

Lineamientos de comunicación



Víctor Hugo Montero Gross
Carmen Sofía Guerrero Cifuentes

Lineamientos de comunicación



Según Kaplún (1998) es imperativo partir por considerar a la comunicación no como un mero instrumento mediático o tecnológico sino ante todo, como un componente pedagógico.

Así, mientras en un contexto de aprendizaje presencial las habilidades de comunicación y ante todo, de expresión oral, son de suma importancia para transmitir la información de la clase; en los EVA, las funciones comunicativas se manifiestan por medio de textos escritos: los mensajes en los espacios destinados a la docencia virtual, los documentos del aula, entre otros.

Moodle es una plataforma útil para posibilitar la comunicación entre los implicados, facilitando un cambio del rol del docente de transmisor a facilitador en colaboración (Caletti y Martínez, 2011). El punto de partida es, como lo afirma Sanz (2006), que solo si el docente conoce la importancia de comunicarse bien por escrito, conseguirá una actuación educativa de calidad y contribuirá a crear un espacio idóneo de relación entre los participantes.

Los presentes lineamientos propenden para que la comunicación sea un componente fortalecido, una forma de contribuir a que se generen procesos comunicativos en los EVA. Asimismo, a que los estudiantes reciban, comprendan y se apropien de los mensajes, al ser utilizadas correctamente las herramientas de comunicación que hoy se tienen a la mano, integradas a Moodle y a las TIC.

“La educación es por excelencia”

Razones para producir mensajes escritos de calidad en un EVA

Producir mensajes escritos para un EVA requiere inicialmente, de una actitud comprensiva hacia la necesidad de establecer una comunicación que logre los objetivos planteados.

Revisemos entonces cinco razones por las cuales es preciso apostarle a una escritura de calidad:

1. Una buena comunicación minimiza la complejidad de la comunicación unidireccional y diferida:



La comunicación escrita es unidireccional y diferida pues, a diferencia de la comunicación oral, no permite la interacción simultánea entre emisor y receptor. Como el emisor no puede verificar instantáneamente si el receptor comprende bien todos los detalles del mensaje, ni el receptor puede pedir aclaraciones en el mismo momento, se presentan ciertas complejidades (Sanz, 2006).

Es por ello que se requiere de una comunicación planificada, lo cual implica redactar y revisar el escrito antes de enviarlo, expresar las ideas de una manera clara, usando un lenguaje preciso para presentar los recursos y la información, con el fin de comprobar que se transmite exactamente aquello que se quería comunicar.

2. Una buena comunicación optimiza tiempo y procesos:

La claridad en la comunicación escrita garantiza la efectividad y la fluidez de las relaciones ya que evita errores, pérdida de tiempo e información y además, le ahorra esfuerzo al receptor, propiciando un trabajo más fluido.

Para garantizar un entendimiento se debe comunicar correctamente, por ejemplo, mediante acciones como: dar instrucciones de una manera directa, escribir sin ambigüedades, comunicar oportunamente las fechas o plazos de entrega de actividades y/o comentar algún cambio en la agenda de clase.

3. Una buena comunicación afianza las relaciones en el aula virtual:

Escribir bien connota profesionalismo e interés hacia el aula de clases. Mantener un tono de cordialidad y de respeto contagian los mensajes de comunicación del grupo.

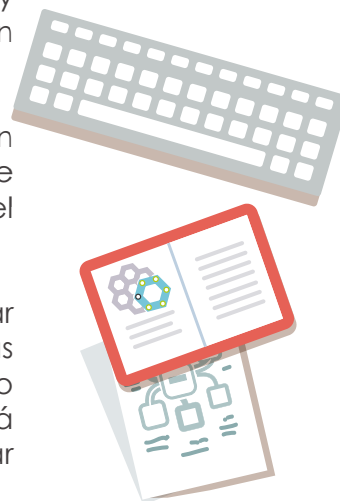


4. Escribir bien es dar un buen ejemplo para los estudiantes:

Sanz (2006) expresa que los mensajes del docente son un modelo de comunicación para los estudiantes. Si los escritos que los estudiantes reciben del docente son estructurados y bien escritos, los mensajes que los estudiantes escriban en dichos espacios tenderán a parecerse.

Por otro lado, si se evidencia por parte del docente un desprecio por el uso correcto de la ortografía, las normas de gramática y sintaxis, es incongruente que este exija en el estudiante, un texto con tales condiciones.

No se trata de “ser un escritor profesional”, demostrar habilidades de escritura creativa ni desplegar técnicas avanzadas, sino de organizar ideas, expresarlas de modo claro, atendiendo al correcto uso del lenguaje, lo cual está al alcance de cualquier persona dispuesta a dedicar tiempo y esfuerzo a sus escritos.



5. El docente representa a su universidad:

Los mensajes escritos que se elaboran al interior del aula virtual representan a la institución educativa donde se enmarca el aprendizaje. El receptor de los mensajes asociará cualidades del creador del mensaje a la organización que representa.

Espacios sincrónicos y asincrónicos de comunicación en Moodle

Para entender la comunicación en los EVA se debe partir por el reconocimiento de dos conceptos fundamentales: Comunicación sincrónica y asincrónica.

La primera, es la que se establece de manera inmediata o en tiempo real. Por ello, este tipo de comunicación, incrementa la motivación y ayuda a llegar a un acuerdo en conceptos o significados.

La comunicación asincrónica, por su parte, es aquella que se establece de manera no inmediata y sin la necesidad de que los participantes se encuentren conectados al mismo tiempo.

Espacios asincrónicos:



Correo electrónico:

Es un espacio de comunicación asincrónica que funciona mediante un sistema integrado de correo interno de Moodle, que permite enviar mensajes a una o más personas quienes podrán responder por el mismo medio. A nivel técnico, este espacio solo depende del propio Moodle para su funcionamiento, dejando atrás todos los problemas que lleva tener un servicio de correo externo.

Casanovas (2003) expresa que la privacidad y personalización del correo electrónico influye en la construcción del mensaje electrónico, pues el autor es más directo en sus escritos, lo que beneficia la comunicación sincera, clara y cortés.

Es importante también reconocer que el correo es el espacio adecuado destinado para recibir y responder dudas particulares de los estudiantes, hacer comentarios, correcciones específicas y suele ser entonces un medio más subjetivo, de un tono más personal (Puerta y Sánchez, 2010).

Foros:

Los foros son herramientas de comunicación asincrónica que permiten la comunicación de los diferentes participantes desde cualquier lugar con conexión a internet.



Según su finalidad, podemos encontrar las siguientes clases de foros:

- **Foro de novedades:** Funciona como un tablón de anuncios. Se encuentra ubicado en la pestaña principal del aula y tiene una organización cronológica. Se trata de un lugar para escribir anuncios de carácter general, el cual envía un correo electrónico a todos los participantes del curso.
- **Foro de dudas e inquietudes:** Un espacio creado para que los estudiantes puedan comunicar al docente los inconvenientes de tipo técnico o con relación a los contenidos del curso que se presenten durante el desarrollo del mismo. El tiempo óptimo de respuesta a las dudas por parte del docente es de hasta 24 horas.

- **Foro de presentación:** Un espacio ubicado en la primera unidad con la finalidad de permitir la presentación de los diferentes participantes del curso, así, esta herramienta procura romper el hielo, interactuar, comentar y establecer vínculos de cercanía entre compañeros.
- **Foro de discusión o temático:** Un espacio que se inserta dentro de las sesiones de estudio y por ende, constituye una actividad de aprendizaje. El desarrollo del foro permite abordar un tema alrededor de un eje de discusión, promoviendo la participación y el aprendizaje colaborativo. Por ello, debe ser enunciado y motivado por el docente.

Espacios sincrónicos:



Chat:

Le permite a los participantes establecer una comunicación sincrónica o en tiempo real, dentro de un aula virtual. Es óptimo para establecer diálogos con los estudiantes, en mejor medida, entre grupos pequeños para propender la interacción de todos los participantes.

Con miras a la organización del *chat* se hace preciso establecer unas reglas, las cuales permitirán mejorar la comunicación entre los participantes, por ejemplo: estipular el orden de la palabra, los tiempos promedio de las participaciones, recordar siempre la cortesía y el respeto por las opiniones y otras consideraciones que el docente considere.

Uso correcto de la herramienta de comunicación



Correo electrónico

- ✉ Contacto directo con el estudiante.
- ✉ Resolución de dudas y problemas individuales.
- ✉ Orientación y procesos dialógicos.



Foro

- 👤 Envío de mensajes para ser dirigidos a todo el grupo (información de carácter masivo).
- 👤 Petición de ayuda o colaboración de una persona para ser compartido con el grupo.
- 👤 Desarrollo de mensajes de opinión, crítica y pensamiento, susceptibles al aporte colectivo.



Chat

- 💬 Generar espacios para la comunicación interpersonal, orientando charlas hacia un clima menos formal.
- 💬 Generar espacios para la interrelación personal.
- 💬 Tratamiento de temas de naturaleza organizativa: calendario de actividades, objetivos, estrategias de aprendizaje, criterios de evaluación, comentarios sobre ejercicios, recepción de aportaciones, entre otros.
- 💬 Introducción de temas o cuestiones polémicas que son ampliamente extensibles en los foros de debates.

Adaptada de Tabla "Usos correctos de las herramientas de comunicación en un entorno virtual de aprendizaje". De Valverde y Garrido.

Características de los mensajes escritos

Las características que deberían poseer los textos escritos en los EVA son:





Propósito comunicativo:

Todo texto debería responder a una intención comunicativa específica, la cual puede ser por ejemplo, proporcionar información, resaltar un aspecto del curso que ha cambiado, establecer un punto de vista en un foro, realizar recomendaciones sobre una actividad, entre otros. Cuando esta identificación se realiza inicialmente, se busca lograr dicho propósito con eficacia y eficiencia comunicativa.



Adecuación al destinatario y situación:

El mensaje debe permitirle al receptor, configurar un horizonte de expectativas y un contexto para su comprensión, debe por ello, contar con un lenguaje comprensible, enmarcado en el contexto de su comunicación, lo cual le permita ubicarse y navegar por las ideas de una manera entendible y fluida.



Sentido y coherencia:

Un texto tiene sentido completo cuando presenta en su interior, la información suficiente para que el lector comprenda el propósito por el cual fue escrito, de modo que las diversas ideas vertidas en él, han de contribuir a la creación de una idea global.

La coherencia es una propiedad semántica y pragmática del texto, que se refiere a que las ideas guardan relaciones lógicas entre sí, específicamente a dos tipos de relaciones lógicas: la existente entre los conceptos que aparecen en cada oración, y las existentes entre cada oración con las otras de la secuencia de la que forman parte.



Claridad y concisión:

Según Quesada-Vargas (2005), la **claridad** del lenguaje se afina en el escogimiento apropiado de las palabras y la construcción acertada de las oraciones, de tal modo que es preciso comprender sin dificultad el mensaje. Se considera como el atributo más destacado de la lengua española.

El mismo autor también expresa que la claridad es una cualidad que se alcanza, en gran medida, cuando:

- Los términos se emplean con propiedad, es decir, con el significado y la categoría gramatical propios.
- Las palabras se ubican en el orden debido dentro de la oración para evitar ambigüedades.
- Se puntúa correctamente.
- Se evita el uso tanto de frases y modismos regionales como de siglas y abreviaturas poco frecuentes.

Por su parte, la **concisión** hace referencia a aquella facultad que se obtiene al expresar el mayor número de ideas con la cantidad adecuada de palabras. De esta manera, un texto conciso se sirve solo de los términos necesarios para transmitir la idea de forma transparente y completa.

Esta característica es de suma importancia en los EVA. Los medios digitales atienden en sí, a unas dinámicas propias, como lo afirma Weisberg (2009), internet es un medio más directo, personal, urgente y eficiente pues refleja el compromiso, la receptividad y el apuro de los usuarios del web en oposición a la pasividad más habitual de hallar en los lectores de textos impresos, visión que se encuentra justificada en diferentes estudios que establecen que en las pantallas de computador se lee “saltando” entre los temas más importantes, y no palabra a palabra como ocurre en los impresos. En conclusión, los EVA propician mensajes concisos.



Corrección:

La fase de revisión del texto es parte fundamental de la escritura y tiene como objetivo, mejorar la calidad del escrito final. Villalobos (2005) expresa que la revisión puede tener un profundo impacto en la efectividad de un texto escrito y de ahí su importancia.

Se reconoce la complejidad que supone la redacción; que según Cassany (1999) está comprendida por el dominio de un número significativo de habilidades y saberes simples (la gramática, la ortografía, etc.) y complejos (generar ideas, ordenarlas y relacionarlas, planificar la estructura de acuerdo con el tipo de texto, etc.).

Entonces, el planteamiento que aquí concierne indica que un texto debe ser releído, revisado e intervenido antes de ser publicado en el aula virtual. Como es el docente el autor de sus textos y mensajes, deberá ser este quien busque preservar que los mismos sean comprensibles.

Una actividad de autocorrección basada en una relectura aportará una visión autocrítica, un constante diálogo entre el texto y la pregunta ¿este contenido será entendido con claridad?

En esta fase, se corrigen los errores detectados durante la revisión del escrito; errores que pueden ser de diferente índole por ejemplo, errores de adecuación, coherencia, ortografía, sintaxis, gramática y léxico.

La siguiente imagen aborda los aspectos a corregir en un texto escrito y es una guía para auto cuestionarse sobre diferentes aspectos de la corrección:



Adecuación

- ¿He tenido en cuenta la adecuada utilización de las características que definen el tipo de texto?
- ¿He considerado el registro adecuado al tipo de escrito que se me pide?
- ¿El producto final posee una presentación cuidada y estéticamente adecuada?

Estructura

- ¿El discurso es claro y coherente?
- ¿Las ideas principales aparecen reflejadas en el texto de forma clara?
- ¿La distribución de estas ideas siguen un orden lógico, sin interrupciones ni rupturas?
- ¿Todos los elementos de la frase están presentes y aparecen bien organizados?
- ¿He utilizado variedad de palabras de enlace para señalar las relaciones que existen entre las ideas?
- ¿Hay un uso adecuado de criterios de organización, conectores y mecanismos de cohesión?

Gramática

- ¿Las frases presentan una adecuada estructura?
- ¿Las frases son concordantes?
- ¿He empleado correctamente los tiempos verbales y la correlación entre ellos?
- ¿Existe una correcta utilización de las estructuras gramaticales?

Vocabulario

- ¿He utilizado una amplia precisión léxica (sinónimos, antónimos, etc.)?
- ¿El vocabulario es el adecuado para la situación comunicativa planteada?
- ¿Evito el rodeo de palabras para dar a entender algo que hubiera podido expresar más brevemente?
- ¿Evito un uso repetitivo de palabras?
- ¿Existen palabras que no corresponden con la idea que quieres expresar?

Ortografía y puntuación

- ¿He revisado las normas ortográficas para las palabras que utilizan la b y la v, la c y la z, la h, la g y la j?
- ¿He marcado los acentos en los diferentes tipos de palabras (agudas, graves, esdrújulas y sobreesdrújulas)?
- ¿Me he cerciorado de la correcta separación de palabras?
- ¿Hago un correcto uso de mayúsculas y las minúsculas?

■ Acciones comunicativas del docente en el aula virtual

En un EVA, la escritura es fundamental para llevar a cabo la tarea docente, pues permitirá desenvolver las funciones educativas habituales y fomentará un ambiente propicio para la comunicación, el debate, la participación, la colaboración y el intercambio de ideas entre los distintos participantes.

El siguiente listado relaciona las principales actividades de orden comunicativo propias del docente en un aula virtual:

- Brindar una bienvenida a los estudiantes, haciendo a su vez, una presentación personal al grupo.
- Conducir al grupo en sus dinámicas de trabajo de forma ordenada.
- Orientar a los estudiantes en la utilización de los diversos materiales y actividades.
- Promover la participación y colaboración grupal.
- Resolver dudas.
- Abrir, guiar y cerrar los debates, aportando conclusiones.
- Animar y motivar a los estudiantes que no se encuentran al día.
- Revisar las actividades y retroalimentar.
- Proponer actividades complementarias.
- Instar al planteamiento de sugerencias y propuestas para mejorar el curso así como aceptar opiniones con interés constructivo.
- Evaluar las actividades.
- Felicitar al grupo o a un estudiante cuando su desempeño, participación o acciones lo ameriten.
- Promover la cordialidad y el respeto en todos los escenarios y formas de comunicación del aula virtual.
- Hacer la clausura o el cierre del curso en el aula.

De esta manera, las anteriores actividades estarán enmarcadas por unas características del docente a la hora de desenvolverse en un EVA, que aluden a una actitud cordial, amable y positiva que aliente el aprendizaje, con capacidades que faciliten la construcción del conocimiento:



Pautas para la redacción de mensajes dirigidos al estudiante

Las siguientes pautas buscan afianzar la comunicación entre docente y estudiante en el aula virtual, como escenario propicio para el aprendizaje.

Estructuración escrita de los contenidos

-  Iniciar el curso con una bienvenida y una presentación personal corta. Esto contribuirá a romper el hielo y a que los diferentes participantes se conozcan.
-  Las intervenciones que se dirijan a los estudiantes como el foro de novedades, deben iniciar con un saludo y despedirse de forma amable y respetuosa.
-  Estructurar el contenido de los mensajes de manera clara, usando párrafos cortos con un orden lógico que guíe la lectura. Si se trata de responder una consulta múltiple, se puede responder a cada tema en un párrafo diferente. Vale la pena considerar la opción de viñetas y numeraciones para este fin.
-  Emplear títulos para los mensajes que orienten al lector sobre el contenido del mismo. Esto facilita la estructuración de la información.

Forma y estilo de los mensajes

-  Predominancia de mensajes cortos y concisos, claros y rápidos de leer.
-  En lo posible, dirigirse al estudiante por su nombre y siempre demostrando cordialidad y empatía ante sus necesidades.

-  Respetar las normas de corrección ortográfica.
-  No escribir todo un texto o párrafo en mayúsculas ni abusar de los emoticones.
-  No abusar de los recursos orto tipográficos, por ejemplo, para resaltar un texto no es necesario utilizar las funciones: negrita + cursiva + subrayado + mayúscula + uso de color, ya que se considera un uso reiterado e innecesario de los recursos. Con un solo recurso se puede lograr el objetivo.

Eficiencia de la comunicación

-  Es importante disponer de, al menos, dos herramientas de comunicación incorporadas al aula, que permitan establecer contacto para el intercambio de información en el curso.
-  Firmar todos los comunicados que se hagan, con el nombre y no con seudónimos. Esto ayudará a la identificación más rápida de quien se está comunicando.
-  Los espacios de interacción han sido creados para ser revisados y retroalimentados. Es preciso atenderlos e interactuar en ellos periódicamente, no dejar solo al estudiante.
-  Para una intervención, se recomienda dar contexto al pronunciamiento, es decir brindar una referencia clara al tema sobre el cual se va a contestar, por ejemplo: *“Antonio hizo una pregunta sobre la bibliografía, ante ello dejó los siguientes documentos para que se guíen en el manejo de citas”*.

 Conservar la celeridad en las respuestas, es preciso contestar en un plazo no superior a 2 días (hábiles) a los mensajes recibidos por correo electrónico. Si no será posible responderlos en este plazo, acusar recibido y comunicar de antemano cuándo establecerá una nueva comunicación.

 Enunciar cuándo una actividad es de carácter obligatorio o comunicar claramente los plazos de entrega, criterios de evaluación y demás información importante.

Valoración y estímulos

 En la retroalimentación de las actividades, no limitarse solo a resaltar los errores, valorar también lo positivo.

 Agregar expresiones de estímulo que motiven a los estudiantes en el desarrollo del curso, por ejemplo: “¡La participación del foro fue excelente, felicitaciones!” “¡Sigamos así!” “¡Ya falta poco...!”

Propiedad intelectual

Todo recurso que sea incorporado a las aulas virtuales a través de Moodle debe respetar las políticas de propiedad intelectual. En Colombia, la Ley 23 de 1982 cita que:

“Los derechos de autor recaen sobre las obras científicas, literarias y artísticas las cuales se comprenden todas las creaciones del espíritu en el campo científico, literario y artístico, cualquiera que sea el modo o forma de expresión y cualquiera que sea su destinación, tales como: los libros, folletos y otros escritos;

las conferencias, alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza; las obras dramáticas o dramático musicales; las obras coreográficas y las pantomimas; las composiciones musicales con letra o sin ella; las obras cinematográficas, a las cuales se asimilan las obras expresadas por procedimiento análogo a la cinematografía, inclusive los videogramas; las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras fotográficas a las cuales se asimilan las expresadas por procedimiento análogo a la fotografía; las obras de arte aplicadas; las ilustraciones, mapas, planos, croquis y obras plásticas relativas a la geografía, a la topografía, a la arquitectura o a las ciencias, y, en fin, toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda reproducirse, o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, por fonografía, radiotelefonía o cualquier otro medio conocido o por conocer”.

En la web, además se consideran recursos objeto de protección por el derecho de autor a las animaciones, videos, sonidos, recursos musicales, textos, código fuente, íconos, logos, gráficos, entre otros.

El derecho de autor (copia, distribución, comunicación pública, etc.) entonces continúa siendo reservado en los EVA. En ese orden de ideas, se presentan las siguientes recomendaciones:

-  Debe citarse de forma correcta y completa, la fuente consultada para cualquier tipo de recurso que se incorpore y comparta con los estudiantes (texto escrito, fotografía, audiovisual, animación, entre otros).
-  Se recomienda siempre recalcarle al estudiante la necesidad de citar las fuentes de los recursos que utilicen en Moodle. Cuando el docente valora los derechos de autor y hace un uso adecuado de las formas de citar fuentes, da buen ejemplo a sus estudiantes.



Se deben conocer y tener en cuenta las licencias *Creative Commons* o bienes creativos comunes, las cuales generan un equilibrio dentro del escenario tradicional de "todos los derechos reservados" que crean las leyes de propiedad intelectual, pues entregan a todos los usuarios, una vía simple y estandarizada de otorgar permisos de derechos de autor con sus trabajos creativos. Con este tipo de registro se pueden habilitar distintas licencias, de acuerdo al grado de permisos que el autor quiera concederle a su obra.

Para el proceso de enseñanza-aprendizaje es necesario que se produzca una comunicación fluida entre el docente y el estudiante, ello también involucra un aula virtual que apoya la formación presencial. Moodle dispone de varias herramientas que permiten la comunicación entre docente y estudiante y la comunicación entre pares. Los presentes lineamientos son entonces una guía para que el docente explore las posibilidades comunicativas a fortalecer en sus cursos.