

Propuestas de recepción activa y diálogo. Aplicación en ambientes virtuales de aprendizaje.

Xareni Coral Camacho Carrasco

Active Reception and Dialogue Proposals. Application on Virtual Learning Environments

Resumen

En este trabajo se describen los elementos, importancia, características, recursos y justificación pedagógica que favorecen los procesos de comunicación efectiva en los ambientes virtuales de aprendizaje, principalmente en la interacción entre docente y alumno desde un enfoque humanista poco difundido en trabajos de educación virtual. Un aporte de este trabajo es la introducción y adaptación del término "recepción activa" para favorecer el diálogo, como principio de la comunicación efectiva en Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA).

Palabras clave: comunicación efectiva; AVA; recepción activa, aprendizaje virtual, bachillerato a distancia.

Abstract

In this paper, it is describe the elements, importance, characteristics, resources and pedagogical justification which impels the processes of effective communication in virtual learning environments, mainly in the interaction between assessor and student, from a humanist approach barely used in Virtual Learning. A contribution of this work is the introduction and adaptation of the term "active reception" which is given an example of how this type of reception can favor dialogue, as a principle of effective communication in Virtual Learning Environments (VLE).

Key words: effective communication; VLE; active reception; virtual learning; distance high school.

Introducción

El objetivo de este trabajo es describir la importancia, características, elementos, recursos y justificación pedagógica que hacen de la comunicación efectiva un elemento indispensable en el desarrollo de contenido en un Ambiente Virtual de Aprendizaje.

¿Por qué es importante este tema?

La Secretaría de Educación Pública en su portal, Construye T, publicó los resultados de la Encuesta Nacional de Exclusión, Intolerancia y Violencia (ENEIVEMS) en la cual participaron estudiantes de nivel medio superior en el año 2013. Los resultados señalan que el 56% de ellos se siente triste, 44% se siente solo, y el 26% siente que su vida ha sido un fracaso.

Por su parte, la asincronía de la educación virtual genera ausencia de comunicación visual y verbal que se da dentro de un aula de educación presencial y esa ausencia puede no sólo dificultar la comunicación, sino enfatizar ese sentimiento de soledad y tristeza que otros estudiantes de nivel medio superior también experimentan.

¿Para qué puede ser de utilidad?

Este trabajo utiliza el enfoque humanista para brindar algunas herramientas que se pueden utilizar dentro del aula virtual, donde la actitud del docente adquiere una relevancia crucial que va más allá de lograr que el mensaje sea claro, sino que su alcance llega a la posibilidad de que el estudiante aún en esta modalidad de estudio se sienta acompañado en su proceso de aprendizaje.

Fundamentos teóricos

Según señalan Martínez y Ruiz (2015), la UNESCO define la educación virtual como entornos de aprendizaje que constituyen una forma totalmente nueva, en relación con la tecnología educativa; adicionalmente, la educación virtual posee una capacidad de comunicación integrada. Dichos entornos son una innovación relativamente reciente y fruto de la convergencia de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones que se han intensificado durante los últimos diez años. Hay dos elementos clave para dichos entornos, que son: la interacción y la comunicación.

A continuación, se presentan algunos aspectos relacionados con la comunicación efectiva en AVA, desde sus elementos, su importancia, características, recursos y justificación pedagógica.

Elementos

Para Zapata (2015), el proceso educativo es un proceso de comunicación, donde el docente y los estudiantes construyen el conocimiento mediante procesos de interacción. Según Anderson (como se citó en Pérez, 2009) son tres los elementos que hacen posible la interacción:

El contenido, el profesor y el estudiante.

1. Estudiantes-profesores. Este tipo de interacción propicia el diálogo entre asesor y estudiante, y contribuye a la motivación para el aprendizaje.
2. Estudiante-estudiante. Esta interacción fomenta el trabajo colaborativo entre iguales, con intercambio de ideas y contenidos.
3. Estudiante-contenido. Es la manera como el estudiante interactúa con los contenidos de aprendizaje para procesarlos y aplicarlos desde su experiencia y contexto, y establece un diálogo cognitivo entre sus experiencias y los nuevos aprendizajes. En ella se utilizan textos y recursos biblio-

gráficos para favorecer la interacción (p. 2).

Los elementos a los cuales se le dará énfasis en este trabajo son a los que abarcan la relación estudiante-profesor que, en lo sucesivo, para adaptar los términos al rol en la educación virtual, podrán ser denominados como asesores o docentes. Martínez y Ruiz (2015) citan a Quintero (2013), quien señala que el proceso de mediación en la que se conjugan materiales educativos, disposición del alumno, herramientas tecnológicas y comunicación efectiva hacen posible un aprendizaje significativo.

En cuanto a los estudiantes, las investigadoras no profundizan; sin embargo, en cuanto al docente, ellas presentan algunas características y habilidades, que consideran que los docentes deben tener para fomentar una comunicación afectiva y efectiva y son, por ejemplo:

Empático y cordial en la relación interpersonal con los estudiantes.

Interés por el desarrollo y/o respeto de la personalidad de los estudiantes.

Estable emocionalmente con autocontrol personal y alta autoestima.

Promotor y facilitador grupal de las relaciones interpersonales que se generan en el interior del grupo y en las distintas etapas del mismo.

Creativo, para estimular el interés del estudiante en el proceso educativo (Martínez & Ruiz, 2015, p. 15).

Los aspectos señalados abarcan un ser y hacer docente que persigue la óptima interacción para lograr comunicación efectiva en la construcción de aprendizaje significativo.

Importancia

Según Martínez y Ruiz (2015), el texto escrito es el instrumento que permite tanto llevar a cabo las funciones educativas más habituales, como crear un ambiente favorable para la comunicación, el debate, la colaboración y el in-

tercambio de ideas en un Ambiente Virtual de Aprendizaje. Si todo el proceso de enseñanza-aprendizaje se lleva a través del lenguaje escrito, principalmente, entonces es importante ver lo que gira en torno al lenguaje escrito.

Miguel Valadez, en su artículo electrónico "Problemas comunes en la tutoría en línea" (2012), señala que un problema importante que debe atenderse es el hecho de que

no existe una hora específica para que tanto asesores como alumnos ingresen a la plataforma, lo que puede causar un problema en la comunicación ya que algunas veces la respuesta de uno u otro puede tardar mucho tiempo en llegar; una forma eficaz de solucionar este problema es la organización del tiempo por parte de ambos: el estudiante y el docente (p. 40).

La sincronización es un problema común que se soluciona con la comunicación. Martínez y Ruiz (2015) señalan que debe ser efectiva y afectiva; yo agregaría que también debe ser oportuna:

Sin comunicación afectiva y efectiva que motive al alumno, se corre el riesgo de la deserción escolar; por ello se busca que a través de los mensajes se inicie una comunicación empática, demostrándole que se está al pendiente de sus dudas, sus necesidades y haciéndole ver la importancia de expresarse, para poder ofrecerle *tips* o alternativas específicas durante su proceso formativo (p. 4).

Dudo que algún programa académico tenga como propósito principal la deserción escolar, y por eso hay que realizar acciones para tratar de evitarla; así que, si el programa no contempla reuniones con estudiantes, puede ser positivo agendarlas, es decir, si la plataforma del curso da un espacio de interacción para sincronizar estudiantes y asesor hay que usarla, pero si no, hay que buscar otras herramientas como chats, foros, videollamadas y

programar un día y una hora específicos. Una vez elegida la herramienta, es pertinente que el asesor envíe un mensaje con anticipación, como el del siguiente ejemplo:

Estimados estudiantes:

El próximo miércoles 2 de octubre de 2019 estaré conectándome a "..."(al foro de *Facebook*, al *Skype*, según la herramienta elegida) donde podré resolverles dudas o comentarios que tengan sobre este módulo. Yo estaré de 10 a 11 am y de 8:30 a 9:30 pm. Si no les es posible conectarse a esa hora y tienen dudas, recuerden que los sigo atendiendo en estos medios de contacto: (puede ser correo electrónico, teléfono u otros medios de contacto).

Saludos cordiales de su asesora del módulo "(nombre del módulo)", Xareni Camacho.

Generar esos espacios propiciará que sea posible que alumnos y docente se sincronicen en un día y a una hora señalados. Es posible que los estudiantes se conecten porque tienen dudas, o quizá sólo se sientan acompañados con esa interacción, pero se está abriendo la posibilidad para que haya una comunicación efectiva entre docente y alumnos y, derivado de eso, podría llegar a ser también de alumno a alumno. Fomentar espacios para la sincronía pueden hacer sentir al alumno acompañado o apoyado, lo que probablemente disminuirá el riesgo de deserción.

Características

Martínez y Ruiz (2015) señalan que la principal característica de la educación virtual es que se desarrolla principalmente mediante la comunicación escrita, para lo cual es necesario contar con ciertas habilidades, y yo agregaría que también hay que fijar y seguir ciertos lineamientos. Por ejemplo, Maldonado (2015) señala establecer un máximo de 24 horas

como tiempo límite para responder dudas de los estudiantes o solicitudes de información. No sólo hay que fijar lineamientos, sino que hay que ser consistentes en su cumplimiento.

Tanto Maldonado (2015), como Martínez y Ruiz (2015) consideran que la asertividad es una característica que debe tener la comunicación entre docente y alumno; Maldonado añade calidez, amabilidad, siguiendo las reglas de ortografía; Martínez y Ruiz, añade por su parte, ser perceptivo (frente a debilidades y fortalezas, carencias, potencialidades, expectativas y deseos), claridad, precisión, oportunidad, constancia, empatía, cordialidad, respeto, retroalimentación constructiva. "Desde esta perspectiva, se pretende ver al estudiante con una perspectiva humanista que, con la aplicación de ciertas estrategias motivacionales dirigidas, individualizadas y desde luego efectivas le puedan favorecer de manera positiva en los procesos de aprendizaje."(Martínez & Ruiz, 2015, p. 6)

Para lograr esa comunicación empática de la que hablan Martínez y Ruiz, puede ser útil retomar nociones que utilizan Sergio Michel y Rosario Chávez (2009), quienes señalan que el verdadero diálogo, como lo entienden Bohm y Lafarga, implica renunciar al intento de cambiar al interlocutor, y en lugar de ello concentrarse en entender su significado y su experiencia, es decir, al intentar entender –en lugar de intentar cambiar al otro–, se da un intercambio respetuoso de experiencias, que permite el surgimiento de algo que Michel y Chávez (2009) denominan “sistema inteligente”. Observemos el siguiente mensaje:

Maestra:

No he podido entregar las tareas que tengo atrasadas porque se enfermó mi hijo, estuvo unos días en el hospital y he tenido mucho trabajo, sé que no es justificación, pero me siento muy cansada. Disculpe trataré de ponerme al corriente. Adiós.

Con dicho mensaje, bien podría contestar diciendo: "María: el módulo termina en una semana, si no alcanzas a terminar las tareas en tiempo y forma, reprobarás".

La conjunción entre lo que señalan Martínez y Ruiz (2015), y Michel y Chávez (2009) se reduce a responder de manera que pueda entablar un verdadero diálogo con cualquier estudiante, en el caso señalado podría ser algo como el siguiente ejemplo:

Estimada María: Lamento que tu hijo se haya enfermado y eso lo llevara al hospital; por otro lado, entiendo que has tenido mucho trabajo y puedo imaginar que esas situaciones te tienen cansada. Te adjunto una planeación de qué actividades podrías hacer cada día durante esta semana para que alcances a aprobar el módulo exitosamente. Te invito a que consideres tu situación, ojalá encuentres el tiempo de organizarte porque ya has hecho la mayoría del trabajo y sólo te falta muy poco. Cualquier duda sobre las tareas, los temas o algún otro comentario, escríbeme a mi correo maestra@universidad.edu me conecto todos los días y estaré pendiente de tu avance.

Saludos de tu asesora del módulo "..."
Xareni Camacho.

En ambos mensajes se le ha dicho a la alumna que tiene una semana para entregar tareas y concluir el módulo, pero la manera de hacerlo puede generar consecuencias diversas, entre ellas como ya señalé anteriormente, incluso la deserción escolar. En ninguna de las posibles respuestas se está aprobando o desaprobando a la estudiante por su atraso en la entrega de tareas; sin embargo, en la segunda respuesta, se presta atención a la problemática que la estudiante manifiesta, y prestar atención es una actividad que en la educación virtual se lleva a cabo sin escuchar inflexiones de la voz, ni entonaciones, tampoco se pueden

ver gestos corporales o faciales, así que no es pertinente hablar de escucha activa, como la señalan Michel y Chávez, se podría decir que el interlocutor presta atención, no es que simplemente reciba el mensaje, sino que el asesor realiza una "recepción activa"¹ donde observa el mensaje que recibe, retoma elementos de ella y se prepara para responder a su estudiante, en este ejemplo además, de una manera respetuosa y empática.

Con lo anterior no pretendo sugerir que éstas sean todas las posibles características de la comunicación efectiva en AVA: simplemente, he querido enfatizar en las que me parecen importantes para la interacción entre docente y alumno.

Recursos

Entre los recursos que se pueden utilizar están diversas herramientas de comunicación en línea sincrónica y asincrónica, como el correo electrónico, chats, videoconferencias y mensajes internos de la plataforma educativa que se esté utilizando. Maldonado (2015) señala la importancia de no sólo usar dichos recursos, sino también de "habilitar y asesorar en forma clara a los alumnos respecto el uso de estas herramientas" (p. 40).

Otros recursos son el uso de "símbolos para manifestar sus emociones ya que la comunicación escrita tiene sus limitaciones para mostrar estados de ánimo de manera más precisa." (Martínez & Ruiz, 2015, p. 5) Los mencionados anteriormente son recursos que sirven en la comunicación efectiva entre docente y alumno.

¹ Tradicionalmente, el término recepción implica una postura pasiva. Se ha decidido respetar el término "recepción" debido a que el proceso mismo implica recibir un mensaje a través de la plataforma del curso, o de un correo electrónico, o por algún otro medio de comunicación. La recepción activa, tal como sucede en la "escucha activa", busca generar diálogo ante una situación determinada.

A manera de ejemplo, otro recurso es el uso de videos, donde el docente puede preparar una sesión de explicación de algún tema, la graba, la sube a algún espacio de la web (como *YouTube*), presenta el enlace a sus estudiantes, quienes lo consultan, si es el caso le hacen preguntas en el propio video, o por mensajero, o quizá correo electrónico, entonces el docente puede decidir si contestarles con un mensaje escrito, o bien, con otro video.

Pensando en estas habilidades que el docente debería tener se puede retomar que es necesario para él "ser investigador de nuevas herramientas tecnológicas y nuevas fuentes confiables de información, así como procurar compartir de forma clara esta información con la comunidad educativa" (Maldonado 2015, p. 41).

Justificación Pedagógica

La justificación pedagógica de lo que se ha revisado en torno a la comunicación efectiva entre docente y alumno se puede localizar en el constructivismo, donde según Martínez y Ruiz (2015), las personas construyen su propio conocimiento a través de la interacción constante con el medio, desde este enfoque se percibe al aprendizaje como un acto social y colectivo. La interacción propicia que sea necesaria la figura docente y que su participación pueda generar cambios, de manera que el autoaprendizaje, precisamente se pueda convertir en aprendizaje social. "Durante este proceso de aprendizaje constructivista se distinguen que intervienen tres factores: la capacidad cognitiva, sus experiencias y conocimientos previos, y las interacciones que se puedan establecer en el medio" (p. 3).

Por ejemplo, en un curso, el estudiante puede empezar por saber seleccionar las ideas centrales de una lectura, para el momento en el que le piden realizar un cuadro sinóptico, ya tiene ese conocimiento previo de la selección de

información, pero socializando su conocimiento con el docente, puede llegar a la siguiente fase, donde tras reordenar la información, construirá el nuevo conocimiento. No es que la comunicación con el docente sea indispensable en la construcción de conocimiento, pero sí lo facilita, principalmente cuando surgen problemas de índole similar a los descritos en los apartados anteriores.

Metodología

El esquema metodológico fue tomado del modelo de L'abate y Milán (1985), del enfoque socioemocional, y de Michel y Chávez.

L'abate y Milán (1985) señalan que el entrenamiento de las habilidades sociales puede ser descrito como una forma de intervención psicológica basada en temas dispuestos de antemano o secuencias de temas diseñadas para mejorar el funcionamiento interpersonal de la población a tratar.² Lo esperado es que, al aprender nuevas habilidades, se pueda ver al individuo como influencia social que hace una revisión de las prácticas actuales y puede identificar dónde y de qué manera hacer alguna modificación, esto es, ampliar su repertorio de competencias conductuales. Así el individuo puede ser tanto el docente, como el alumno, ya que ambos fungen como influencia social, ya sea de uno hacia el otro, o bien, con sus respectivos pares.

Por otro lado, en el *Manual para el Desarrollo de Habilidades Socioemocionales en Planteles de Educación Media Superior* la Secretaría de Educación Media Superior (SEMS), ubica las habilidades socioemocionales en un punto intermedio entre las habilidades cognitivas y las técnicas "las cuales son comportamientos, actitudes y rasgos de la personalidad que contribuyen al desempeño de una persona" (SEMS, 2014, p. 16) En

² Cfr. p. XII

particular, se señalan como responsabilidad del profesor el crear reglas en el salón, que reconozcan el comportamiento positivo como trabajo en equipo, empatía y apoyo, e incluso preguntarles cuáles consideran que han sido los ambientes de aprendizaje más y menos exitosos para ellos en el pasado y utilizar esta información a su favor.

Por parte del alumno, este manual señala como deseable que tenga la habilidad de relacionarse con los demás, de manera asertiva, manejando conflictos interpersonales y con comportamiento prosocial, habilidades que sólo va a lograr practicándolas.³

Por su parte, Michel y Chávez (2009) presentan una manera de afrontar diversas situaciones de interacción desde el diálogo; a continuación, se presentan algunas importantes tomadas del capítulo VIII: la primera de dichas ideas importantes es la creencia de que el aprendizaje de la responsabilidad consiste en enfrentar “la consecuencia de mis actos”. Entre los ejemplos que citan, está el de ir a la cárcel o ser llevado a procesos legales y demandas si una persona roba. La necesidad de tomar medidas ante los actos del otro ha de ser aplicado con consistencia, sin culpas y en el momento correspondiente. Un ejemplo de consistencia que ellos señalan es cuando un maestro le dice a su alumno, sin ofenderlo ni descalificarlo, que si no cumple con lo mínimo requerido no lo puede pasar de año. Una regla construida de manera participativa y emanado del diálogo resulta más útil y respetada a largo plazo.

La segunda idea es la diferencia entre una relación constructiva y una destructiva, lo cual no está dado por la cantidad de conflictos que

haya sino por la capacidad de éstos de promover espacios protegidos y de calidad para el diálogo. Michel y Chávez citan una definición de Christlieb (1973), en la cual él señala que el diálogo es: **Ser capaz de dar a las ideas y sentimientos del otro una importancia semejante a la que daríamos a los nuestros.**

Guía para el diálogo:

Mirar hacia adentro: cuando es momento de expresar, comienza por voltear hacia adentro y conectarte contigo mismo, es decir, observa cuáles son tus sentimientos, y sensaciones; identificalos y descríbelos primero para ti mismo, para después comunicarlo al otro. Trata de concentrarte inicialmente más con lo que sientes y distraerte lo menos con lo que piensas (demasiados pensamientos desconectan la experiencia de sentimientos y sensaciones). “Sólo te puedes conectar con el otro si inicias conectándote contigo mismo”.

Observa y decide cada vez que aparece fuertemente por tu mente la tentación de iniciar una frase comenzando con expresiones "bloqueadoras" -que promueven en tu compañero la resistencia psicológica a escuchar con verdadera disponibilidad- como: *tú deberías de llegar más temprano; tú tienes que...; tú nunca debiste; no se vale...; no te importo; te valgo un cacahuete; te importan más tu trabajo y tus amigos que yo.*

- Descripción del contexto o entorno de manera suficiente pero no excesiva.
- Descripción de la experiencia interna, de sentimientos y sensaciones físicas.
- Si tienes un pensamiento que compartir, reconócelo propiamente como tal: *qué espero, qué interpreto, qué imagino, qué pienso, qué fantasía tengo cuando sales*
- Procura hablar en primera persona.
- Cuando estés a punto de dar un consejo, sugerencia, órdenes, advertencias o reclamos, opiniones –y especialmente pregun-

³ Se puede consultar directamente el manual para ver ejemplos de trabajo transversal para desarrollar diversas habilidades como empatía, enojo, creencias, manejo de conflictos, perseverancia, trabajo en equipo, pensamiento crítico, aprecio y valoración de la diversidad,

tas—, trata de reconocer lo que hay detrás de ello (sentimientos, expectativas o deseos fantasías o pensamientos). Decir: *me siento inseguro cuando llegas tarde, tengo miedo de que te pase algo*, es una forma más conectada transparente y por lo mismo facilita mucho más el ser entendido y escuchado que cuando está disfrazada de pregunta, regaño, reclamo, entre otras reacciones.

- Refiere tus sentimientos, descríbelos sin juzgarlos y sin quererlos explicar con razones. Si tratas de explicar o justificar tus sentimientos es posible que termines desconectándolos y ahogándolos en un mar de palabras y de racionalizaciones.

Conclusiones

La interacción entre docente y alumno favorece la construcción de conocimiento. Para impulsarla se puede elegir la comunicación efectiva para AVA. En este trabajo, se han presentado algunas estrategias que ejemplifican esa comunicación, que no pretenden ser totalizadoras o únicas, sino que pretenden abonar a otras estrategias que se han planteado, pero desde un enfoque humanista poco difundido en trabajos de educación virtual.

El principal valor agregado que he obtenido a partir de este trabajo es la calidez, ya que me di cuenta de que hay una diferencia actitudinal entre llamar a alguien simplemente por su nombre, que agregar un calificativo como "estimada", "querida", incluso para otros contextos palabras como "respetable"; en fin, el hecho es que nuestra elección de palabras comunica y, en este caso, la calidez me parece importante para lograr una comunicación efectiva de docente a alumno.

Entre las conclusiones a las que llegué, se encuentra que, en la relación asesor-estudiante, es importante crear un clima de apertura,

calidez, confianza y cercanía para favorecer la comunicación y, así, impulsar la construcción del conocimiento entre los participantes.

Bibliografía

- L'Abate, I. & Milán, M. (1985). *Handbook of Social Skills training and research*. EE.UU: Wiley.
- Maldonado, P. (2015). El perfil del asesor en línea para la Educación Media Superior. *Revista mexicana de Bachillerato a Distancia*, (14), 31-42. Disponible en <http://revistas.unam.mx/index.php/rmbd/article/download/65248/57178>.
- Martínez, N., Ruíz, E. & Galindo, R. (2015). *Habilidades y estrategias docentes para comunicación afectiva y efectiva en los procesos de aprendizaje en ambientes virtuales*. Disponible en <http://www.virtualeduca.red/documentos/23/Ponencia%20%20Virtual%20Educa%202015.pdf>.
- Michel, S. & Chávez, R. (2009). *El espacio protegido del diálogo*. México: Editora Norte-Sur.
- Quintero, E. (2013). La comunicación efectiva en los ambientes virtuales: un compromiso del asesor para integrar al alumno a los cursos en línea. *Revista mexicana de Bachillerato a Distancia*, 5(10), 123-125. Disponible en <http://revistas.unam.mx/index.php/rmbd/article/view/44232/39989>.
- Secretaría de Educación Media Superior (2014). *Manual para el Desarrollo de Habilidades Socioemocionales en Planteles de Educación Media Superior*. México: SEP.
- Zapata, M. (2015). *La comunicación en ambientes virtuales de aprendizaje*. Universidad de Antioquía. Disponible en http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/266791/mod_resource/content/2/pdf%201a%20comunicaci%C3%B3n%20en%20AVA.pdf.

Mtra. Xareni Coral Camacho Carrasco

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato
xareni.camacho@gmail.com