

A influência da empatia na relação tutor-aluno

The empathy's influence in the tutor-student relation

Juliana Cereda Dale Vedove ^(a); Rosi Teresinha Munaretti de Camargo ^(b)

^(a) Graduada em Psicologia, com Pós-Graduação em Psicologia aplicada à Educação e Tutoria em EaD. Supervisora Pedagógica da Tutoria Central da Facinter.

^(b) Graduada em Letras, com Pós-Graduação em Psicomotricidade Relacional e Tutoria em EaD. Consultora Regional da Tutoria Central da Facinter.

Resumo

O presente trabalho visa analisar as funções e competências dos tutores e a influência da empatia na relação tutor-aluno. Como metodologia, optou-se pela pesquisa bibliográfica e pela pesquisa quantitativa, de levantamento, já que um dos objetivos era analisar as opiniões de diferentes pessoas sobre o mesmo tema. Espera-se fazer uma relação entre o fato de ser tutor e passar pela experiência de ser aluno de um curso a distância, analisando as relações com seus alunos, se houveram ou não mudanças após a experiência. Não foi possível identificar bem essa relação, visto que metade do grupo afirmou que não percebeu mudança na sua postura, sendo que os demais afirmaram que houve mudança significativa, passando a se colocar mais no lugar dos alunos, compreendendo-os melhor, percebendo suas necessidades e mudando sua relação com eles. Estudos comprovam que a empatia facilita as relações e que para desenvolvê-la é preciso autoconhecimento e autocontrole, além de saber trabalhar as emoções.

Palavras-chave: Tutor. Relação tutor-aluno. Empatia.

Abstract

This study aims to examine the roles and competences of tutors and the influence of empathy in mentor-student relationship. As methodology was chosen by the literature search and quantitative research, to lift, as one of the goals was to analyze the views of different people on the same subject. It is expected to make a link between being a coach and go through the experience of being student in a course at a distance, examining the relationships with their students, whether or not there were changes after the experience. Unable to identify this relationship well, since half the group said it saw no change in its posture, and the other said that there was

significant change is going to put in place for students, understanding them better, realizing their needs and changing their relationship with them. Studies show that the empathy that facilitates relations and to develop it is self-knowledge and self precise, and know how to work the emotions.

Keywords: Tutor. Mentor-student relationship. Empathy.

INTRODUÇÃO

Com o crescimento das ofertas, por parte das faculdades e universidades, dos cursos a distância, houve aumento do número de alunos dessa nova metodologia de educação. Assim, torna-se relevante o estudo sobre a relação tutor-aluno.

A Educação a Distância (EaD) pode ser definida como um processo educacional que acontece, principalmente, com professores e alunos fisicamente separados, mas que se comunicam por meio das tecnologias de informação e comunicação.

Segundo Moran (2007), “A educação a distância pode ter ou não momentos presenciais, mas acontece fundamentalmente com professores e alunos separados fisicamente no espaço e/ou no tempo, mas podendo estar juntos através de tecnologias de comunicação”.

A EaD é constituída por três interações fundamentais: entre aluno, material didático e professor. Além dessas interações, independente da concepção de Educação que cada instituição de ensino adota e das ferramentas que utiliza, muitos estudos têm mostrado que as presenças da tutoria e do tutor são indispensáveis, essenciais para o sucesso da EAD. Em muitos modelos, o tutor é a pessoa que faz o contato presencial com o aluno, tornando-se fonte de apoio e segurança.

É na relação com o professor que o aluno recebe informações e esclarece dúvidas de conteúdo, porém, através da relação com o tutor ele poderá receber o acolhimento e sentir-se “protegido”, e complementar suas informações sobre os procedimentos acadêmicos.

Busca-se, então, a partir deste trabalho, discutir as funções do tutor, as competências necessárias para exercer esse papel e ainda apontar a empatia como fator importante na interação entre o tutor e o aluno.

O objetivo específico é verificar se a empatia atua como facilitadora dessa relação.

Analisar até que ponto o tutor, ao se colocar no papel de aluno e ter vivenciado esse papel, modifica seu comportamento, ou seja, se ao atuar como aluno do ensino a distância o tutor modifica sua percepção e sua forma de interagir.

A metodologia adotada neste trabalho foi pesquisa de campo juntamente com pesquisa bibliográfica. Foram escolhidos, aleatoriamente, trinta tutores, sendo seis tutores de cada região do país. Foi enviado para os tutores, por e-mail, um questionário fechado sobre o curso de pós-graduação em EAD ofertado pela Facinter. Os tutores tiveram cinco dias para responder e as questões eram todas objetivas.

Para o desenvolvimento da pesquisa serão abordados os aspectos teóricos referentes à função do tutor, as competências necessárias para exercer essa função e o conceito de empatia e sua relação com a educação.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As competências do tutor no Ensino a Distância

O tutor, segundo a etimologia da palavra, representa aquele que cuida, que protege, ou seja, aquele que defende uma pessoa menor ou necessitada. Na educação, o termo foi adaptado com o sentido de orientação pedagógica do aluno solitário e isolado, que precisa do professor, mas está distante dele. O tutor teria a função de mediar a relação do aluno com o conhecimento e com o professor conteudista.

Na telessala, o tutor é a pessoa que pode auxiliar esse aluno a construir seu conhecimento e a desenvolver sua autonomia. Ele deve acompanhar, motivar, orientar, estimular a aprendizagem autônoma do aluno, utilizando-se de metodologias e meios adequados para facilitá-la. Ele tem

uma função estratégica, já que pode usar diferentes meios e pontos de vista para trabalhar o conhecimento com o aluno (SOUZA et al., 2004).

Para isso, ele precisa ter claro quais são suas funções, seu papel e qual formação deve ter para cumprir essa responsabilidade.

Muito mais do que disponibilizar conteúdos específicos que a ciência construiu e constrói, compete aos professores o desenvolvimento da autonomia dos alunos e o desenvolvimento de seu senso crítico. Paulo Freire (1996) expressa esta idéia dentro da competência ética do ensinar, convocando-nos, enquanto professores, a pensar certo. E, portanto, dirigir a educação como a ação que leva também os educandos a pensarem certo (WEIDUSCHAT, 2004).

Ao receber o aluno em sala de aula, o tutor deve acolhê-lo para evitar que se sinta sozinho; deve fazer o acompanhamento das atividades, da freqüência, da participação e do cumprimento de prazos, normas e regras estabelecidas. Ainda, deve estimular o aluno para a leitura; interagir com prazer com ele; mostrar-se interessado pelo que ele produz, pelas idéias que apresenta; elogiar os trabalhos e a participação nos momentos de aprendizagem e participar junto desses momentos, agindo como motivador. Como docente, o tutor deve esclarecer as dúvidas dos alunos, fazer a leitura do material didático e indicar outras leituras. Como orientador pode apresentar estratégias de estudo, ajudar o aluno a organizar seu tempo para a realização dos trabalhos e atividades, estimular a autonomia, a busca de novas fontes de pesquisa. E, como avaliador, o tutor deve dar *feedback* sobre o desempenho do aluno, apontar suas melhoras e indicar em que e como pode melhorar em certos aspectos (MOULIN et al., 2004).

Essas funções, quando bem desempenhadas pelo tutor, são essenciais para que o aluno tenha sua aprendizagem facilitada e eficiente. O tutor pode exercer esse papel porque está em contato direto e presencial com o aluno, pode escutá-lo, perceber suas atitudes, reações e sentimentos, pode perceber suas necessidades para, então, motivá-lo.

A afetividade está envolvida nessa relação e é facilitadora do aprendizado.

Conforme La Taille (1992), apesar de Vygotsky não ter examinado em profundidade a relação entre pensamento e afetividade, suas pesquisas indicam motivação, inclinações, necessidades, interesses, impulsos, afeto e emoção como alicerce da cognição. A dimensão afetiva assume um aspecto mediador central, na formação da pessoa e no desenvolvimento cognitivo (ROMANOWSKI, 2006).

Para realizar bem sua função, o tutor precisa de formação adequada e de competências e habilidades pontuais e específicas. Precisa reconhecer sua importância e sua responsabilidade no processo de ensino e aprendizagem e na relação com os alunos.

Se perceber que não está apto para exercer tal função, ou se lhe falta informação técnica suficiente, deve buscá-la para continuar seu trabalho com êxito.

As competências necessárias para a função de tutor, segundo o Guia do Tutor da Facinter, são: Pedagógica, Tecnológica, Didática, Pessoal, Lingüística e o Trabalho Colaborativo em Equipe. O tutor deve ter competências pedagógicas, didáticas e lingüísticas para explicar e orientar as atividades, de tal forma que o aluno entenda e fique claro o que deve ser feito, que deve ler o material com antecedência, indicar novas leituras e contextualizar as questões trabalhadas pelo professor em aula. É necessário ter competência tecnológica, já que o ensino a distância pressupõe o uso de tecnologias, uso de e-mails, internet e sistemas de aprendizagem, o tutor deve saber usar essa tecnologia e também deve ensinar seu aluno a usá-la. Ainda, o tutor precisa ter competências pessoais e de trabalho em equipe para criar um ambiente de criatividade, confiança, solidariedade e senso de humor; o tutor deve valorizar, também, as iniciativas dos alunos, ser assíduo e participativo nas teleaulas, ter empatia e desenvolver a interação entre os alunos, compartilhar experiências e mediar conflitos (MOULIN et al., 2004).

Essa relação entre o tutor e o aluno se torna cada vez mais consolidada e uma fonte de apoio e segurança, visto que o tutor é a única pessoa física que ele pode contar nesse processo de ensino-aprendizagem a distância. O aluno enxerga no tutor a confiança, a possibilidade do encontro, do contato, como uma pessoa que pode estimulá-lo para o estudo, que pode

animá-lo ao enfrentar alguma dificuldade nesse modelo de educação e que representa também a autoridade.

A empatia como facilitadora na Educação a Distância

A afetividade é parte inerente do ser humano e se apresenta desde o nascimento. A existência de relações emocionais com os outros, baseadas no vínculo, é uma das primeiras evidências que o ser humano apresenta. A empatia é uma habilidade, segundo conceito utilizado na Psicologia, que significa perceber o outro e identificar suas necessidades. Está diretamente relacionada com essa afetividade que se desenvolve e que precisa ser trabalhada para poder ser manifestada (OLIVEIRA, 2005).

Segundo Goleman (1995), psicólogos desenvolvimentistas descobriram que os bebês são capazes de perceber a angústia de outros, mesmo antes de se perceberem como indivíduos, ou seja, eles reagem de alguma forma às perturbações sentidas pelas pessoas que estão ao seu redor, como se esse incômodo que o outro está sentindo estivesse acontecendo neles próprios. Isso já demonstra um comportamento empático do ser humano.

A empatia precisa ser constantemente aplicada nas relações interpessoais, pois somente é possível ser empático se trabalhar a afetividade e as emoções, especialmente o autoconhecimento, já que para saber o que o outro está sentido e para compreendê-lo é preciso saber o que representa esse sentimento em si. A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro e ser despertado por emoções que a própria pessoa sentiria se estivesse nesse lugar.

Por exemplo, imagine um aluno precisando de informações para fazer um trabalho sem saber onde procurar. O tutor, ao perceber essa angústia que o aluno está vivendo e se imaginar na mesma situação, poderá sentir a mesma angústia do aluno e ajudá-lo na busca de informações, agindo de maneira mais humana, afetiva, sem desvalorizar o sentimento do aluno. Esse comportamento expressaria a afetividade, o respeito ao aluno, criando um clima de cumplicidade e confiança. No entanto, vale lembrar que essa não é

uma habilidade que se manifesta naturalmente, embora já se apresente desde criança, é preciso praticá-la para que continue existindo e sendo aprimorada.

A empatia faz parte das competências pessoais e de trabalho colaborativo em equipe que o tutor deve apresentar para desenvolver um bom trabalho com os alunos. No entanto, antes de desenvolver a empatia, é preciso trabalhar as próprias emoções. É fundamental o autoconhecimento, o autocontrole e a automotivação.

O autoconhecimento presume que a pessoa saiba reconhecer seus sentimentos e emoções, bem como gostos e valores. O autocontrole, ou autogestão, representa a capacidade de controlar essas emoções e seus impulsos. E a automotivação, a capacidade de direcionar essas emoções para atividades importantes e a determinação em alcançá-las.

Depois de se perceber e reconhecer seus sentimentos, o tutor poderá entender o sentimento do outro e trabalhar sobre isso. Muitas vezes irá enfrentar situações na telessala, onde os alunos poderão manifestar sua revolta ou ira contra qualquer dificuldade que estiverem enfrentando e “descontarão” essa emoção no próprio tutor. Se o tutor tiver a habilidade empática desenvolvida, entenderá as atitudes dos alunos e reagirá de forma mais adequada.

Para desenvolver essa habilidade são necessárias algumas competências. A primeira delas é a capacidade de detectar nas pessoas as “pistas emocionais”, essa é a capacidade de ouvir, mostrando que está entendendo o que o outro está dizendo e sentindo. No caso do tutor, é preciso treinar a escuta, para ouvir o aluno além das suas reclamações e dificuldades, interagindo de forma positiva, demonstrando interesse e compreensão.

A segunda competência diz respeito à capacidade de ajudar o outro a se desenvolver, por meio de sugestões e *feedback* sobre seus comportamentos e atitudes. O tutor precisa aprender a elogiar os alunos em pequenas atitudes positivas que os mesmos apresentem, valorizando seu desempenho e iniciativa, bem como orientá-los na melhor forma de enfrentar as suas dificuldades pessoais.

E, por fim, a terceira competência necessária para desenvolver a empatia é a capacidade de perceber as lideranças políticas no seu ambiente de trabalho e detectar quem são as pessoas de maior influência nas tomadas de decisões. Nesse caso, o tutor precisa perceber onde conseguir as informações de que precisa para ajudar os alunos e que meios ele pode utilizar para conseguir o que deseja junto a outros setores superiores (GOLEMAN, 1995).

Ao mudar sua atitude perante o aluno, ajudando-o com suas emoções, o tutor poderá ampará-lo, conduzi-lo e encaminhá-lo, facilitando a aprendizagem e estreitando os laços afetivos, tornando a relação permeável e uma prática voltada para a discussão de valores, tomada de decisões e, conseqüentemente, ajudando no desenvolvimento da autonomia do aluno. Segundo Souza (2004), ao atuar como mediador e conhecedor da realidade do aluno nos aspectos pessoal, familiar, escolar e social, o tutor deve permitir o diálogo, sabendo ouvir, sendo empático e mostrando uma atitude colaborativa, participativa, propiciando melhoria na qualidade de vida dos alunos.

Dentre as várias habilidades de um bom tutor, a empatia que resulta da capacidade de se colocar no lugar do outro, propiciando uma sintonia afetiva e a capacidade de comunicação, expressa na conduta atenta e respeitosa, são elementos vitais no exercício da tutoria sedutora. A arte da paciência e tolerância deve fazer parte da práxis pedagógica, uma vez que é importante a tolerância às limitações dos membros do grupo, assim como a compreensão das eventuais inibições e ritmo de cada um deles (SOUZA, 2004).

Se o tutor tem a possibilidade de ser também, em algum momento, um aluno de um curso a distância, ficará mais fácil entender as dificuldades e sentimentos dos seus alunos, já que vivenciou o processo na própria condição de aluno, e, assim, detectará as possíveis dificuldades que os seus alunos vão enfrentar e já irá se prevenir para ajudá-los.

O ideal e a realidade

Ao relacionar a teoria e a pesquisa realizada, um ponto importante nos resultados encontrados na pesquisa é a dificuldade que os tutores enfrentaram com relação ao uso das tecnologias. Muitos tiveram dificuldade com o Chat, com o Claroline e em postar os trabalhos, tudo relacionado com a tecnologia, já que estudar, assistir à aula e os conteúdos dos trabalhos e provas não apresentaram muita dificuldade. Percebe-se que muitos tutores ainda não têm o domínio completo da tecnologia, ferramenta fundamental no ensino a distância.

Ao analisarmos esse fato pensando na questão da empatia, ou seja, em colocar-se no lugar do outro, chegamos à conclusão que se o tutor não domina plenamente o uso das ferramentas e apresenta dificuldade deve saber como o aluno se sente ao ter que usar a tecnologia sem conhecê-la. O ideal nesse caso é que o tutor, ao saber que o aluno pode enfrentar essa mesma dificuldade que ele enfrentou, aprenda como usar as tecnologias e oriente os alunos já no início do curso. Assim, ele atenderá melhor seu aluno, compreendendo o que está sentindo.

Outra questão que se pode observar é que só metade dos tutores tornaram-se mais empáticos com seus alunos após a experiência de um curso a distância. Talvez isso se deva ao fato de que para alguns não foi novidade estudar a distância e por isso já poderiam estar usando a empatia para melhorar a relação, ou até mesmo porque já tinham essa habilidade desenvolvida. Esta era a questão principal do artigo: fazer a relação entre o fato de vivenciar a experiência de ser aluno de um curso a distância e depois trabalhar como orientadores desses alunos.

A idéia primeira era de que, ao passar pela experiência, tornariam-se mais empáticos na relação com seus alunos, por terem sentido algumas das dificuldades que eles sentem. No entanto, isso não pode ser comprovado, já que metade mudou sua atitude tornando-se mais empática, mas a outra metade dos tutores não sofreu influência direta nesse aspecto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ensino a distância ocorre uma transformação no modelo tradicional de educação, que era caracterizado principalmente pela figura do professor em sala de aula junto com os alunos. Na EaD, outra figura ilustra essas relações: a presença do tutor.

Frente a essas mudanças, o vínculo entre professor e aluno não acontece mais da forma como acontecia e o professor precisa usar outros métodos de motivação e ensino.

A interação presencial passa a ocorrer mais com o tutor, que deve ter competências específicas, como pedagógica, didática, tecnológica, entre outras. O importante é que a motivação e a afetividade não são perdidas com essas mudanças.

É válido lembrar que a relação do aluno com o tutor é fundamental no processo de ensino-aprendizagem a distância, já que esse tutor pode e deve acolher, acompanhar e orientar o aluno nas diversas situações que ocorrem. No entanto, o tutor tem que conhecer suas obrigações e ter conhecimentos e habilidades específicas para desempenhar bem sua função, reavaliando seu trabalho e buscando novos conhecimentos.

É evidente que o contato físico é importante para o desenvolvimento humano, mas o tutor pode criar meios de comunicação, utilizando as tecnologias, a afetividade e a empatia entre ele e os alunos, tornando o aprendizado mais efetivo.

O tutor precisa aprender a lidar com suas emoções para usar mais a empatia, a fim de fortalecer os laços com os alunos e atendê-los melhor. A empatia favorece as relações, já que, ao saber e entender o que o outro está sentindo, é possível dar uma atenção maior e mais completa, considerando o aluno em todos os seus aspectos como ser integral.

REFERÊNCIAS

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 55. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

MORAN, J. M. **O que é educação a distância**. Disponível em: <<http://www.eca.esp.br/prof/moran/dist.htm>>. Acesso em: 28 jul. 2007.

MOULIN, N et al. **Formação do tutor para as funções de acompanhamento e avaliação da aprendizagem a distancia**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>>. Acesso em: 28 jul. 2007.

OLIVEIRA, E. Z. de. **Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática**. Disponível em: <http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712005000100012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 08 dez. 2008.

ROMANOWSKI, J. P. Aprender: indicações da prática docente. In: Encontro Nacional de Didática e Prática de Ensino - Endipe, 13. 2006, Recife. **Anais**. Recife, 2006.

SANTOS, G. do R. C. M. et al. **Orientações e dicas práticas para trabalhos acadêmicos**. Curitiba: IBPEX, 2007.

SOUZA, C. A. de et al. **Tutoria na educação a distância**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>>. Acesso em: 28 jul. 2007.

WEIDUSCHAT, I. **O papel da tutoria na EaD: organizar e dirigir situações de aprendizagem**. Disponível em: <<http://www.virtual.udesc.br/DAPE/Pesquisa/texto4.doc>>. Acesso em: 28 jul. 2007.