

A partir de estrategias de comunicación escrita a distancia: imagine un barco y a sus tripulantes

Strategies to teach written communication in distance education: imagine a ship and its crew

Autor Waldo Manuel Fabián González, asesor de Lectura y Redacción, Bachillerato a Distancia del GDF

Para Donaji, Myrna y mis estudiantes a distancia —y presenciales—.

Resumen

En el marco del curso propedéutico de "Lectura y Redacción" del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, uno de sus asesores reflexiona sobre su práctica docente al describir estrategias de comunicación escrita que ha desarrollado y/o aplicado exitosamente durante tres años, con base en un idílico grupo que condensa cronológicamente todos los trayectos, desde luego, cuando el asesor crea su perfil, envía mensajes o se despide. Las maneras de contar aquí, por momentos son poco convencionales, en tanto necesariamente prevalecen analogías entre el lenguaje marítimo y el léxico propio de la educación a distancia. A saber: "los apuntes de un capitán de barco en su bitácora" y "el encuadre de un asesor a distancia en su cuaderno", "los tripulantes" y "los estudiantes a distancia", o "las tormentas" y "las fallas de plataforma".

Palabras clave: asesor a distancia, estrategias de comunicación escrita, navegación, encuadre, uso del color y mensajero del portal.

Abstract

In the "Reading and writing" prerequisite course of Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, the tutor offers reflections based on three years successful experience. The author represents the teaching experience as an allegory. It is a ship, its students are shipmates, the language that of a navy and the teacher's diary, for example, the ship's log. The storms represent platform failures.

Key words: tutor, written communication strategies, navigation, framing, color use, LMS messenger.

Imagine un barco y tripulantes, ahora imagine un Sol radiante. Ja, ja, ja, quisiera proseguir esta historia bellamente, pero no fue así. Aquella noche ha sido de las más tristes en mi vida, pues a pesar del oportuno envío del clásico correo de presentación, ningún tripulante me contestó, revisé el avance de actividades y nada. Entonces me cuestioné: ¿merezo el timón?: ¡sí!, e indudablemente si no logro comunicarme con los tripulantes, la culpa es de soporte técnico, y en pleno sentido, lo pertinente es dar clic en “Salir”, eran las once y media de la noche.

El día martes al abrir el correo electrónico, para mi sorpresa había alrededor de cincuenta mensajes de usuarios desconocidos. ¡Cómo olvidar ese día cuando en el mensajero del portal había una inundación de misivas! Los “Asuntos” me empezaron a sugerir algo: “Feliz inicio de curso”, “Espero aprender mucho de usted”, “Por favor, ayúdeme”. “Estimado asesor, soy su tutora, le comento que el día de ayer hubo problemas técnicos; no obstante, lo invito a comunicarse con sus estudiantes a través del correo personal. Asimismo, le envío datos de sus estudiantes: edad, estado civil y lugar de residencia. Que tenga un bonito día”. A partir de entonces siempre abro temprano —y al mismo tiempo— el mensajero del portal y mi correo personal.

El problema de asesores como yo, es que muchas veces asumimos sin amor la docencia a distancia, y a lo más que llegamos es a describir situaciones desde la comodidad de la cofa o a leer alguna obra de Conrad (1986) y recitar:


Yo levanté la cabeza. El mar estaba cubierto por una densa faja de nubes negras, y la tranquila corriente que llevaba a los últimos confines de la tierra fluía sombríamente bajo el cielo cubierto... Parecía conducir directamente al corazón de las inmensas tinieblas.

Fuente: *El corazón de las tinieblas*, de Conrad.


Pero quizá como asesores, diría John Lennon, sencillamente “ha llegado la hora de la hora” y hay que creérnosla: ¡Va a egresar 100 por ciento de mis estudiantes, porque los asesores somos el capitán de cada uno de nuestros barcos! En este contexto, la bitácora (Fabián, 2010) es una herramienta fundamental para el asesor, se trata de una libreta en la que lleva un encuadre lo más pormenorizado posible de los tripulantes a través de sus foto y datos legales como edad, sexo, estudios, etc. Y ¡claro!, si el estudiante nos proporciona una foto para que disfrutemos de esos “primeros dos segundos eminentemente visuales que determinan el 50 por ciento de la impresión comunicativa” (Cruz, s. f).

Como asesor, al igual que el primer día de mi curso presencial me peino y voy con el mejor traje, lo mismo habré de hacer en el sistema a distancia. Colocaré una foto que denote profesionalismo, pues la imagen “es simplemente, la puerta que abres a los demás para mostrar quién eres y hacia dónde te diriges” (Vargas, 2010). Si el asesor sale en la foto sin rasurar, el estudiante podría pensar que su asesor anda sin bañarse, no sólo el día de la fotografía, sino durante todo el curso. Sin caer en el exceso del *Manual de urbanidad y buenas maneras* (Carreño, 1998), el color de la corbata del hombre o el tipo de peinado en la mujer es fundamental.


A saber, tenemos cuatro ejemplos: un “perfil neutro” si todos somos iguales en la imagen, si compartimos una fotografía caricaturizada estaremos con un “perfil fuera de contexto”, si ofrecemos una fotografía en plena fiesta tendremos un “perfil poco serio”, pero tendremos un “perfil profesional” si damos la impresión de cumplir la función básica de asesor.

Imagen del usuario	Nombre / Apellido	Ciudad	País	Último acceso
	Waldo Manuel Fabián González	DF	México	29 segundos


Perfil neutro

Imagen del usuario	Nombre / Apellido	Ciudad	País	Último acceso
	Waldo Manuel Fabián González	DF	México	29 segundos

Perfil fuera de contexto

Imagen del usuario	Nombre / Apellido	Ciudad	País	Último acceso
	Waldo Manuel Fabián González	DF	México	29 segundos

Perfil poco serio

Imagen del usuario	Nombre / Apellido	Ciudad	País	Último acceso
	Waldo Manuel Fabián González	DF	México	29 segundos

Perfil profesional

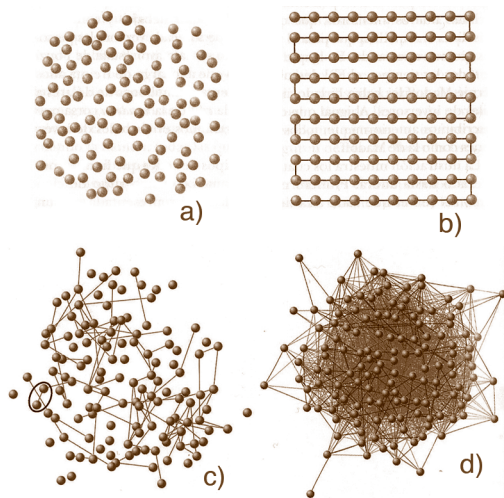
Pero en este texto no pretendo hablar del 50 por ciento que puede solucionarse mediante un buen estudio fotográfico, sino del otro 50 de la impresión comunicativa que se establece a partir de las palabras. El punto es, y perdón que insista, si queremos que egresen 100 por ciento de nuestros estudiantes, resulta indispensable encuadrarlos a partir de “sus palabras”, pues *El hombre es su palabra*: “Nada hay más fascinante, más poderoso, más peligroso que el manejo de las palabras. El que supiera aprovechar sus secretos se convertiría en un mago. La más alta magia no es ya otra cosa que una ciencia de las palabras”, sentencia José Vasconcelos (Muñoz Cota, 2008).

Como asesores a distancia, una vez que tenemos el privilegio de guiar, tenemos prohibido guardar silencio: disponemos de no más de 24 horas para responder mensajes o calificar tareas, y hay que ingresar a la plataforma como mínimo dos veces al día. Los asesores, tutores u otros sectores del organigrama tenemos como referencia base el sitio: <http://fenix.iztacala.unam.mx/myrna/baunam/co/> (Coordinación del Bachillerato a Distancia del GDF, 2010).

E insisto, si por casualidad uno encuentra a un estudiante en el *chat* no puede guardar silencio. No responder el llamado de un estudiante quebranta el modelo a distancia, y ante esta disyuntiva la tutora le envía mensajes al asesor y si éste no responde, es desplazado. En el Bachillerato a Distancia del GDF se cuida mucho de que no se quebrante el cordón de plata que une al estudiante con el ideal de conocimiento. Entonces, el asesor habrá de atender, en orden de importancia, a los estudiantes que guardan silencio, o a quienes gritan al enviar cinco mensajes, y fi-

nalmente el asesor habrá de responder a los estudiantes que tienen una sola inquietud y en la mayoría de las ocasiones dicen: “Ok, tomo nota, muchas gracias, saludos”.

Cuando las palabras del asesor, vía correo personal o vía mensajero del portal no surten efecto, procede que la tutora llame por teléfono, y si el estudiante sigue sin responder, no queda más que insistir. Si se quiere, probar con la web 2.0, es decir, con la interacción que se logra a partir de videos, *blogs*, *wikis*, etc. Se trata de emplear las estrategias que le dicte a uno el corazón, y hablo así, porque tal órgano habrá de latir tranquilamente sólo hasta lograr que el estudiante pase de estar desconectado a formar parte de una brigada de cubetas o a una red de personas que trabajan juntas y aceptan compartir emociones en *Facebook* (Christakis, N y J. Fowler, 2010).



Cuatro diagramas: a) desconectados, b) brigada de cubetas, c) trabajando juntos y d) Facebook

En México, en una población que comprende de los seis años para arriba, hemos pasado de

17 millones de internautas en 2005, a 25 millones en 2009 (Asociación Mexicana de Internet, 2010). Por lo tanto, que no nos extrañe que sean *best seller*: *El amor intangible* de René Avilés Fabila (2008) o *Millones de mujeres quieren ligarte* de Sean Thomas (2007), así como las narrativas que produzcan nuestros hoy estudiantes en los próximos años.

La “Etiqueta” en la red es clara (Landsberger, s. f), debemos dirigirnos a los estudiantes “por su nombre”, no escribir con mayúsculas, “YA QUE GRITAMOS”. Pero, sobre todo, hay que ser conscientes de nuestra praxis: no mentir, dedicar cuando menos cuatro horas diarias a un grupo virtual. No mentir: si uno es Doctor o Licenciada, hay que hacer valer el título: “me da guzto berte, echale ganas”. La ortografía quebranta imágenes, y en este caso quien debiera “echarle ganas”, no es el estudiante, sino el asesor. Que no nos extrañe si posteriormente el estudiante se vuelve silencioso o nos cuestiona. Pero hay algo más aberran-

te a todo lo descrito en este párrafo: ser un asesor *copy paste*, aquel que en archivos de *Word* cree disponer de tablas mágicas que lo ayudarán a responder cualquier misiva. El problema de este sistema es que si hay un error en el nombre de un estudiante o en la esencia de su trabajo, no estaremos ante un asesor, sino ante un villano que falta al respeto y ayuda a que los índices de deserción se incrementen.

No copiando y pegando, el día tres puede ser el día en que es posible escalar a un segundo nivel en la comunicación escrita a distancia, al ser emocionales mediante fondos de colores o tipografías en negritas o sencillas, con o sin colores. Hoy en la plataforma *moodle 1.9.3*, puede ubicarse a los estudiantes: en rojo a los que no trabajan, en amarillo a aquellos que más o menos trabajan, en verde a quienes van al corriente y en negro a los que optaron por “mejores actividades” —lo cual es respetable y es una maravilla—, antes no existía tal visor y uno debía colorear a mano

-3-V

12-V 3-R ~~15-A~~ 15-A

12 12 verdes 3 rojos 15 amarillos

Nombre	Unidad 1					Unidad 2					Unidad 3			
	Actividad 1 "Sábias que" foro (unidad 1 y 2)	Actividad 2 "Sabias que" párrafo con información descriptiva con orden espacial	Actividad 1 "Ahora tú" la prelectura	Actividad 2 "Ahora tú" sinónimos	Actividad 4 "Ahora tú" después de la lectura	Actividad 5 "Ahora tú"	Comprensión de lectura (unidad 2)	Actividad 1 "Ahora tú" punto 2	Actividad 1 "Ahora tú" punto 3	Actividad 2a "Ahora tú"	Actividad 3 "Ahora tú"	Foro (unidades 3 y 4)	Actividad 1 "Ahora tú"	Comprensión de lectura (unidad 3)
1 93EAD_2520 JAIME ARMANDO GISELIEROS AYALA	8.00	10.00	8.00	6.00	6.00	5.00	6.00	8.00	8.00	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2 93EAD_2522 GUILLERMO DIAZ GUTIERREZ	9.00	9.00	9.00	10.00	10.00	9.00	8.00	9.00	10.00	10.00	10.00	9.00	10.00	10.00
3 93EAD_2524 JUAN PABLO GONZALEZ MENDOZA	9.00	9.00	8.00	10.00	8.00	7.00	10.00	7.00	10.00	8.00	10.00	10.00	10.00	10.00
4 93EAD_2078 DANIEL CAMBRON FEREZ	9.00	9.00	8.00	10.00	10.00	9.00	6.00	7.00	5.00	10.00	9.00	10.00	8.33	8.33

con fluorescente.

Fuente: “Notas varias” de Waldo

No estamos ante nada nuevo, hay capitanes de barco que abandonan a quienes “no son funcionales”, “al río de mil brazos, al mar de mil caminos, a esa gran incertidumbre exterior” (Foucault, 1976). Con todo el dolor de mi corazón, el día cuatro me olvido de quienes no laboran, pero llegado el día siete procuro rectificar: no estamos completos, el

rillos, verdes o rojos. A la mitad del curso propedéutico de "Lectura y Redacción", la estrategia está basada en presentaciones de motivación musicalizadas en *Powerpoint* y ejercicios extra, o al final mediante la liga del video *La liebre y la tortuga*: <http://www.youtube.com/watch?v=r4sdCLdRk14> (Disney, 1934), o a través de cuatro correos electrónicos semanales enviados durante

“Estimado _____: Le doy la más cordial bienvenida. Mi nombre es [...]” “Estimado _____: He buscado el significado de su nombre y quiero decir [...]” “¡Hola _____!: Suele suceder que el trabajo, un viaje o simplemente una situación imprevista modifica nuestros planes, si éste es tu caso: ¡no te preocupes! [...]” “_____”: Me da mucho gusto saludarte, leerte. ¡Qué bien que inicias! [...]” _____: Tus palabras me emocionan mucho: ¡gracias!” “¡_____!: Deseo que estés muy bien [...]” “_____: Me da gusto saludarte; No te confíes, sólo nos queda una semana [...]” “Claro que sí _____: ¡Feliz viaje! [...]”

grupo somos todos:

En cada mensaje procuré no ser una fallida inteligencia artificial, un banco de datos mal-trecho, predecible, repetitivo o aburrido; empecé hablando de usted y terminé hablando de tú, traté de reducir distancias emocionales. En tanto, primero me dirigí seriamente al estudiante por su nombre, apellido paterno y materno, llegó un momento en que había tanta cercanía que él mismo se dirigió a mí de la siguiente manera: “¿Qué onda Waldo?” De no haber logrado que _____ trabajara, le pediría que fuese respetuoso con el asesor; pero, a estas alturas, el asunto del curso atrasado ya formaba parte del pasado.

Desde luego, en ocasiones se vale redactar cadenas para ayudar a disminuir las tensiones y elevar el nivel académico. Tales tramas suelen ser benéficas en momentos clave del curso, tanto para los focos ama-

el mes del curso. Así, con base en los 33 grupos a distancia que he asesorado al día de hoy, *quod magister sum*, afirmo que los resultados son extraordinarios, egresan 100 por ciento de los estudiantes, o como mínimo ocho o nueve de cada diez.

Con base en saberes postulados por Eulalio Ferrer (2001) en su libro *Cartas a una joven publicista*, teorizo que el trabajo de los estudiantes, en parte, se debe al temple emocional que se le imprime a las palabras a través de las letras en determinados fondos y tipografías.

El amarillo prevalece en todas las semanas como título o para destacar informaciones, ya que es un color que fomenta procesos de memorización. El azul es elegido en la semana uno del curso porque significa estabilidad. En tanto que en la semana dos parto de la

“base amarilla” de la semana uno y “muevo” al estudiante a través del anaranjado. En la semana tres, los acelero mediante la frescura del verde ecológico. Y finalmente dejo de ser serio y empleo el rosa mexicano, un color que remite a la ternura.

También el capitán puede advertir a los tripulantes sobre las condiciones meteorológicas que solamente él ha detectado, o de situaciones inesperadas que ponen al descubierto su vulnerabilidad humana, su rol terrenal, siempre guiado por el color de su respectiva semana.

Hay desde luego acotaciones en función de la navegación en el portal, a saber, el siguiente ejemplo suscitado en la semana cuatro:

“¡Querida _____, me da mucho gusto saludarte!: Deseo que estés muy bien... sólo te faltan las últimas tres labores de la unidad cuatro. ¡En lo que pueda ayudar aquí estoy! Saludos: Waldo. Posdata: Estoy seguro de que al examen lo concluirás pronto: ¡Hasta la victoria siempre!”

Como en la versión de *moodle 1.9.3*, el asesor puede usar imágenes tanto en su perfil como en el foro, destaco tres estrategias: Comienzo diciendo que en ese difícil inicio —descrito antes— en el que el estudiante, en casos extremos, no sabe revisar su mensajero del portal, el foro se vuelve crucial. A dicho espacio, más que censurarlo por su fácil acceso, hay que verlo como el espacio de las oportunidades en el cual pueden tratarse temáticas académicas o incluso estar de receso. En el primer foro del curso propedéutico de "Lectura y Redacción", los estudiantes redactan su autobiografía, así que lo abro con la mía, la cual cubre los requisitos de forma y fondo previstos, la complemento con una fotografía e invito a los estudiantes a hacer lo mismo. Desde luego, les explico cómo a quienes no saben subir una fotografía.



En segundo lugar, una vez que al menos 10 estudiantes suben su autobiografía, procedo a contestar a cada uno. Lo hago con base en los contenidos, y siempre soy positivo: exalto áreas de oportunidad y de manera rigurosa, subo también un archivo adjunto en *Word*, en el que en dos columnas saco una especie de radiografía ortográfica. Si pensamos a futuro, este foro podrá ser un expediente de consulta para los profesores venideros (Figura 1).

Finalmente, cuando soporte técnico y la coordinación publican las nuevas fechas: ¡no hay modificación alguna! Sugiero, entonces, ir tres días delante de la agenda, pues al escuchar: “¡tierra a la vista!”, aunque quisiéramos seguir calificando, ya no es posible

porque se deshabilitan las funciones y los estudiantes tienen que abordar otro barco, obedecer a otro capitán, dar vuelta a la hoja. Es en ese momento cuando se anhela postergar el adiós, pero cuando se trabaja a distancia y la mayoría de los involucrados viven cerca, los instintos tribales están a flor de piel y la palabra “fiesta” es una constante. Siempre me he negado a convivir con mis estudiantes en reuniones, pero dada la insistencia, hubo un día en que hasta me apunté como anfitrión. Pero en otra ocasión narraré lo ocurrido. De momento, baste citar al profesor de natación de una querida estudiante de la generación a distancia aquí mencionada: “¡Seguimos en contacto hasta que la red nos una o la ciudad nos encuentre!” (Fabián, 2010).

Original.	Sugerencia
<p>Hola buenas noches, mi nombre es _____, naci en el distrito federal, gemela segunda de un varon de 1.94, naci un 7 de marzo del 80. Soy impulsiba diplomatica y aveces obsesiva en mal plan. Me encantan las artes plasticas visuales. Como el cine y la danza, mi religion es la musica. Actualmente estoy casada y tengo una hermosa bebe de 2años y un perro llamado Logan.</p> <p>En el imba a nivel primaria estuve muy corto tiempo y lamentable, porque era un sueño y mucho trabajo des de que uno ingresa. Despues hise mi secundaria cerca de conciliacion.</p> <p>Muchas gracias por su atencion.</p>	<p>Hola buenas noches, mi nombre es _____, nací en el Distrito Federal, gemela segunda de un varón de 1.94, nací un 7 de marzo del 80. Soy una impulsiva diplomática y a veces obsesiva en mal plan. Me encantan las artes plásticas, visuales. Como el cine y la danza, mi religión es la música.</p> <p>Actualmente estoy casada y tengo una hermosa bebé de 2 años y un perro llamado Logan.</p> <p>En el INBA a nivel primaria estuve muy corto tiempo y lamentable, porque era un sueño y mucho trabajo desde que uno ingresa. Después hice mi secundaria cerca de Conciliación y Arbitraje.</p> <p>Muchas gracias por su atención.</p>

Figura 1. Fuente: “Notas varias” de Waldo

Referencias

- Asociación Mexicana de Internet, *Estudio sobre hábitos de los usuarios de Internet en México*, México, AMPSI, 2010. Recuperado el día 16 de octubre de 2010 de: <http://www.amipci.org.mx/estudios/>
- Avilés Fabils, René, *El amor intangible*. México: Axial, 2008.
- Carreño, M. (1998). *Manual de urbanidad y buenas maneras*, México, Promexa, 2008.
- Christakis, N. y J. Fowler, *Interconectados*. Madrid: Taurus, 2010.
- Conrad, J., *El corazón de las tinieblas*. Barcelona: Hyspanoamérica, 1986.
- Coordinación del Bachillerato a Distancia del GDF, Liga “Lineamientos del asesor”, Recuperado el día 16 de octubre de 2010 de: <http://fenix.iztacala.unam.mx/myrna/baunam/co/>
- Cruz, C., Audiolibro *La comunicación efectiva*, México, Edición de autor, s. f.
- Disney, W., Video *La liebre y la tortuga*, 1934. Recuperado el día 16 de octubre de 2010 de: <http://www.youtube.com/watch?v=r4sdCLdRk14>
- Fabián, W., “Notas varias” a mano. México, 2010.
- Ferrer, E., *Cartas a una joven publicista*. México: Alfaguara, 2001.
- Foucault, M., *Historia de la locura en la época clásica I*, México, Siglo XXI, 1976.
- Landsberger, J., *Netiquette*, s. f. Recuperado el día 16 de octubre de 2010 de: <http://www.studygs.net/espanol/netiquette.html>
- Muñoz Cota, J., *El hombre es su palabra*, México, UAEM, 2008.
- Roquet, G., “Pilares de la educación abierta y a distancia”, 2005. Recuperado el día 16 de octubre de 2010 de: <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/>
- Secretaría de Educación del GDF. “Portal del Bachillerato a Distancia del GDF”. Recuperado el día 16 de octubre de 2010 de <http://www.ead.df.gob.mx/portal/>
- Thomas, S., *Millones de mujeres quieren ligarte*, México, Plaza Janés, 2007.
- Vargas, G., *Verse bien*, México, Aguilar, 2010.
- VVAA., *Los piratas*, Barcelona, Larousse, 2009.