

## TUTORIA DE SEDE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: O OLHAR DISCENTE

**Letícia Schmarczek Figueiredo<sup>(1)</sup>, Tania Beatriz Iwazsko Marques<sup>(2)</sup>**

<sup>(1)</sup> Aluna do curso de Especialização em Tutoria Educação a Distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil – e-mail: leticia.pead@gmail.com

<sup>(2)</sup> Orientadora Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil – email: taniabimarques@bol.com.br

### RESUMO

O presente artigo procura analisar a função do tutor de sede no atendimento às necessidades dos alunos na Educação a Distância por meio de teoria desenvolvida pelo psicanalista D. W. Winnicott, mais especificamente a partir do conceito de “mãe suficientemente boa”. O trabalho investiga a influência dessa função na construção de um espaço potencial, importante para o desenvolvimento das aprendizagens. A coleta de dados se deu por meio do envio de questionário às alunas do curso de Pedagogia do Pólo de São Leopoldo do Programa de Educação a Distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PEAD/UFRGS), via correio eletrônico. Foram analisadas as respostas de dezesseis alunas. O estudo deixou claro que as funções psíquicas, apresentadas na constituição subjetiva do sujeito, estão presentes nos processos de ensino e de aprendizagem e devem ser consideradas também na Educação a Distância, principalmente quando pensamos no papel fundamental do tutor fazendo a ponte entre professor e aluno, entre teoria e prática.

**Palavras-chave:** tutoria; funções psíquicas; espaço potencial; educação a distância

---

<sup>1</sup> Pedagoga, especialista em psicopedagogia e tutora do curso de Pedagogia – PEAD/UFRGS.

<sup>2</sup> Professora da Faculdade de Educação da UFRGS, Doutora em Educação, Orientadora.

## INTRODUÇÃO

Neste artigo trato da função do tutor na educação a distância, partindo da perspectiva do aluno. Como pedagoga e tutora de um curso de EAD, tenho como objetivo a qualificação do trabalho do tutor nesta modalidade, considerando pontos importantes da constituição psíquica do sujeito também presentes nos processos de ensino e de aprendizagem do aluno. Com esta pesquisa, baseada em apontamento de alunas do pólo de São Leopoldo do curso de graduação em Pedagogia a Distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, pretendo analisar a importância de funções como *holding*, *handling* e *apresentação de objetos* no desenvolvimento das aprendizagens.

Com o estudo, é possível visualizar a necessidade das alunas com relação às três funções apresentadas, além de verificarmos o fato das mesmas acontecerem concomitantemente nos processos de ensino e de aprendizagem. Neste trabalho, apresento, inicialmente, a função pessoal do tutor, depois faço uma breve introdução à descoberta do espaço potencial, situando-o, logo em seguida, para falar da importância de, enquanto tutoras<sup>3</sup>, estarmos atentas a estas três funções. Defendo o aspecto interacional do processo de tutoria, dando ênfase a questões de ordem psicopedagógicas, como o desenvolvimento da espontaneidade e do potencial criativo através do acompanhamento da tutora a partir do referencial psicanalítico. Baseada nos pressupostos de D. W. Winnicott, utilizo a idéia da mãe suficientemente boa, trabalhada pelo autor, e das funções *holding*, *handling* e a *apresentação de objetos*, para analisar a função do tutor na educação a distância.

---

<sup>3</sup> Emprego a palavra tutora, no gênero feminino, devido à quantidade significativa de mulheres na tutoria.

## TUTORIA DE SEDE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: O OLHAR DISCENTE

### A função pessoal do tutor

Dentre as diversas funções endereçadas ao tutor de Sede, descritas no manual do tutor do curso de graduação em Pedagogia a Distância da Faculdade de Educação da UFRGS (CARVALHO, NEVADO e BORDAS, 2006, p. 27), duas sempre chamaram mais minha atenção: “o acompanhamento do entendimento de cada aluno sobre as atividades e o conteúdo dos enfoques temáticos”, e a “análise e sugestão de realizações no webfólio educacional a partir das orientações nas Interdisciplinas”.

No VII Congresso Iberoamericano de Informática Educativa, foram citados alguns saberes indicados por Tardiff (2002) na ação do tutor a distância, dentre eles os “saberes experienciais docentes”, aos quais se acrescentou uma quarta dimensão que se denominou “saberes pessoais”, referente à

[...] habilidade para interagir com os alunos, de forma não-presencial, individualmente e em grupo, encorajando-os e incentivando-os, minimizando desta forma a evasão; habilidade para manter relações menos hierarquizadas do que na educação presencial; disposição para estimular a autonomia e a emancipação do aluno, delegando-lhe o controle da própria aprendizagem, e a competência para a conversação racionalmente comunicativa (dialogicidade, no sentido explicitado por Paulo Freire) (OLIVEIRA, DIAS e FERREIRA, 2004, p. 28).

Ao ingressar como tutora no PEAD/UFRGS, uma das minhas principais questões era o que eu deveria saber para interagir, encorajando e incentivando os alunos, estimulando a sua autonomia e a sua emancipação. Foi então que procurei embasamento nas diferentes teorias da aprendizagem.

## O espaço potencial

Paulo Freire (2001, p. 76) diz que: “A capacidade de aprender, não apenas para nos adaptar, mas, sobretudo, para transformar a realidade, para nela intervir, recriando-a, fala de nossa educabilidade a um nível distinto do nível do adestramento dos outros animais ou do cultivo de plantas”.

Transformar a realidade? Intervir? Recriar? Não apenas nos adaptar.

No início de minha formação acadêmica, experimentei o conhecimento como um processo em construção. Visualizei a importância de considerarmos aquilo que era trazido pelo sujeito para, então, a partir dos conhecimentos prévios deste, realizar intervenções significativas para desenvolvimento nos processos de ensino e de aprendizagem.

Este conhecimento, contudo, não me era suficiente. Queria saber mais sobre este espaço entre o sujeito e o objeto. Então, conheci o “espaço potencial” proposto por D. W. Winnicott, com sua teoria sobre a constituição subjetiva do sujeito. Espaço surpreendente situado entre o dentro (mundo subjetivo) e o fora (mundo objetivo) do sujeito.

Winnicott defende a idéia de um espaço potencial entre sujeito e objeto na constituição da subjetividade. Ele aborda a importância da “mãe suficientemente boa” como possibilitadora deste espaço. Neste trabalho, faço uma analogia do tutor com esta “mãe suficientemente boa”. Acredito que o tutor esteja diretamente implicado neste espaço, por isso a importância de estarmos atentos a ele.

### A criação de um espaço potencial

Em seus estudos, Winnicott fala de um espaço entre o dentro e o fora do sujeito, espaço destacado, por muitos autores que tratam de questões que envolvem a aprendizagem, como o propulsor da aprendizagem.

Preocupado com a constituição subjetiva do sujeito, o autor trata da relação mãe-bebê. Ele acredita que, no início, o indivíduo não se diferencia da mãe. Esse

processo de diferenciação se dá de forma lenta e gradual, quando o bebê passa de um processo, que o autor nomeia dependência absoluta, onde ele tem a ilusão de criar tudo o que necessita para, então, transitar por um período de dependência relativa, até chegar a um período de desilusão, quando já pode diferenciar-se por completo da mãe.

Nesta passagem do período de dependência absoluta ao período de desilusão, quando o sujeito passa a diferenciar-se do objeto, a mãe deve estar atenta às necessidades deste bebê, doando-se o suficiente para que este, aos poucos, possa ir separando-se dela.

Fazendo uma analogia com a função do tutor, penso no acompanhamento do entendimento de cada aluno, incluindo a análise e sugestões de realizações no webfólio<sup>4</sup> educacional, a partir das orientações nas interdisciplinas. Assim como a “mãe suficientemente boa” empresta o psiquismo ao bebê ainda não constituído psicologicamente, a tutora empresta a sua bagagem de saberes ao aluno em educação a distância, realizando mediações adequadas a cada situação de aprendizagem.

Muitas teorias abordam a importância de estarmos atentos ao nível de conhecimento dos alunos para o desenvolvimento da aprendizagem. Acredito que, além de conhecer nível de entendimento de cada aluno, a tutora deva estar atenta aos gestos espontâneos dos mesmos, às suas produções iniciais, e, a partir destas, interagir, possibilitando que este “espaço potencial” vá se constituindo e, com ele, se desenvolvendo a aprendizagem. Sonia Parente (2003, p. 35) fala que

Quando ocorre o respeito ao tempo de tolerância do bebê e a instauração de um processo gradativo de desilusão, é possível o estabelecimento do ‘espaço potencial’ – que implica numa ‘capacidade psíquica de tolerar a ausência da mãe’ e encontrar algo da realidade a partir do ‘uso da capacidade imaginativa’.

---

<sup>4</sup> De acordo com Tavares (2006), “O webfólio é um portfólio online, (...) são páginas publicadas na internet e disponível para que outros internautas possam visitar as produções, registrando comentários, contribuindo para o enriquecimento da mesma e de seu autor.”

Acredito que este seja o objetivo do tutor no trabalho em Educação a Distância: possibilitar que o aluno construa este espaço potencial e possa criar na ausência do tutor.

### **Agressividade e construção de conhecimento**

É importante que o tutor, assim como a “mãe suficientemente boa”, conheça o nível de entendimento do aluno para que possa desestabilizá-lo, na medida ideal, a fim de que este possa lançar-se na busca incessante sobre o objeto, construindo uma atitude científica. Destaco a importância em desestabilizar o aluno na medida certa, pensando na necessidade de que não haja retaliações durante este processo, à medida que estas impossibilitam o gesto espontâneo do sujeito aprendente.

Sonia Parente (2003, p. 44) relaciona a agressividade à busca ativa do objeto, dizendo que: “Na saúde, o motor da agressividade não é só frustração (...).” De acordo com a autora (p. 45), “Entretanto, a ocorrência de retaliações ou depressão por parte da mãe, pode levar a uma inibição da agressividade.” A prática da retaliação pode ser visualizada na educação a distância, quando desconsideramos, por exemplo, aquilo que o aluno traz, impondo-lhe saberes, muitas vezes, ainda distantes do seu entendimento, difíceis de serem assimilados por ele.

Sabemos que a tutora trabalha com o aluno, em educação a distância, a partir daquilo que é proposto como objetivo de cada disciplina. O objeto está ali para ser apropriado pelo sujeito. É importante, portanto, a partir deste olhar, a possibilidade de abertura de um espaço potencial para que o sujeito aprendente possa pensar os diferentes conhecimentos e então construir novos saberes.

Parente (2003, p.32) fala que “A constituição da subjetividade e a criação da externalidade do objeto do mundo compartilhado dependem da possibilidade de existir um ser que, por sentir-se real e integrado em termos psicossomáticos, pode ir para um mundo de realidade compartilhada e nele se realizar.” A autora (p. 44) também fala que “Aqui o fundamental é que ela (a mãe), representando o ambiente, possa manter-se inalterada, sobrevivendo aos gestos da criança”. Fazendo uma

analogia com uma situação de comentários da tutora, endereçados às produções postadas pelos alunos, acredito que devemos trabalhar a partir daquilo que o aluno a distância traz, permitindo, em um primeiro momento, que o mesmo possa jogar suas idéias na web sem que se façam julgamentos e, nos comentários às primeiras postagens de cada disciplina, possamos ir norteando estas produções a partir daquilo que é exigido como objetivo de cada disciplina em questão.

Conforme a autora, “na perspectiva de Winnicott, a agressividade é essencial para o desenvolvimento da inteligência, que se desenvolve voltada para os objetos da realidade compartilhada e depende da troca e de uma ação sobre os objetos da realidade externa” (PARENTE, 2003, p. 46). É necessário, portanto, um *quantum* de agressividade para que o sujeito possa interagir com os objetos da realidade compartilhada e construir novas aprendizagens. Para que isso se dê, contudo, é fundamental que o sujeito tenha passado por todo um processo até o momento, podendo, então, separar-se do objeto, indo da dependência absoluta, a dependência relativa e a diferenciação do objeto da realidade externa.

Mais adiante, neste trabalho, busco explicitar a necessidade e a importância de estarmos atentos às três funções psíquicas da constituição subjetiva do sujeito também no desenvolvimento das aprendizagens. A seguir, apresento a forma como foi realizada a pesquisa e as considerações dos respondentes, analisando uma a uma das três funções psíquicas referidas: *holding*, *handling* e *apresentação de objetos*.

## O OBJETO E A METODOLOGIA DA PESQUISA

Criado com o propósito inicial de graduar 400 professores que já exercem a docência nas séries iniciais do Ensino Fundamental, de escolas públicas estaduais e municipais do Estado do Rio Grande do Sul, conforme o Guia do Tutor (CARVALHO, NEVADO e BORDAS, 2006), o Curso de Licenciatura em Pedagogia a Distância amplia a oferta de vagas no ensino público superior.

Considerando a preocupação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul com a qualidade do ensino, neste trabalho, me proponho a investigar formas de intervenção que possibilitem “o desenvolvimento da autonomia cooperativa, no exercício de uma prática escolar mais qualificada e condizente com os tempos atuais” (CARVALHO, NEVADO e BORDAS, 2006, p. 15) pelo corpo discente do referido curso.

Para a realização da pesquisa, propus às setenta alunas do Pólo de São Leopoldo um questionário contendo três questões dissertativas. As questões foram encaminhadas via correio eletrônico para o grupo de alunas do Pólo, contudo, apenas dezesseis alunas responderam ao questionário encaminhado.

Selecionaram-se alguns recortes das considerações realizadas pelas alunas que dão destaque às funções psíquicas de *holding*, *handling* e *apresentação de objetos*, propostas por Winnicott na estruturação psíquica do sujeito. Através do questionário, identifiquei e analisei as três funções psíquicas propostas por Winnicott.

A seguir, apresento a mensagem enviada.

Queridas alunas e aluno:

Estou realizando uma pesquisa importante para a qualificação do trabalho do tutor na Educação a Distância e conto com a tua colaboração. As respostas não serão identificadas e é muito importante a contribuição de todos.

Abraços,

Tutora Letícia Figueiredo

Seguem, abaixo, as questões:

- 1 - O que consideras um/a bom/a tutor/a?
- 2 - De que forma o tutor colabora para o enriquecimento das tuas produções e para o crescimento nas tuas aprendizagens?
- 3 - Cita uma situação em que a intervenção do tutor foi significativa para as tuas produções e construções posteriores.

## APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Sendo difícil separar as respostas a partir das três funções psíquicas referidas por Winnicott na constituição da subjetividade e na criação de um espaço potencial, essencial para o desenvolvimento nos processos de ensino e de aprendizagem, pelo fato de ocorrerem concomitantemente, selecionei alguns recortes que deixam clara a necessidade de cada uma das referidas funções. Destaco que muitos dos recortes realizados, dando visibilidade a cada uma das diferentes funções tratadas faziam parte de uma única consideração apresentada por cada uma das alunas analisadas e que estão separados de seus parágrafos para fins de ilustração.

Winnicott, em seus estudos acerca da constituição da subjetividade, baseados na teoria psicanalítica, acredita na importância de três funções psíquicas fundamentais na constituição subjetiva do sujeito, bases importantes para o desenvolvimento nos processos de ensino e de aprendizagem. São elas as funções de *holding*, *handling* e *apresentação de objetos*.

Identifiquei a função de *holding*, que está relacionada à criação de um espaço de ilusão pelo cuidador<sup>5</sup>, possibilitando ao indivíduo acreditar-se criando o mundo, quando as alunas dizem, por exemplo:

*“Uma boa Tutora é aquela que transmite confiança e/ou segurança.”* (aluna 1)

*“Um bom tutor ou tutora é aquele ou aquela que acompanha o seu aprendiz em tempo integral, entretanto, não opinando nesse mesmo tempo.”* (aluna 2)

*“Igualmente precisa demonstrar empatia para com as dúvidas dos alunos (...).”* (aluna 3)

---

<sup>5</sup> Utilizo aqui o termo “cuidador”, devido ao fato de a função da “mãe suficientemente boa” poder ser exercida tanto pelo gênero masculino, quanto pelo gênero feminino, não se tratando necessariamente da mãe da criança, mas de alguém que exerça essa função.

*“Desejável também estabelecer uma atmosfera de cooperação com os alunos, fazendo com que os mesmos percebam ter um porto seguro sempre que necessário.” (aluna 3)*

*“Um tutor que está disponível e demonstra interesse pelo aluno.” (aluna 4)*

*“A tutoria deve ter como relevância uma ligação mútua entre o aluno e o desenvolvimento do mesmo dentro da interdisciplina.” (aluna 5)*

*“ (...) dando suporte quando necessário, principalmente ao surgirem as dúvidas.” (aluna 1)*

**A transmissão de confiança e/ou segurança, o acompanhamento integral, a empatia às dúvidas, a atmosfera de cooperação e a criação de um porto seguro, junto à disponibilidade e ao interesse da tutora pelo aluno, proporcionam um ambiente acolhedor que dá o suporte necessário para que o aluno possa se movimentar nos processos de ensino e de aprendizagem, partindo daquilo que ele conhece. Esse movimento permite que o aluno possa interagir com o conhecimento, à medida que, se sentindo seguro, ele pode criar e perceber-se neste processo de criação.**

**O ambiente acolhedor só é possível quando pudermos, enquanto ensinantes, perceber aquilo que cada aluno traz. Esta função chamada de *handling*, que fala da capacidade de adaptação do cuidador às necessidades do indivíduo, foi visualizada quando as alunas dizem:**

*“O bom tutor deve ser paciente, ter um olhar diferenciado, compreender as diferenças, como também aceitá-las e saber trabalhar com elas (...). Tentar compreender o ritmo de cada sujeito.” (aluna 1)*

*“A pessoa que consegue acompanhar nosso andamento nas atividades, identificar nossas dificuldades (...).” (aluna 6)*

*“Ela precisa ter uma linguagem simples que atinja o aluno e não que queira mostrar o seu conhecimento.” (aluna 7)*

*“Sendo atento, percebendo as dificuldades e as facilidades apresentadas nas diferentes áreas do conhecimento, dando suporte quando necessário, principalmente ao surgirem as dúvidas.” (aluna 1)*

*“Quando realiza suas atividades descritas anteriormente de forma clara, respeitando cada aluno nas suas diferenças, nas suas peculiaridades.”* (aluna 6)

*“Quando ele está virtualmente presente e atento às minhas dúvidas e questionamentos.”* (aluna 8)

*“Quando realmente se integra no meu pensamento e consegue esclarecer onde estou falhando ou deixando de fazer o meu trabalho.”* (aluna 7)

O olhar diferenciado, a compreensão do ritmo de cada um, a identificação das dificuldades e facilidades e a linguagem simples, como referem as alunas, possibilitam o suporte adequado ao trabalho com cada aluna, à medida que permitem que a tutora possa pensar diferentes modos de intervenção.

A *apresentação de objetos*, que está ligada ao processo de desilusão, com a apresentação do mundo em pequenas doses, é percebida quando as alunas fazem as seguintes considerações:

*“Aquele que auxilia no desenvolvimento da capacidade de reflexão do aluno, não apenas elogiando ou concordando com as idéias apresentadas, mas provocando novas discussões e a desestabilização das construções já realizadas, por mais incômodo que isto possa parecer.”* (aluna 9)

*“Trazendo suas experiências e informações que me ajudam a refletir sobre o tema em estudo.”* (aluna 8)

*“O tutor auxilia muito nas aprendizagens, pois orienta e indica leituras e autores que possam auxiliar nos trabalhos. E principalmente mostra caminhos para que o aluno se sinta mais confiante na caminhada.”* (aluna 10)

*“Sugerindo aprofundamentos, novas leituras, visitas a outros espaços interativos, releituras e reescritas, enfim, aquele algo a mais.”* (aluna 9)

A caminhada nos processos de ensino e de aprendizagem só é possível se, enquanto mediadoras, pudermos, além de acolher as construções já realizadas, oferecer suporte e material para novas construções. Isso é visível quando as alunas expressam a necessidade da desestabilização, da experiência e da indicação pela tutora de leituras, autores e visitas a outros espaços.

Enquanto tutoras, seria interessante estarmos atentas à necessidade de atendimento às alunas partindo destas três funções durante o processo acadêmico das mesmas nas disciplinas trabalhadas, objetivando a criação de um espaço potencial, onde a discente poderá lançar-se de maneira independente e criativa na construção e no desenvolvimento de novas aprendizagens.

É interessante destacar, nesta análise, o fato de diferentes alunas apresentarem considerações mais relacionadas a uma determinada função dentre as três apresentadas. Em outras, é visível a necessidade de atendimento transitando de uma função a outra. Como a aluna 1, que apresenta respostas relacionadas às funções de *holding* e *handling*, e a aluna 8, que mostra transitar entre a necessidade da função de *handling* e *apresentação de objetos*. As demais alunas ilustram a necessidade de atendimento dentro dos três níveis de atuação da tutora, considerando as três funções psíquicas fundamentais na constituição subjetiva do sujeito e das suas aprendizagens.

A análise e o enquadre da necessidade de atendimento a cada aluna, dentro das funções de *holding*, *handling* e *apresentação de objetos* é fundamental para pensarmos formas de desestabilização, objetivando a criação de um espaço potencial. O nível de conhecimento e leitura exigido por cada disciplina também é importante quando pensamos no desenvolvimento de cada uma das alunas a partir desta perspectiva de trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As três funções psíquicas apresentadas neste trabalho, importantes para a criação de um espaço potencial, onde subjetividade e objetividade, interno e externo, interagem entre si, possibilitando o desenvolvimento nos processos de ensino e de aprendizagem, ocorrem concomitantemente. Ao mesmo tempo em que a “mãe suficientemente boa” proporciona momentos de ilusão, nos quais o bebê acredita criar o mundo a sua volta, também está adaptada às necessidades deste bebê, podendo apresentar, então, os objetos do mundo exterior de forma gradual.

Durante a análise das diferentes considerações das alunas do pólo de São Leopoldo, identifiquei estas três funções psíquicas e a necessidade de trabalharmos considerando este processo também no Ensino a Distância.

Em minha formação, após estudos relacionados ao desenvolvimento humano e a construção do conhecimento, ampliando meu campo de estudo, encontrei na teoria da constituição subjetiva pontos que percebi fundamentais na caminhada de todo ser humano rumo a novas aprendizagens. Penso que, da mesma forma que a “mãe suficientemente boa” auxilia seu bebê na construção da externalidade e na criação de um espaço potencial, na formação acadêmica a Distância, o tutor pode trabalhar dentro destes mesmos referenciais, desenvolvendo um papel fundamental nos processos de ensino e de aprendizagem dos alunos.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, Marie Jane Soares; NEVADO, Rosane Aragon de e BORDAS, Mérión Campos (Orgs.) *Guia do Tutor*. Porto Alegre: UFRGS, 2006.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. 20ed. São Paulo: Paz e terra, 2001.

OLIVEIRA, Eloiza da Silva Gomes de; DIAS, Alessandra Cardoso Soares e FERREIRA, Aline Campos da Rocha (Orgs.) *A importância da ação tutorial na educação a distância: discussão das competências necessárias ao tutor*. In: VII Congresso Iberoamericano de Informática Educativa. Monterrey: 2004.

PARENTE, Sonia Maria B. A. *Pelos caminhos da ilusão e do conhecimento: uma fundamentação teórica na clínica da aprendizagem a partir de D. W. Winnicott*. São Paulo: Casa do psicólogo, 2003.

**TAVARES, Valéria Ribeiro de Carvalho.** *Ambiente virtual de aprendizagem utilizando o Webfólio: novas possibilidades para a ação docente na EaD*. In: **Revista Eletrônica, Mídia Eletrônica, 21 out. 2006.**