

# Educación a distancia y acompañamiento tutorial

**Dora Niedzwiecki**  
FLACSO Argentina



Formación a distancia - tutorías - desafíos - experiencias

Palabras  
Clave

Mi participación en esta mesa se centrará en la función tutorial en las propuestas de formación a distancia, un tema sobre el que aprendí y me formé con la práctica, en la necesidad de hacer, ensayando los mejores modos de acompañar procesos de formación no presenciales.

En 1998, un colega me invitó a participar de una nueva experiencia de formación. Se trataba de crear un centro de planeamiento tecnológico y tele-educación dependiente del rectorado de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN). En ese momento ni siquiera teníamos un lugar físico donde trabajar. De hecho, nos habían prestado la terraza del Instituto Nacional Superior del Profesorado Técnico (INSPT - UTN) y allí se reunía el equipo de trabajo, del que yo fui la primera directora. Formamos un primer equipo en el que contábamos con un diseñador gráfico, un programador y pedagogas a cargo del procesamiento didáctico.

A poco de comenzar nos dimos cuenta de que la principal dificultad radicaba en el modo de invitar a los/as estudiantes a una formación a distancia, y en la definición de los modos de acompañar y estar presentes para no perderlos/as en el camino. A partir de la pregunta por cómo sostener a esos/as estudiantes en una propuesta de ese tipo, comenzamos a investigar cómo había ido consolidándose la idea de formación a distancia. Esto nos permitió pensar qué podríamos tomar de lo disponible y qué era preciso superar (en vísperas del nuevo milenio) con el aporte de las TIC. Decidimos, por ejemplo, recurrir a la revista *Patoruzú* que incluía publicidades con ofertas de educación a distancia. Eran ofertas que, básicamente, consistían en paquetes de contenido en material impreso que llegaban por correo a las casas de los/as cursantes.

En ese marco, decidimos que era necesario explicitar qué significaba la tutoría en una propuesta de formación virtual. Fue así que diseñamos nuestro primer curso, titulado "Aula virtual, función tutorial". A partir de ahí, en otros ámbitos fui creciendo y experimentando en cuestiones de acompañamiento tutorial y educación a distancia. Durante casi 11 años, en FLACSO, trabajé en la Diplomatura en Gestión Educativa, donde entendí el sentido y la impor-

tancia del trabajo de los/as tutores/as en las propuestas de formación virtual. En el caso de nuestra propuesta, era requisito que los/as tutores fueran egresados/as de la experiencia de formación. Esto nos daba la seguridad de que podrían acompañar a los/as cursantes, sobre todo en lo referido a los contenidos.

El equipo de tutores/as se reunía cada 15 días para debatir sobre la bibliografía y los contenidos de las clases, pero también, y sobre todo, para pensar cuál era la mejor manera de acompañar a cada estudiante articulando participación, contenidos y recursos. Entendíamos que, al estar diferidos en tiempo y espacio, cada oportunidad de comunicación con un/a estudiante debía ser aprovechada. Por eso, trabajábamos con la premisa de que cada estudiante es único/a. Además, definimos cuáles eran los mejores usos posibles para cada uno de los espacios de la propuesta de formación. Esto es, qué cosas se trabajaban por correo y cuáles en los foros. Atendiendo a aquella premisa debimos definir también qué tipo de comunicación tendríamos desde la tutoría para atender a todos/as y hablarle a cada uno/a.

Todo esto implicaba ciertos desafíos. Por un lado, cómo sostener la participación en los espacios de intercambio. Una participación que nos interesaba no solo en términos de frecuencia, sino también de evolución. Es decir, que el sentido y el contenido de las participaciones tuvieran sustento conforme iba avanzando el curso. Esto implicaba correrse de la mera opinión personal e incluir en la reflexión saberes y conocimientos que se discutían en el programa.

Otra cuestión era la pregunta por los modos de generar lo que en aquel momento llamábamos “dialogía”. Es decir, lograr que la participación en los foros se construyera a partir de la lectura de lo que los/as otros/as tenían para decir, que la intervención propia se montara sobre la reflexión de los demás (o que la incluyera de algún modo). En esto es fundamental el rol del/a tutor/a. Es a quien le corresponde alentar e incentivar el intercambio, pero también es quien debe cuidar la calidad y los sentidos de las intervenciones.

Sería interesante aquí realizar un alto para distinguir la mirada que cada tutor/a desplegaba en paralelo, dado que, mientras moderaba los intercambios grupales, también realizaba un minucioso seguimiento del proceso de cada estudiante. Esto último se daba a partir del seguimiento de los procesos de escritura individuales. Es importante aclarar esto dado que, si bien acordamos que la construcción del conocimiento puede ser social y compartida, también afirmamos que el saber de cada quien es propio. Entonces ¿cómo sabemos de qué modo una idea nos hace sentido, cómo la alojamos dentro de nuestro corpus de saberes? Nuestro procedimiento consistía en sentarse, escribir la idea con palabras propias, pulir los textos y darlos a leer. En esa intimidad tutor-cursante de “dar a leer” encontrábamos el plusvalor de la función de tutoría. Dábamos cuenta de esta construcción de saber de los procesos de escritura.

Para nosotros/as, ese modo de acompañamiento a las trayectorias a través de las escrituras fue importante desde el inicio. Las escrituras conformaron nuestro territorio de encuentro con cada estudiante. El momento de escritura de los trabajos era uno a uno: recibir cada uno de los trabajos, ver cuál era la lógica que los estructuraba, qué contenidos estaban presentes y, fundamentalmente, ver qué procesos de pensamiento se habían activado allí. En toda propuesta de formación –sea a distancia o presencial– es importante que el/la cursante salga distinto/a de cómo entró, tanto respecto a los contenidos de los que se apropió como a las formas de comunicarse y a la profundidad que gana en ese contenido.

Para cerrar, voy a contarles una anécdota que sirve para ilustrar lo que estamos diciendo respecto al rol del/a tutor/a. En la Diplomatura en Gestión Educativa, los/as tutores/as, en ocasiones, comentamos de manera conjunta los trabajos de los/as estudiantes. En una ocasión, luego de revisar un escrito, se lo devolvimos al estudiante para que continuara trabajándolo. Cuando recibimos la respuesta, descubrimos que el nuevo texto propuesto por el cursante era algo que yo le había escrito a otra alumna del curso para orientarla en cómo mejorar su trabajo. El dilema, entonces, era si debíamos desaprobar el trabajo o si podíamos aprovechar la situación para reflexionar. Con el aval de la coordinación, le dijimos al estudiante que sabíamos que había plagiado el texto y que lo invitábamos a aprovechar lo sucedido como una experiencia de pensamiento de producción.

En definitiva, en todo proceso de aprendizaje –especialmente en las instancias de formación a distancia– siempre es mejor priorizar la construcción de confianza. En este caso, además de pedirle que citara la fuente del texto, le sugerimos al estudiante que pensara para qué le había sido útil ese texto, qué otras cosas le había permitido pensar.