

La comunicación en la educación a distancia

Lic. Nancy Peré
Unidad de Enseñanza,
Facultad de Ingeniería,
Universidad de la República,
Montevideo, Uruguay,
e-mail: npere@fing.edu.uy

Area temática

Panorama internacional de la Educación a Distancia.

Proponer modelos de educación a distancia para dar solución a problemáticas específicas de un determinado contexto

Resumen: En ambientes de educación a distancia la comunicación se torna un asunto fundamental. La mediación que realizan las herramientas es un elemento a tener en cuenta en la hora de preparar una actividad. Este artículo presenta los aspectos técnicos, pedagógicos, sociales y gerenciales que deberán ser considerados. Incluye también una reflexión sobre lo que denomino "cultura a distancia".

Palabras – Clave: Comunicación, educación, educación a distancia, herramientas.

1. Introducción

En los últimos tiempos el desarrollo de herramientas comunicacionales y de internet han permitido una mejor interacción entre distintas personas alrededor del mundo. La utilización de estas nuevas tecnologías en la enseñanza y en particular en la educación a distancia, si bien es reciente ya tiene una amplia difusión. Con la aplicación de estos recursos los docentes y los alumnos se enfrentan a una nueva cultura de enseñanza y aprendizaje que transforma los moldes tradicionales y exige una profunda reflexión en torno al tema.

En este artículo se analizan los principales elementos involucrados en el proceso de educación a distancia, esto es, la comunicación, la educación y los roles que profesores y alumnos deberán asumir. Este último aspecto es subdividido en cuatro grandes áreas que abarcan distintos aspectos de la realidad y que buscan comprender de mejor forma los cambios necesarios y las realidades existentes. Los aspectos técnicos, pedagógicos, sociales y gerenciales son solo algunos de los posibles enfoques para este tema.

Como complemento del análisis anterior se presenta una reflexión sobre una experiencia de educación a distancia que permite evaluar la necesidad de la construcción de una "cultura a distancia". Este término se relaciona con la existencia de este nuevo modelo y la definición de sus características principales, comenzando por una diferenciación con el modelo presencial.

2. La comunicación

La comunicación y la educación han desarrollado a lo largo de la historia teorías paralelas pero muy relacionadas. No se puede hablar de educación sin tener en cuenta a la comunicación, ya que en definitiva cuando hay una relación educativa también se establece un tipo particular de relación de comunicación.

En la escuela tradicional era el profesor quien poseía todo el conocimiento y lo transmitía a todos los alumnos, el papel del alumno era el de mero receptor de esas informaciones. Lo que en comunicación se definió como la preocupación por la calidad del emisor.

En sucesivos momentos esta perspectiva fue cambiando pasando a centrarse el foco en la actividad del alumno dejando de lado el papel del profesor. En comunicación se consideró los efectos que la emisión tiene en el receptor y como se podrían profundizar esos cambios.

Con el correr del tiempo y luego de analizar las corrientes anteriores, varios autores comenzaron a pensar en los contenidos como el elemento fundamental de la relación educativa con lo que tomó preponderancia la planificación, la selección de contenidos, el tipo de administración del tiempo, etc. En la comunicación este período se caracterizó por una preponderancia del mensaje y de la calidad técnica de los medios y canales por los cuales este mensaje es transmitido.

Los últimos análisis han mostrado que no basta con considerar cada elemento por separado sino que lo esencial es la relación particular que se establece entre ellos y como puede ser mejorada para cumplir unos fines especiales que son definidos en la propia relación. Se torna fundamental la interacción entre el profesor y el alumno y la relación de ambos con el contenido, así como entre los propios alumnos y la sociedad en su conjunto. Aparecen en juego nuevas variables y aspectos para analizar. En lo que refiere a la comunicación esta etapa está marcada por la aparición de nuevas tecnologías que favorecen la interacción y permiten mejorar el vínculo entre el receptor y el emisor para que el mensaje pueda cumplir la función asignada.

Con esta última etapa, actualmente en proceso, vemos que se han producido importantes cambios tanto a nivel educativo como en los recursos comunicacionales. Algunos de estos cambios son analizados en el transcurso de este artículo, otros deberán sólo ser mencionados por exceder el alcance del mismo.

Para comenzar debemos partir por definir que entendemos por comunicación. En un sentido amplio la comunicación es la relación que se establece entre dos o más personas. Para que exista realmente comunicación tiene que haber intercambio de mensajes entre los participantes. Siguiendo a Paulo Freire puede haber comunicación en muchas instancias pero para la educación es importante el diálogo. En una relación dialógica están el profesor y el alumno en un mismo nivel, emitiendo y recibiendo los mensajes.

La comunicación puede ser personal o mediada por los materiales o por las herramientas. Cuando es personal está acompañada con gestos, con miradas y con las preguntas en forma simultánea. Cuando es mediada por las herramientas, en su gran mayoría, prescinden de los recursos gestuales.

En los últimos años han aparecido en el mercado un conjunto significativo de equipos y herramientas de software que permiten la comunicación, desde pequeños sistemas personales para videoconferencia, por ejemplo, hasta grande equipos para empresas y de utilización masiva (como el satélite). Con la aparición de estos equipamientos la relación comunicacional y en segundo lugar la educativa han sufrido importantes cambios y transformaciones.

Uno de los ámbitos más influidos por la introducción de estas nuevas tecnologías de la información y la comunicación ha sido la educación a distancia, que ve en estos recursos una forma eficiente de solucionar muchos de los inconvenientes encontrados hasta ahora en esta modalidad de enseñanza.

3. La educación

Las corrientes pedagógicas contemporáneas han analizado la realidad de los colegios y escuela y enfocado sus propuestas hacia distintos aspectos, como ser la relación entre docentes y alumnos, la transmisión de contenidos y de la cultura y su interacción con la sociedad.

Desde las teorías tecnicistas, constructivistas, reconstruccionista social pasando por la teoría crítica han buscado entender como se dan los complejos procesos que implica la enseñanza y realizar propuestas de mejora y transformación. Cuando un

docente adhiere a alguna de estas corrientes de pensamiento desarrolla una determinada práctica en el aula que lo hacen diferenciarse de algunos colegas y asociarse con otros para llevar adelante su actividad.

Es así que se encuentran prácticas docentes muy diferentes y que cuando se conocen se evalúan siguiendo un esquema que es considerado el ideal. Este ideal es construido a partir de una opción personal que puede ser reflexionada o no pero que necesita ser explicitada para poder comprender mejor el proceso selectivo realizado.

En cada uno de estos párrafos se va explicitando los perfiles y la corriente teórica que sustenta este artículo en la medida que se va definiendo una forma particular de entender la enseñanza. Si se afilia a una teoría crítica de la enseñanza y se propone un análisis crítico de las prácticas se encuentra una nueva forma de entender la educación donde la misma es comprendida como un proceso social complejo y cambiante, profundamente dialéctico que se transforma a partir del reconocer los puntos positivos de las teorías anteriores y buscar los elementos necesarios para la construcción de una nueva teoría. Se propone una nueva relación entre la teoría y la práctica, donde ambas están integradas en un solo momento. Siguiendo a Carr y Kemmis (1988) se comparte que la teoría debe informar a la práctica y la práctica transformar a la teoría.

Cuando se habla de educación a distancia el diálogo es sobre un tipo particular de educación pero sigue siendo educación. Por ello es fundamental entender que así como existen distintos modelos de enseñanza presencial, donde el rol de profesor, del alumno y el tratamiento de los contenidos difiere notoriamente, también en educación a distancia podemos encontrar grandes diferencias.

En este sentido se hace necesario definir claramente que tipo de perspectiva epistemológica y teórica va a enmarcar nuestra práctica en educación a distancia.

Dentro del análisis del encuadre se incluye la definición de los elementos materiales, soportes y estrategias metodológicas a utilizar, porque será en función del uso que se le dé a estos recursos que tendremos un tipo u otro de enseñanza.

Las tecnologías están allí para ser utilizadas pero dependerá del profesor si son útiles para sus objetivos, si pueden mejorar su trabajo y en que medida. La relación entre la tecnología y la educación si se basa en un marco crítico tendrá esencialmente una relación de ida y vuelta entre los que se espera hacer y los resultados obtenidos que reconsideraran los objetivos y las estrategias utilizadas.

4. Rol del profesor y de los alumnos

De las anteriores secciones se deduce que uno de los principales cambios que se proponen en la educación tienen por ejes a los roles de profesores y alumnos.

Siguiendo la línea teórica presentada anteriormente, se encuentra que el profesor asume un rol protagónico en la definición de los problemas que se enfrenta en su práctica cotidiana y en la realización de acciones tendientes a solucionarlos. El docente es un promotor del aprendizaje a partir de la generación de situaciones problemas que serán resueltas por los alumnos, actúa como guía y moderador del

proceso que los alumnos realizan. Esta perspectiva se basa en una relación más equitativa entre docente y alumno en donde ambos aprenden durante el proceso

Al alumno se le exige un papel más activo en la construcción de su conocimiento y en el aprendizaje. Las distintas actividades que se le presentan lo obligan a hacer tareas, intervenir, opinar, discutir. Si bien este cambio es considerado positivo por muchos alumnos, aun hay un número importante de alumnos que se resisten a cumplir este rol.

Tanto los profesores como los alumnos aspiran a que con esta nueva forma de trabajo los conocimientos adquiridos sean más duraderos, más útiles y aplicables a la vida cotidiana. La utilización de esta forma de trabajar implica un compromiso mayor con el aprender.

Existen un conjunto importante de trabas y dificultades para que estos nuevos roles se pongan efectivamente en funcionamiento. Por ejemplo, pesa mucho en los alumnos una tradición bastante fuerte de falta de participación en la clase, de un comportamiento pasivo. Este peso de lo tradicional hace que las nuevas propuestas requieran de un esfuerzo mayor para poder quebrar la inercia de este comienzo.

Muchas veces las trabas son inconscientes y pasan por falta de explicitación del tipo de teoría que hay detrás de una determinada práctica o por miedos a perder la seguridad que una actividad le brinda al profesor luego de haberla realizado con una cierta frecuencia en forma repetitiva.

Son estos y otros los elementos a superar en el momento de llevar a la práctica estos nuevos roles fundamentales para el buen desarrollo de una experiencia de educación a distancia.

5. Reflexión desde la experiencia

Para completar los conceptos antes presentados en esta sección se considerarán los aprendizajes realizados durante el curso de especialización en Informática en la Educación realizado a distancia y organizado por la UFRGS. Se enfatizará en los avances conseguidos y en las dificultades encontradas en los cursos de Introducción a la Informática en la Educación y de Herramientas para el Soporte de la Comunicación en Educación a Distancia.

Durante el desarrollo de estos cursos fueron manejadas distintas herramientas, algunas más conocidas y otras no tanto. La intención general fue que además de utilizar los distintos recursos de cada software se realizaran análisis críticos de los mismos y su relación con la educación a distancia.

Cada vez que se utilizó un nuevo programa se siguió el ciclo de trabajo: instalación, habilitación, reconocimiento de los recursos, utilización, evaluación de los resultados obtenidos.

Los procesos de instalación en general fueron fáciles ya que las indicaciones tanto del programa como de los tutoriales disponibles en el centro de recursos de las asignaturas permitieron un apoyo para esta tarea.

El tema de la habilitación de los programas se convirtió en un punto crítico porque no fue considerado con anterioridad. Tal vez por falta de información o por desconocimiento no se tuvo en cuenta que en el caso de muchos proveedores o desde los colegios y facultades existen restricciones para el uso de determinados programas con lo cual las actividades no se pueden realizar si hacer una serie de gestiones previas.

La mayoría de los diseñadores de software parten de la base que se va a aprender haciendo, por lo que la investigación de recursos, la búsqueda de la forma de funcionamiento y las ayudas son la forma básica de trabajar. Es este énfasis en la intuición y en el caminar del usuario del programa lo que ha transformado la forma de aprender de los alumnos. Este punto es lo que ha dado mayor discusión, aquí surge la duda entre dar toda la información resuelta o dar las pistas básicas que permitan al alumno descubrir por si mismo. En este curso la esencia estuvo puesta en esta última forma de trabajar, en especial considerando que el soporte a distancia debería estar puesto en los aspectos de contenido.

Cuando se comienza a utilizar un programa las búsquedas y los conocimientos aumentan, en el intercambio, en los errores y las dificultades se produce el avance del alumno. Solo se adquiere confianza en un determinado programa cuando se utiliza con una alta frecuencia y con claros objetivos. El tiempo disponible para la realización de esta especialización y la cantidad de programas y tareas para realizar no permitió tener esta etapa totalmente desarrollada por lo que no se llegó a generar confianza en el uso de los programas. Tal vez el ejemplo de mejor aprovechamiento y utilización fue el MSChat. Este programa fue usado como apoyo para todas las asignaturas con lo que se adquirió un relativo dominio hasta el punto de utilizarlo en las actividades cotidianas y en las reuniones personales.

Una vez completado el proceso anterior se analizan los resultados obtenidos. En este análisis entran aspectos técnicos, pedagógicos o de contenidos, sociales, afectivos entre otros. En los aspectos técnicos se considera si se logró o no se logró dominar los elementos esenciales de ese programa, su funcionamiento, sus capacidades y posibilidades, sus limitaciones.

Las evaluaciones sobre el uso del programa implicaron aspectos pedagógicos en la medida que permitieron una reflexión sobre la propia experiencia de educación a distancia construyendo un marco teórico propio a partir de la lectura de aportes de autores, discusiones del grupo y el profesor y de los conocimientos previos personales. Siendo que esta especialización fue pionera en muchos sentidos está claro que la construcción de este marco reflexivo era fundamental para afianzar la práctica desarrollada y evaluar los aspectos positivos encontrados y relevar las dificultades a ser mejoradas.

Cuando se consideran los aspectos sociales que significa utilizar estos programas se lo relaciona con el contexto de vida de cada uno, con sus posibilidades de aplicación en su práctica profesional, con las innumerables posibilidades de desarrollo que cada una de estas herramientas implican para el trabajo colectivo, en grupo, personal. Si bien se logra determinar en forma básica en que momento se utilizarían estas herramientas en la práctica profesional docente, se entiende que aun la comunidad educativa se encuentra en un proceso de análisis y evaluación de las herramientas y de las concepciones didácticas y pedagógicas, por lo que en etapas

posteriores se podrá considerar este aspecto con mayores elementos de juicio, contruidos a partir de las experiencias y los debates.

El punto de vista afectivo es generalmente ignorado en la enseñanza tradicional presencial, solo se tienen en cuenta aspectos motivacionales o de relacionamiento pero muy pocas veces se ponen en juego las tensiones, las angustias y las alegrías que los alumnos y profesores viven en este proceso. El aspecto afectivo no es menor ya que puede favorecer o entorpecer mucho el trabajo de cada uno en forma individual y por contrapartida el trabajo del grupo como colectivo. A lo largo de los cursos mencionados se vio una preocupación por este tipo de emociones buscando disminuir las tensiones y las angustias y compartir las alegrías y progresos. Este aspecto es muy rescatable aun cuando en muchos casos no se tuviera una respuesta ni una solución clara para los problemas planteados.

Muchas de las tareas realizadas tenían por objetivo el mostrar las evaluaciones personales sobre el uso de los programas y las actividades, eran una forma de completar el análisis personal con las apreciaciones del grupo. Cada usuario tiene una visión diferente sobre las ventajas y dificultades que un determinado programa implica, por eso las tareas de reflexión personal permitían conocer el programa desde múltiples puntos de vista. Dado que los profesores estaban pendientes de las respuestas de los alumnos, de sus dificultades, hizo más fácil ir integrando las distintas opiniones hasta formar una gran definición sobre cada una de las herramientas utilizadas, apoyando unas y descartando otras para cada situación particular.

Estas evaluaciones conducen a pensar en que significa "aprender a distancia", que nuevos elementos entran a pesar, que nuevos cuidados hay que tener para que esta metodología se desarrolle adecuadamente.

Todas las consideraciones previas llevan a pensar en la necesidad de la construcción de una "cultura a distancia". Es decir de la necesidad de un análisis meticuloso de cada una de las relaciones establecidas, de las áreas encontradas y la búsqueda de nuevas áreas de análisis para completar las presentadas. Para la construcción de esta nueva cultura es necesario tener como base la diferenciación de su raíz presencial para a partir de allí conformar una forma de trabajo propia y específica. Esta forma propia implica un proceso de aprendizaje diferente, una estructura mental que habrá que entender. Implica también los cambios en los roles de profesores y alumnos y la superación de las trabas y obstáculos que se encuentren.

Una cultura que tenga en cuenta lo que pierde en relación con el contacto presencial, en particular, por ejemplo: los gestos. Se deberá especialmente considerar la mediación que las herramientas tecnológicas realizan para las relaciones interpersonales. La existencia de contactos presenciales hace más fácil determinar las diferencias entre una metodología y otra. Se ve claramente que si bien con las tecnologías se ha buscado simular una clase presencial esta muy lejos de poder lograrlo y que debería considerarse si realmente ese debe ser el objetivo final.

Cuando se está a distancia se valora el propio contexto del alumno como motivador, contenedor de emociones y canal de aprendizaje. Si bien se tiene contacto con otros ámbitos, se conocen muy variadas formas de vida y de conocimientos, estos no se viven, se simula una comunidad que al ser virtual requiere de otros soportes.

Muchos autores defensores de esta propuesta han encontrado como una ventaja de esta metodología que los alumnos participan más activamente. Este es un soporte muy importante para la construcción de esta nueva cultura que tendrá que buscar los canales para que esa participación sea cada vez más efectiva.

6. Algunos cuidados para una propuesta.

De los párrafos anteriores se deducen cuidados y atenciones que cuando se proponga la realización de actividades de educación a distancia deberán ser tenidos en cuenta.

En esta sección el objetivo es mencionar particularmente algunos de ellos para reafirmar los conceptos presentados. En este sentido se comparte la clasificación que Zane L. Berge (1995) en "The Role of the Online Instructor/Facilitator" realiza sobre las funciones del moderador. Si bien los autores utilizan esta clasificación en una función específica como es la de moderar un chat o un encuentro, se pueden ampliar sus consideraciones para el análisis de la educación a distancia en su conjunto ya que sus apreciaciones tienen incluida esta metodología como principio rector.

En los *aspectos técnicos*: una definición clara de los recursos a utilizar, permitir adquirir confianza en ellos (ya sea con tiempo y/o con práctica), facilitar soportes tanto personales presenciales como a través de materiales o recursos en línea.

En los *aspectos pedagógicos*: definir claramente los objetivos de aprendizaje, disponer de material adecuado al tema a tratar, generar una relación de trabajo entre profesor y alumnos, favorecer la aparición de distintas estrategias metodológicas (o sea trabajo en grupo, individual, por parejas, etc.).

En los *aspectos sociales*: favorecer la conformación de un canal de intercambio entre lo brindado en esa comunidad virtual y los contextos personales de aplicación. Promover la integración de los participantes y contener los aspectos afectivos implicados.

En lo que tiene que ver con la *organización*: controlar los tiempos para cada uno de los elementos anteriores, buscar un punto de equilibrio para cada situación que permita cumplir con los objetivos que se propongan y lograr avances significativos. Es este uno de los elementos que si bien puede ser delegado en una persona sola, engloba mucho todos los otros elementos.

Como se puede ver no se propone una receta acabada sino un conjunto de ingredientes que según como se van mezclando pueden dar origen a muy diversos resultados.

Cada uno de estos cuidados deben estar acompañados y enmarcados en la construcción de esta nueva "cultura a distancia" en una permanente relación dialéctica.

Es en función de las decisiones que se tomen, de los recursos que se utilicen y de las estrategias que se sigan, que se podrán dar pasos importante para la definición de los componentes de esta "cultura a distancia" que es tan necesario crear.

7. Conclusiones.

Como se puede observar este tema puede ser abordado desde muy distintos enfoques y puntos de vista. En este artículo solo se presentaron algunas ideas en torno al tema y se proponen una serie de reflexiones y análisis que podrán ser la semilla para próximas investigaciones y desarrollos.

Es de fundamental importancia que las comunidades virtuales educativas realicen este tipo de proceso de reflexión sobre las actividades prácticas desarrolladas. Cuando se deja y se promueve un espacio para este tipo de tarea se logran obtener mejores resultados ya que permiten colocar cada componente de la relación en su justo lugar.

La construcción de la definición del término "cultura a distancia" tiene aquí su punto de partida pero necesariamente deberá ser entendido como un proceso colectivo y de largo alcance que se irá desarrollando con el aporte de todos los actores involucrados. Como todo proceso social y cultural requerirá de un tiempo de maduración antes que pueda ser comprendido y aplicado en toda su magnitud.

Por último, todas las actividades, tareas, reflexiones y propuestas que da cuenta este artículo son una parte del complejo entramado que una relación educativa establece desde el inicio y durante todo su desarrollo. La imagen que queda es que con este material hemos apoyado en un punto en el tejido de esa gran red que es la educación a distancia. Para cualquier lado que miremos vemos que se tienden líneas de trabajo y acción que se unen a lo que otros colegas están construyendo. Una vez que esta red este pronta será un buen soporte.

8. Bibliografía

- Carr W., Kemmis S. -"**Teoría crítica de la enseñanza**", Ed. Martínez Roca, Barcelona, 1988.
- Elliott, J., "**La investigación Acción en Educación**", Ediciones Morata, Madrid, España, 1990.
- Gimeno Sacristan J., Pérez Gómez A.I, -"**Comprender y transformar la enseñanza**", Edición Morata, 2da. Edición, 1993.
- Giroux, H, "**Los profesores como intelectuales. Hacia una pedagogía crítica del aprendizaje**". Editorial Paidós. Barcelona. España, 1990.
- Khan, B. H., Editor, "**Web- Based Instruction**", Educational Technology Publications, Third Printing: June, USA, 1998.
- Kuhn, T.,- "**La Estructura de las Revoluciones Científicas.**", Edición Perspectiva, San Pablo, Brasil, 2.ed., 1978.
- Litwin, E., (Coordinadora), "**Enseñanza e Innovaciones en las Aulas para el Nuevo Siglo**", Ed. El Ateneo, Buenos Aires, Argentina, 1997.
- Stenhouse, L., "**La investigación como base de la enseñanza**", Editorial Morata, Madrid, España, 1990.
- Zane L Berge, "**The Role of the Online Instructor/Facilitator**", disponible en internet:

http://www.emoderators.com/moderators/teach_online.html