



## A AFETIVIDADE ENTRE TUTOR ONLINE E ALUNOS POR MEIO DA COMUNICAÇÃO ESCRITA: RELAÇÃO SEM DISTÂNCIA

Sibele de Oliveira Pirasol<sup>1</sup>, Siderly do Carmo Dahle de Almeida<sup>2</sup>

**RESUMO:** A presente pesquisa tem como objetivo apresentar formas de comunicação escrita entre tutor *online* e alunos da educação a distância, de modo que essa relação seja afetuosa e traga mais proximidade entre as partes, refletindo assim, no processo de aprendizagem. De caráter descritivo e bibliográfico, desenvolvido com a perspectiva de uma abordagem qualitativa, este trabalho busca demonstrar como ocorre a comunicação, por meio de trocas de mensagens escritas na íntegra, entre tutores online e alunos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) de cursos de pós-graduação de modalidade a distância de uma universidade privada localizada no norte do Paraná, com média de idade variada e de diferentes lugares do Brasil. Dentre um levantamento realizado nesta universidade, foram colhidas média de doze trocas de comunicação escrita entre tutores online e seus alunos, sendo selecionadas apenas algumas para demonstração aqui. O critério utilizado para esta seleção foi a busca daquelas que apresentavam melhor os fatores abordados na pesquisa para ilustrar o que a fundamentação teórica dos autores utilizados apresentam em seus estudos. Analisando o teor das mensagens enviadas aos tutores online pelos acadêmicos selecionados, pode-se notar que esta forma de comunicação possibilita a liberdade de expressão, de expor seus pensamentos, seus sentimentos, suas dúvidas e seus temores. O que se pode concluir por parte do tutor *online*, mediante à comunicação escrita, é que este deve estar atento a cada palavra mencionada pelo acadêmico, pois ela pode significar grandemente ao que se quer expressar. É saber respeitar os acadêmicos e reconhecer cada um como um ser único, com necessidades e ritmos diferentes.

**PALAVRAS-CHAVE:** afetividade; comunicação escrita; educação a distância.

### 1 INTRODUÇÃO

A educação a distância vem sendo uma grande tendência dentre as modalidades de ensino e inúmeros são os fatores que levam o indivíduo a cursar uma graduação ou pós-graduação nesta modalidade. Por mais que sejam utilizados recursos tecnológicos para que este conhecimento aconteça, a interação entre seres humanos, mesmo que não fisicamente, continua sendo primordial, uma vez que a máquina por si só muitas vezes não possibilita tal ação. Um dos elementos fundamentais neste processo é o tutor online que tem o papel de mediar o conteúdo ao aluno. Ele é visto como o facilitador da aprendizagem. Para que esta mediação seja de fato exercida, o tutor online precisa estar atento ao aluno, acompanhando seu rendimento pedagógico e utilizar-se de uma ferramenta crucial em sua atuação, a comunicação escrita, de forma informativa, porém, afetuosa.

Sendo assim, procura-se compreender de que maneira o tutor online deve se relacionar a distância com seus alunos para que essa comunicação traga mais proximidade facilitando a relação entre ambos, refletindo positivamente no processo de aprendizagem. Diante das tarefas diárias de um tutor online, alguns desafios são encontrados para trazer o acadêmico mais próximo de si, uma vez que fisicamente isso não é possível na educação a distância. Sendo assim, quanto mais utilizar-se da comunicação escrita de forma dialógica e afetiva mais se criará vínculos propiciando maior proximidade e segurança por parte do aluno, permitindo resultados positivos com relação à aquisição do conhecimento no processo de ensino e aprendizagem.

### 2 MATERIAL E MÉTODOS

Para autenticar e fortalecer as argumentações até aqui apresentadas a respeito da comunicação dialógica afetiva por meio da escrita, algumas trocas de mensagens individuais colhidas no AVA, entre tutores *online* e alunos foram selecionadas. Tais mensagens são transcrições na íntegra. Os critérios utilizados para esta seleção busca demonstrar como esta relação acontece nos seguintes fatores: mensagens de estímulo, de gratidão, informativa, de enfermidade e de luto. Os alunos selecionados fazem parte de cursos de Pós-graduação da modalidade a distância de uma universidade privada do norte do Paraná, com média de idade variada e de diferentes lugares do Brasil.

<sup>1</sup> Mestranda no programa de Gestão do Conhecimento nas Organizações (Unicesumar), Especialista em Gestão Educacional (2001), em Docência no Ensino Superior (2014) e em EaD e as Tecnologias Educacionais (2015) e Graduada em Pedagogia pela Universidade Estadual de Maringá (2000).

<sup>2</sup> Doutora em Educação e Currículo pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2012) é Mestre em Educação pela PUCPR (2006). Especialista em Gestão da Informação pela Fundação de Estudos Sociais do Paraná (1999) e em Educação a Distância pela Faculdade Educacional da Lapa (2009). É graduada em biblioteconomia pela Universidade Federal do Paraná (1988) e em Pedagogia pela Universidade Castelo Branco (2010).



Essa pesquisa teve por objetivos específicos analisar como essa comunicação acontece; apresentar conceitos de comunicação afetiva; descrever os fatores que a comunicação dialógica afetiva pode trazer no relacionamento tutor online e aluno.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

É fundamental que o tutor *online* tenha uma comunicação clara e informativa, principalmente por meio da escrita no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). No entanto, conforme seu próprio nome deixa claro, por se tratar de um ensino a distância é primordial que as relações afetivas sejam expressas nessa comunicação. Por mais que a clientela desta modalidade seja formada por pessoas adultas, percebe-se que há necessidade de se criar vínculos afetivos com o locutor, no caso, o tutor *online*. Tal comunicação, no ensino a distância, é realizada especialmente pelo tutor *online*, ou, mediador pedagógico, conforme Masetto (2012) se refere. O conceito de mediação pedagógica para Masetto nada mais é do que

[...] a atitude, o comportamento do professor que se coloca como um facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem, que se apresenta com a disposição de ser uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem – não uma ponte estática, mas uma ponte “rolante”, que ativamente colabora para que o aprendiz chegue aos seus objetivos (MASETTO, 2012, p.145).

É relevante ressaltar a importância do papel do tutor *online* quando Masetto utiliza a expressão “rolante”, pois, o tutor *online* deve estar atento ao aluno buscando utilizar as ferramentas que estão ao seu alcance para acompanhar o processo de aprendizagem dando-lhes o apoio pedagógico necessário. Há ainda um certo receio de que a expressão da afetividade, seja ela na modalidade de ensino presencial ou a distância, interfira nas relações éticas entre professor e alunos. De acordo com Freire (1997), não se deve pensar que a prática educativa vivida com afetividade e alegria, despreze a formação científica séria e a clareza política dos educadores. Segundo o autor, educar envolve a afetividade, alegria, capacidade científica, domínio técnico a serviço da mudança.

A primeira sequência de trocas de mensagens revela a angústia de uma aluna em não conseguir atingir a média para aprovação na disciplina, pedindo o apoio o seu tutor *online* que a responde com prontidão, atenção, informações minuciosas com palavras de estímulo.

*PERGUNTA (acadêmico): Olá! Caro professor M., eu estou escrevendo porque estou preocupada, até este momento eu só consegui fechar 2 disciplinas! Nas demais fico com média abaixo de 0,7, e assim, estou em DP em 4 já! E pelo que estou vendo já ficarei em outra! Eu não sei o que acontece, me dedico, leio, participo, busco as respostas corretas, mas quando vou ver a nota final não consigo. Tenho também participado dos fóruns, mas, nada! Sinto que estou desestimulada a continuar. Por favor, me ajude! Me dê alguma 'luz', não sou de desistir, mas estou sem vontade pra continuar...*

*RESPOSTA (tutor online): Olá, F., tudo bem? A respeito de sua mensagem, fiz uma busca de seu histórico de atividades a fim de identificar possíveis elementos que justifiquem os resultados obtidos até então na especialização. Se considerarmos que ingressou no módulo 43 passado e ter sido aprovada em apenas duas disciplinas, de fato, demonstra um resultado abaixo do esperado. No entanto, pelo que analisei, você obteve desempenho adequado na maioria das avaliações. Primeiramente o que se percebe são algumas atividades não realizadas. Por exemplo, durante a realização da disciplina de TIC APLICADAS À EDUCAÇÃO, você obteve os seguintes resultados (Exposição das notas do aluno). Repare que as duas avaliações dissertativas, que totalizam de 0,0 a 3,0 pontos, não foram feitas. Possivelmente, com as possíveis notas do Fórum e da Atividade Disciplinar, a média 7,0 poderia ser alcançada. De modo, que não haveria necessidade de realizar a prova substitutiva. Estudar por meio de anotações e fichamentos, também pode ser uma alternativa importante. Criar hábitos e horários determinados para as leituras e realização das atividades é outro fator que contribui no desempenho das avaliações. Também é importante você ter claros quais são seus objetivos com a especialização, uma vez que os desafios são comuns e a superação deles dependerá do empenho em alcançar suas metas acadêmicas e profissionais. A motivação, geralmente, vem não apenas dos conteúdos ofertados, mas principalmente de suas metas. Vale dizer que estou ao seu dispor, assim como toda nossa equipe pedagógica. Portanto, sempre que necessitar de suporte, basta entrar em contato. Espero ter ajudado.*

Esse tipo de diálogo transmite segurança ao acadêmico e permite com que dê continuidade aos seus estudos, por sentir que por mais que seja um curso a distância, o tutor *online*, responsável por mediar o aluno ao conteúdo, está atento a ele e pronto a auxiliá-lo. Na sequência, um exemplo de comunicação escrita que expressa a gratidão pelo acompanhamento do tutor *online* S. no decorrer dos estudos da acadêmica M., no entanto, com uma linguagem dialógica afetiva e informal que permite a proximidade entre eles.



*PERGUNTA (acadêmico): Bom dia S.!!! É, bom dia... Agora conseguirei dormir. Quase não enviei minha participação ao fórum. Muitas 'coisinhas' perturbando, porém a organização da instituição e a equipe maravilhosa (especialmente você) me alertando fizeram com que mesmo dodói eu o fizesse. Parabéns novamente e espero ter "chegado" a um texto que mesmo tardio sirva de reflexão aos colegas do curso. Até a próxima. Vamos à minha reta final... Último módulo e depois o TCC. Para mim, grande vitória! Você nem pode mensurar!*

*RESPOSTA (tutor online): Olá M.! BOM DIAAAAA!!! Que alegria eu senti em suas palavras!!! É isso mesmo, as coisas levadas uma de cada vez, cada qual ao seu momento, sempre há vitória no final. Siga em frente, logo estará dentro do TCC e finalizando o curso. Abraço! Boa semana!!!*

O sentimento de gratidão se destaca nas trocas de mensagens entre os acadêmicos e o tutor, que retrata o vínculo afetivo por meio da comunicação no decorrer do curso, a ponto de despertar o desejo de se conhecerem pessoalmente, conforme seguem nos exemplos a seguir:

*PERGUNTA (acadêmico): Viu só? Como não responder com elogios sua atenção e prontidão... Você não tem ideia de toda força que repassou e me fez continuar... Desistir no meio do caminho, ficou fora de questão. Quero poder, não muito distante, visitar Maringá e ter o prazer em conhecê-la. Portanto, continue a brilhar e tenha a certeza de que você é uma excelente pessoa e profissional. Até querida! Espero agora passar tranquila pelo TCC. Minha praia é sala de aula ... a prática...*

*RESPOSTA (tutor online): Olá M.!Muito obrigada por tudo. Você é uma ótima aluna e um ser humano magnífico. Também quero ter o prazer de te conhecer pessoalmente um dia. Avise-me antecipadamente o dia em que virá nos visitar ok?! Grande abraço!*

No decorrer do curso o aluno pode eventualmente passar por situações pessoais que refletem no andamento dos seus estudos e ao justificar a perda de atividades ou falta de assiduidade nas aulas acaba confidenciando seus problemas ao tutor *online*. Alguns com o propósito de somente informar a fim de justificar suas falhas, e outros como forma de receber uma palavra de apoio ou de consolo conforme segue em algumas trocas de mensagens.

*PERGUNTA (acadêmico): Boa tarde! Estou de luto, perdi a esposa na manhã de sexta-feira da paixão e estou tentando conciliar estudo com dor.*

*RESPOSTA (tutor online): S, eu sinto muito, muito mesmo. Que Deus conforte seu coração e de toda a sua família. Meus sinceros sentimentos pelo acontecido, meu querido, tenho certeza que Deus vai ajudar você a passar por esse momento tão difícil e doloroso. Deus é bom e a palavra d'Ele nos diz: "E não sede conformados com este mundo, mas sede transformados pela renovação do vosso entendimento, para que experimenteis qual seja a boa, agradável, e perfeita vontade de Deus." (Romanos 12:2). Ainda que foge do nosso entendimento, a vontade de Deus é sempre boa, perfeita e agradável para todos os seus filhos. Estou à disposição. Um abraço, Carinhosamente, Professora A.*

As demonstrações apresentadas são exemplos que ilustram o mais próximo do vínculo afetivo que o tutor *online* pode ter com seus alunos. Por meio deste tipo de trocas de mensagens, possibilita um vínculo afetivo que resulta em confiança e segurança entre os pares. A educação a distância, por não compartilhar de espaço físico comum, impede que o aluno tire suas dúvidas com receio de não ser atendido ou compreendido pela comunicação escrita. Sendo assim, toda compreensão, tanto por parte do tutor *online* para com as dúvidas do seu aluno, como deste com o conteúdo, tende a se tornar muito mais fácil quando essa relação acontece por meio de uma comunicação afetiva, proporcionando assim, melhor desempenho nos estudos.

#### **4 CONCLUSÃO**

O ensino a distância propicia maior flexibilidade ao aluno com relação aos horários de estudos, cumprimento de presença física ao estabelecimento de ensino, sem contar o baixo custo que esta modalidade proporciona. A mediação é realizada por meio de comunicação no AVA, em mensagens individuais, no mural de avisos, chats, fóruns e também por SMS e telefone.

Considerando que se trata de uma modalidade de ensino, a qual tem uma característica que naturalmente distancia fisicamente o aluno à academia, o tutor *online* deve ter o cuidado de dar *feedbacks* por meio de uma comunicação dialógica, esclarecedora e afetuosa. Essa atitude é essencial nesta modalidade, tendo como objetivo trazer o aluno mais próximo, tratando-o como um ser único que precisa da atenção do tutor, permitindo um ensino a distância sem barreiras e sem fronteiras. Tal comunicação transmite ao receptor um sentimento de proximidade, valorização e acolhimento, resultando em fatores positivos ao processo de ensino e aprendizagem.

#### **REFERÊNCIAS**



FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**, 5.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.

MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. Campinas, SP: Papirus, 2012.