

Ação Tutorial: redesenho de uma ação.
Universidades virtuales y centros de educación a distancia

Prof. MSc. Paulo Cesar Lopes Krelling

Universidade Federal do Paraná
Núcleo de Educação a Distância
Praça Santos Andrade, 50
Curitiba – Paraná – BRASIL
pkell@geoc.ufpr.br

Resumo

Quando planejamos a ação tutorial, em primeiro lugar, estamos pensando em disponibilizar informações complementares aos estudantes de Educação a Distância. Estas informações objetivam suprir as deficiências que o material didático contempla bem como a homogeneização do conhecimento que se deseja transmitir com ele. Existem outras variáveis que estão ligadas diretamente com a ação tutorial que, via de regra, acabam ocupando lugar apenas num plano inferior mas que, no entanto, deveriam ser colocadas em posição de destaque. Entre elas podemos citar: o perfil geral do estudante em EAD, o estado psicológico deste tipo de estudante, técnicas de abordagem e as informações subliminares (entendimento do texto, perguntas mais frequentes, etc.) que recebemos dos alunos e podem ser captadas através das consultas à tutoria. Neste artigo procuramos levantar alguns destes aspectos e alertar os tutores para a necessidade da leitura mais profunda dos estudante em EAD, como forma de evitar o seu desânimo e a conseqüente evasão escolar.

Introdução

Durante os últimos anos o aumento do número de cursos oferecidos na modalidade de ensino a distância tem sido vertiginoso. Algumas estatísticas demonstram que aumento assim só se deu no âmbito da Internet. A consciência da necessidade de tais cursos, para suprir as necessidades do mercado e dos estudantes que não podem ficar sentados em bancos de escola, em período integral, aflorou com tanta força que muitas universidades estão preocupadas em não conseguir acompanhar tal desenvolvimento na velocidade que deveriam. Outras instituições, por outro lado, estão colocando no mercado diversas opções de cursos mas deixam a desejar no que se refere ao atendimento ao aluno. Jogam sobre ele toda a responsabilidade do aprendizado e esquecem que uma transição entre as formas convencionais de ensino e as mais atuais deve ser tratada com cuidado. É evidente que no ensino a distância a participação do aluno é fundamental porém tem-se que lembrar que o atendimento pessoal ainda é a forma mais rica de relacionamento. Principalmente se pretendemos criar um cidadão para o futuro jamais poderemos suprimir do ensino o relacionamento humano entre o aprendiz e o mestre. É muito fácil dizer que o aluno é o responsável por si próprio uma vez que todo o material necessário à sua educação foi disponibilizado no tempo certo, cumprindo um contrato qualquer. O fato de cumprirmos um contrato não quer dizer que estejamos tornando o aluno um cidadão, alguém preparado para enfrentar as dificuldades que nos aguardam amanhã. Talvez seja um bom profissional em sua área mas será um bom ser humano? Estará ele preparado para trabalhar em conjunto, em uma equipe, para sobrevivermos ao futuro?

Perfil geral do estudante em EAD

Alguns fatores têm peso enorme na definição de como devemos abordar um determinado problema. Existem fatores mais abrangentes e menos abrangentes. Os mais abrangentes são aqueles que suplantam alguns elementos que conscientemente percebemos e, muitas vezes, por estarem afetos ao lado inconsciente, são desconhecidos ou deixados em um segundo plano. Os fatores menos abrangentes são aqueles que estão mais a nossa vista, tem um

espectro mais bem delineado e suas fronteiras são mais visíveis, embora em alguns casos um tanto nebulosas.

Um fator abrangente é a origem do povo onde o ensino a distância está sendo implantado. Os povos de origem latina são, claramente, mais expansivos, comunicativos, e espontâneos. Os povos de origem anglo-saxônica, por outro lado, têm em si um elemento organizador que prevê até o momento de ser feliz, de rir, de chorar, e assim por diante. No primeiro grupo vemos que a emoção domina a razão enquanto no segundo ocorre o inverso. Percebe-se isso pelos reflexos materiais que observamos nos diversos países, porém, uma questão permanece: será que estes povos não têm sentimento ?

Quando analisamos uma clientela potencial para um determinado curso estamos enfocando principalmente fatores superficiais: idade, sexo, graus de instrução, tipo de atividade, poder aquisitivo, local onde mora, necessidades do ambiente onde vive, etc. Isto nos coloca com a atenção voltada para a vida social e laborial que o estudante potencial desfruta. O ser humano que aquela pessoa realmente é fica relegado a um plano de menor importância. O lado emocional permanece fora dos nossos padrões de avaliação, não só do aluno mas também do conteúdo do material a ser fornecido ao estudante. O que ele sente, como vê o curso para realização pessoal independentemente das possibilidades de ter melhores salários, como o curso contribuirá para melhorar seu relacionamento junto ao seu grupo de amigos ou à sua comunidade, em que forma contribuirá para sua felicidade. Considerando este ponto de vista, você poderia dizer qual é o perfil dos alunos de seu curso?

O enfoque emocional para o desenvolvimento do curso requer um posicionamento mental, de seus organizadores e colaboradores, ligado, em tempo integral, com a melhoria de vida do aluno. Esta melhoria de vida não é a que está calcada exclusivamente na melhoria de condições materiais mas, sim, no aumento da felicidade do cidadão. Não podemos mais acreditar no princípio escravagista que todos vieram para este mundo para trabalhar, sofrer, servir ao próximo, etc... . Temos que viver o pensamento de que viemos aqui para sermos felizes. Este deve ser o princípio fundamental das ações a qualquer hora, onde quer que estejamos. Ninguém poderá ser feliz se não sentir-se gente. Para isto, além do respeito e

distinção que merece como qualquer outro ser de nosso planeta , é necessário que o estudante a distância sinta-se como se estivesse tão próximo da escola e do mestre como se fosse um aluno presencial, a frente do professor e com possibilidades de contato com seus colegas sempre que o quisesse. Após o término do curso que ministro, será que meus alunos estarão mais próximos da felicidade, estarão se sentindo mais gente ou apenas mais um entre os humanos ?

As perspectivas para nosso planeta, considerando os modelos para sistemas dinâmicos atualmente utilizados, dão conta que nosso futuro é caótico. Para suplantarmos esta antevisão só há um caminho: o trabalho conjunto de todos nós. É necessária a participação imediata de todos em ações de preservação. Preservar não é apenas deixar de jogar papel no chão quando se vai a um parque público uma vez na vida. É muito mais que isto. É trabalhar em casa gastando menos energia, é não comprar produtos não recicláveis, é não comprar produtos testados em animais em respeito à sua existência, é não usar defensivos agrícolas, é fazer o pouco que lhe cabe a toda hora em todo lugar. Um projeto tão grandioso como salvar um planeta inteiro, depois de o termos delapidado por completo, requer a participação de todos. Os alunos a distância, longe dos grandes centros, têm papel importante neste processo mas só o desempenharão se sentirem-se gente, se receberem princípios fortes e edificantes que não devem estar contidos somente nos textos que recebem. Devem ser transmitidos com a força da voz, da audição às suas preocupações e do relacionamento humano fraterno, como se estivéssemos sentados em uma roda de amigos conversando livremente, sem preconceitos, raivas, ou discriminações. O papel do tutor nestes momentos assume um valor sem precedentes, e simples informações acerca do conteúdo de um texto não serão suficientes para uma mudança de paradigmas. Quantas vezes, além de respostas às questões diretas dos alunos, você lançou uma semente para reflexão que pudesse contribuir para o seu avanço como ser humano, em consonância com os demais ?

Estado psicológico deste tipo de estudante

Um sobrevivente de um holocausto: é assim que podemos imaginar nosso aluno. Está entre os escombros de uma cultura despedaçada e tenta descobrir um novo caminho para sair dali. As perspectivas que possuía sobre vencer tendo como bagagem o saber transmitido por

seus antepassados foram jogadas por Terra. A situação econômica absurda, subordinada a ditames externos e irrealistas para o país, não lhe permitem alçar vôo, a menos que a mão da sorte o toque em um momento de descuido quando se dirigia aos mais abastados. A pobreza e o constante risco de perder o pouco que tem assediam-no todo o tempo. A empresa onde trabalha não lhe dá nem sequer a tranquilidade que será mantido no emprego por algum tempo. A insegurança gerada pela violência crescente o deixa estressado. A fome, as vontades nunca saciadas, filhos tristes por verem seus pais lutarem tanto e nunca vencerem são seus companheiros do dia a dia. Empregos escassos e mal remunerados. Na imprensa somente notícias de desastres, calamidades, impunidade, negociatas, etc. Já nem se considera um ser humano. Só aguarda o fim da vida chegar, já conformado em ser o que foi até hoje pois afinal de contas “isto nunca vai mudar mesmo”.

É neste panorama que temos que trabalhar e fazer o ânimo brotar, renascer das cinzas, como Fênix. Seu ingresso no curso se dá mais por esperança que consciência de que aquilo poderá mudar sua vida. Mas há, porém, a necessidade de reerguê-lo. Colocá-lo de pé para que possa trilhar o caminho que escolher pela frente. Este esforço para soerguê-lo requer do tutor um papel devoto. Tendo consciência desta situação, deve assumir o papel de alguém maior que um simples informante de conteúdos programáticos, pois em pouco tempo será substituído por uma máquina qualquer. Deve ser enérgico e energético, um idealista com pés no chão, um ativista contagioso para transformar o desesperado em homem. Deve fazê-lo sentir que ELE faz a diferença. Que é o alguém que poderá mudar o mundo e trazer outros consigo para crescerem juntos, elevando seu ambiente emotiva e tecnicamente. Quantas vezes você já deparou com pessoas que elevam seu bem estar e lhe dão a vontade de lutar e quantas vezes você se preocupou em ser uma delas para contagiar os outros ?

Técnicas de abordagem

Como se trata de um tema em que a origem das tristezas está, ou pode estar, em nível subliminar, a abertura para a conversa sobre o assunto deve ser cuidadosa. O único meio de tocarmos, de maneira eficiente e com resultados positivos, em tais setores é através do

estabelecimento da confiança e da amizade. O aluno tem que sentir que o tutor é alguém em quem pode confiar sempre, estará a toda hora pronto para resolver seus problemas. Um amigo verdadeiro e permanente que jamais esquece seu parceiro. Com o passar do tempo perceberá que a solução do problema está no próprio problema e ele é que deverá descobri-la, ou agir no sentido de colocá-la em prática, mas o apoio psicológico recebido o fará despertar para isto.

O estabelecimento de um tal relacionamento requer artificios e sutileza que permitam ao tutor perceber o que está além das palavras do aluno, ler o que está nas entrelinhas, tem que ouvir o que não foi dito. O tom de voz, a frequência das consultas, como está seu desempenho nas outras disciplinas, seu estado de espírito durante as conversas, assuntos paralelos ao tema da pergunta, como andam suas atividades sociais, como e quanto tem praticado seus hobbies, como está o trabalhos, etc.. Neste momento uma ótima ferramenta de apoio pode ser a informática, propiciando um software que possa acumular as informações fornecidas pelos tutores das diversas matérias do curso e disponibilizando-as rapidamente para aqueles curtos momentos de uma consulta. O tutor tem que saber com quem está falando. Evidentemente que o peso do julgamento efetuado pelo tutor é muito grande e, justamente por este motivo, deve ser elaborado por alguém cuja personalidade seja suficientemente estável e perspicaz. A seleção do pessoal, além dos aspectos técnicos referentes às disciplinas das quais será tutor, deve abranger tópicos que atentem para este lado psicológico da situação.

É um verdadeiro desafio que deve ser encarado por todos como de maior importância. Um dos fatores que mais pesam na evasão destes cursos é justamente o desânimo, achar que por estar longe que todos já esqueceram dele, que ninguém o está vendo, ou o conhece, ou sabe se seu cabelo é preto ou não. Principalmente o primeiro aspecto que mostra que ele se julga um nada, alguém que não existe na sociedade, apenas mais um qualquer, ou que reflete o que pensamos uns dos outros. O aspecto humano do relacionamento deve ser elevado ao máximo para compensar os aspectos funcionais negativos da sociedade em que vive. Não só devemos fazê-lo sentir-se em uma pessoa digna como também fazê-lo entender que poderá ser aquele que fará a diferença. Aquele que faltava para criarmos um mundo realmente melhor.