

La comunicación efectiva en los ambientes virtuales: un compromiso del asesor para integrar al alumno a los cursos en línea

Autor: Edith Quintero Soto

*Effective Communication in Virtual Environments:
A Tutor's Commitment to Integrate the Student to Online Courses*

Resumen

En este texto se presenta una reflexión desarrollada a partir de mi experiencia como asesora en la materia Fundamentos de álgebra, partiendo de la idea de que en los ambientes virtuales se destaca el papel de la comunicación efectiva como elemento fundamental para estimular e integrar al alumno a los cursos en línea. Con base en mi experiencia, como asesora y alumna virtual en el Programa de Formación Docente de Educación Media Superior. Esto me ha permitido ver que el proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de una comunidad virtual requiere de la interacción a través de las herramientas de comunicación para construir un ambiente de aprendizaje idóneo, en donde el asesor funge como guía, facilitador y mediador entre el alumno y los recursos con los que cuenta en el aula virtual.

Palabras clave: Comunicación efectiva, ambiente virtual, constructivismo, experiencia nueva de aprendizaje

Abstract

This paper presents thoughts developed from my experience as a tutor in *Algebra 101* course, trying to prove that effective communication in virtual environments is a key element to stimulate and integrate the student to online courses. My experience as a tutor and a virtual student in the *Programa de Formación Docente de Educación Media Superior* has allowed me to see that the teaching-learning process within a virtual community requires interaction through communication tools to build a suitable learning environment, where the tutor acts as guide, facilitator and mediator between the student and the available resources in the virtual classroom.

Keywords: Effective communication, Virtual environment, Constructivism, New Learning Experience

Entre el docente y el alumno encontramos los recursos y material didáctico. De un lado, el alumno ante situaciones y actividades que lo confrontan a resolver un problema; del otro lado, el docente dispuesto a apoyar al alumno motivándolo constantemente para que éste haga frente a los retos de aprendizaje que se le presentarán.

En este sentido, Jiménez (2011) menciona:

Si el conocimiento es una construcción al mismo tiempo social e individual, ello implica la conciencia de la existencia de un 'otro' que participa e incide en la construcción de dicho conocimiento. Esta alteridad conduce hacia un proceso comunicacional incluyente, donde el 'otro' es reconocido como un interlocutor válido, un sujeto de saber.

Con base en esta idea, el proceso de comunicación es una de las condiciones para construir aprendizajes significativos.

El constructivismo se basa en cómo las personas construyen su propio conocimiento a través de la interacción constante con el medio. Por lo tanto, existen tres factores que intervienen en el proceso de aprendizaje constructivista: la capacidad cognitiva, sus experiencias y conocimientos previos, y las interacciones que se puedan establecer en el medio; por ahora, nos centraremos en el aspecto de la comunicación. Bajo estas consideraciones, el fomentar el diálogo nos brinda la posibilidad de construir ambientes de aprendizaje mediante un proceso de mediación en la cual los materiales educativos, la disposición del alumno, las herramientas tecnológicas y la comunicación efectiva hacen posible un aprendizaje significativo.

Para la gran mayoría de mis alumnos la experiencia de estudiar en un ambiente virtual, es una experiencia nueva en la que pueden llegar a sentirse desconfiados e inseguros porque sienten que "nadie los puede ayudar"; y si consideramos que en el área de matemáticas los contenidos se perciben como complicados de comprender y muchos alumnos no tienen el hábito de la lectura, les cuesta

mucho comprender las temas sin que "alguien" (físicamente) les este explicando los procedimientos.

El alumno necesita que alguien lo guíe y, sobretodo, que lo haga sentir que no está solo. De ahí lo importante que considero el mantener una comunicación efectiva y constante para integrar al alumno a un ambiente de aprendizaje nuevo para él. Hay que recordar que el transmitir conocimientos ya no es una prioridad, la educación de hoy en día va evolucionando y la adquisición y el desarrollo de competencias genéricas y disciplinares debe ser el compromiso de los docentes que tenemos el reto de formar alumnos que no se conformen con obtener un buen resultado, si no que tengan la habilidad para aplicar sus conocimientos en forma pertinente en situaciones reales y con actitud al hacerlo.

En este entorno donde el estudiante necesita desarrollar competencias, mi papel de docente se basa en ser facilitador, guía, acompañante y apoyo del estudiante durante su proceso de enseñanza-aprendizaje; estimulando la comunicación en todo momento, ya sea a través del mensajero del aula, correo electrónico, los enlaces de apoyo, los foros, etc.

Al respecto, Bryndum y Jerónimo (2005) mencionan que: *El objetivo de las comunidades de aprendizaje en línea debería ser el diálogo, la participación, la construcción y la búsqueda del pensamiento crítico, a partir de temas específicos.*

De ahí la importancia de la motivación, a través de la comunicación efectiva, que actúa como un factor clave en la modalidad en línea, dado que la relación se produce en forma asincrónica.

Por su parte, Mora (2010) establece que:

La comunicación en un entorno virtual es un aspecto clave que definirá el buen desarrollo de las actividades. En este sentido, el docente debe lograr ser lo más cortés y claro posible, y debe propiciar un ambiente de confianza en el cual los estudiantes realicen consultas que se deben solventar de la manera más concreta y puntual.

Por lo tanto es importante destacar la efectividad de la comunicación desde el inicio, revisar de manera periódica si las indicaciones están correctamente redactadas, para que el estudiante esté debidamente informado de las actividades propuestas; estando siempre abierta y disponible para la resolución de dudas referentes, no solo a los contenidos del curso, sino que también al manejo de la plataforma virtual.

El seguimiento continuo que se debe dar al estudiante es un factor fundamental para establecer una comunicación personalizada, atendiendo a la situación particular de cada alumno. Es aquí donde la motivación juega un papel fundamental ya que es un factor psicológico que debe estar presente en el proceso de enseñanza-aprendizaje de donde el alumno se provee de energía para seguir realizando sus actividades y tareas del curso, a pesar de que se queje de falta de tiempo, del cúmulo de responsabilidades o problemas personales, etc.

Sin comunicación 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 ó alternativas específicas. En otras palabras, impulsarlo a que se valga del acompañamiento del asesor como mecanismo eficaz para lograr una relación humana y académica, de manera que la experiencia de aprendizaje vaya en crecimiento y sea del todo enriquecedora.

Otro aspecto de la comunicación efectiva es la retroalimentación, un alumno que no tiene enfrente a su profesor requiere conocer su progreso en relación con los objetivos planteados. Es estimulante para el alumno conocer su progreso pero también es importante hacerle ver sus áreas de oportunidad, señalarle en dónde se deben establecer acciones para fortalecer áreas de los contenidos en donde requiere más apoyo para favorecer el desarrollo o adquisición de competencias. Lo anterior, ya sea resolviendo dudas,

utilizando ejemplos similares, recurriendo al texto de los contenidos en las lecturas o enlaces relevantes a páginas de internet, en fin; se trata de un proceso constante de comunicación en el que el papel del asesor se torna como mediador entre los recursos del aula y los alumnos.

Las herramientas visuales juegan un papel preponderante en la comunicación escrita, el uso adecuado de formas, colores, subrayados, cuadros comparativos, imágenes, son herramientas esenciales para facilitar la comprensión en un ambiente virtual, en donde el sentido de la vista debe ser estimulado para captar la atención del alumno y comunicar ideas y generar reflexiones.

Finalmente, es importante enfatizar que un asesor debe tener una comunicación efectiva con sus alumnos, y estar consciente de la responsabilidad que tiene de influir positivamente en el desempeño académico de sus alumnos; tomando en consideración que del otro lado del monitor se encuentra una persona con la esperanza y la ilusión de superarse a través de la educación.

Referencias

- Bryndum, S., Jerónimo, J.A. (2005). *La motivación en los entornos telemáticos*. RED. Revista de Educación a Distancia, V (13), p. 3.
- Jiménez, L. (2011). *Reflexiones sobre motivación, aprendizaje y comunicación*. Recuperado de <http://www.revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/download/.../> el 7 de junio del 2013, p.2.
- Mora, F. (2010) Papel del tutor virtual en la educación a distancia UNED, p. 122. Recuperado de http://es-tatico.uned.ac.cr/paa/revista/EDICIONES/IIED/7_art_v1_2_Tutor_Virtual.pdf el 6 de junio del 2013.

Autora

Edith Quintero Soto

Profesora de Asignatura Virtual

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

edquintero@uveg.edu.mx