância dele no Curso. Para alguns, inclusive preferi fazer a reparação por telefone.

Reconheço que errei na forma de administrar a situação, mas felizmente havia um ambiente afetivamente construído que me permitiu voltar atrás, afinar os instrumentos, retomar a partitura e receber novamente o apoio que sempre tive de toda a equipe de tutores. Aquilo foi uma grande aprendizagem sobre comunicação afetiva via e-mail para mim. Daquele momento em diante defini que quando preciso enviar alguma mensagem escrita para chamar a atenção de alguém, duas coisas são essenciais: 1) dirigir-me exclusivamente à pessoa envolvida e dependendo do assunto, procurá-la pessoalmente ou por telefone; 2) caso a mensagem possa ser enviada por e-mail, devo pedir que outra pessoa leia o texto com muita atenção para ver se o conteúdo é claro e não ofensivo. Se você é homem, peça para uma mulher ler sua mensagem. Se você é mulher, peça para um homem ler sua mensagem. Geralmente nos surpreendemos com as interpretações que nossas palavras podem causar. Muitas vezes somos ofensivos com os outros sem querer. Por exemplo, as pessoas que tratam os assuntos de forma muito direta em suas comunicações escritas acabam sendo interpretadas como arrogantes ou grosseiras, mesmo que tenham escrito sem esta intenção. Mas este é assunto para outra conversa.



Enfim, para encerrar faço aqui a lembrança de algo que ficou muito patente em minha prática na Coordenadoria de Tutoria: é possível administrar com afetividade, mas para tanto, é preciso construir um espaço de trabalho onde as pessoas consigam agir com liberdade e responsabilidade.

Referências

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

_____. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1975.

HACK, J. R. Comunicação dialógica na educação superior a distância: a importância do papel do tutor. **Revista Signo y Pensamiento**. Colômbia, Bogotá: Editorial P. U. Javeriana. n. 56, 2010, p. 114-123.

_____. **Introdução à Educação a Distância**. Florianópolis: LLV/CCE/UFSC, 2011.

ILLICH, Ivan. **Sociedade sem escolas**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1976.

MARTIN-BARBERO, J. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997.

PIAGET, J. **Para onde vai a educação?** 2. ed. Lisboa: Livros Horizonte, 1990.

ROGERS, C. R. **Liberdade para aprender**. 3. ed. Belo Horizonte: Interlivros, 1975.