



## **VIII ENCUESTRO INTERNACIONAL VIRTUAL EDUCA BRASIL 2007**

INICIATIVA DE COOPERACIÓN IBEROAMERICANA EN MATERIA DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INNOVACIÓN

***Educación, Formación, Innovación y Desarrollo: nuevos retos - nuevas posibilidades***

**São José dos Campos - São Paulo, Brasil**

**Capital Mundial de la Educación, 18 - 22 de junio de 2007**

**[www.virtualeduca.org.br](http://www.virtualeduca.org.br)**

Área temática

- Ciencias cognitivas, modelos y diseño instruccional: tecnología y sistemas

### **24) Formación de tutores**

**TÍTULO: ¿Cómo ser tutores en la EAD? –Algunas reflexiones sobre la modificación de nuestras prácticas**

- Prof. en Ciencias Jurídicas Abogada Irma Esther Aidar
    - Prof. Lic. en Psicología Norma Estela Aidar
- Centro de Educación a Distancia del Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina.



## Introducción

En un mundo vertiginoso como el de las presentes generaciones, en el que las innovaciones tecnológicas se suceden con un ritmo que sólo los más jóvenes pueden seguir sin dificultades, en la que ha dado en llamarse “sociedad de la información”, entendemos que resulta insoslayable mantener abiertos canales de reflexión e interacción para ensayar estrategias que nos ayuden a que las prácticas docentes puedan acompañar esos cambios, lo cual exige proveer a las personas de recursos que faciliten lecturas críticas de la realidad y las capaciten en una actualización permanente en la teoría y la práctica de las áreas disciplinares u ocupacionales en que se desempeñan.

Como consecuencia de esta revolución es que la información, antes de difícil acceso y por lo tanto, valiosa, carece ahora de un valor por sí misma, si no está afianzada en la transmisión de criterios racionales de selección de tanto material como el que puede ser hallado en la red, -actualmente incluso las películas nos llegan por esta vía, lo cual resulta más económico que ir al cine; por otra parte, si antes éramos sólo espectadores, ahora con los videojuegos somos protagonistas, interactuando con los personajes de la película-. Por ello el empeño de los educadores debe concentrarse en diagramar políticas de acción transformadoras de las instituciones educativas.

El escenario con mayores aptitudes para ese reclamo de cambios y especialización continuos es la educación a distancia, una modalidad de aprendizaje formal que ha crecido con la tecnología porque es ella la que la hizo posible y confiable, al comprender a comunidades de estudiantes más numerosas, más heterogéneas, que encuentran perspectivas de superación en la instrumentación de novísimas carreras de nivel terciario y también universitario, de grado y de posgrado, mediados por los recursos tecnológicos.

Son las herramientas informáticas las que permiten superar barreras que primordialmente se presentan en la vida adulta: falta de horarios disponibles para quienes se hallan abocados a múltiples quehaceres, o bien la lejanía existente entre las sedes de las instituciones y los sujetos destinatarios de la oferta educativa; proporcionan ellas una solución a quienes en otras circunstancias, verían frustrada la posibilidad de acceso a la educación y a la capacitación permanentes, facilitándoles a muchas personas el ser alumnos a edades antes impensadas, pero en períodos vitales de su existencia, cuando los sistemas tradicionales y su régimen de asistencia, les impediría el continuar estudiando. Es la situación de trabajadores y profesionales que cumplen extensas jornadas de trabajo o que las cubren en horarios rotativos; tanto como el ritmo de vida propio de madres con hijos pequeños o el caso de quienes sufren alguna incapacidad física o tienen a su cuidado a alguien en esas circunstancias, entre otras muchas alternativas.

Por el otro lado, los docentes que trabajan en la modalidad a distancia pueden asumir estas actividades con un fuerte compromiso que es flexible en cuanto a la sujeción a horarios rígidos y que los libera de los cotidianos traslados a los establecimientos en que se dictan clases, recreando nuevas formas de relación docente-alumno.



El aprendizaje mediado por las tecnologías demanda un intenso trabajo académico en la fase de preparación de los materiales y en la programación del currículum, además de la relativa a la gestión docente en sí misma cuando se materializa la interacción con los alumnos en ámbitos virtuales, como las plataformas educativas o “campus virtuales”, en los que se arbitran diversas herramientas a fin de acercar a los estudiantes a los contenidos y a la propia institución; los textos o guías de estudio no sólo tienen soporte papel, sino que son plasmados en soporte informático en las plataformas educativas.

Dichas herramientas proporcionan a los docentes y los estudiantes un entrenamiento en el empleo de diferentes medios: correo electrónico, calendario, agenda de eventos y noticias, foros de debate, chat, video-conferencia, garantizándoles una dinámica de acción que promueve la construcción de los aprendizajes en forma cooperativa.

En una entrevista concedida a un periódico porteño, la Dra. Silvina Gvirtz <sup>1</sup> expuso su convicción acerca de que los cambios en la escuela requieren de las habilidades humanas de los docentes, de sus deseos, más que del tecnicismo. Asimismo, enfatiza la mirada en el potencial que cada uno de nosotros tiene y en la posibilidad de trabajar en equipo y, pese a que no descarta la incidencia que puedan tener las modificaciones que se implementen en el plano macro-político y del Gobierno en el sistema educativo, destaca el papel del individuo como primer protagonista de posibles cambios, opinión que como resulta del desarrollo de esta ponencia, compartimos.

### **Las tecnologías ¿afectan los vínculos humanos?**

**Nik – Gaturro, diario La Nación, Argentina.**

---

<sup>1</sup> Artículo entrevista Dra. Silvina Gvirtz bajo el título “*Se puede cambiar la escuela sin tener grandes recursos*”, publicado en Diario Clarín, Bs. As., Argentina, 6 de junio de 2004.



A través del humor el autor grafica una realidad cotidiana: la informática cambia nuestros hábitos en las rutinas más simples, desde tomar un café en una oficina pública mientras intentamos un trámite, hasta pagar un estacionamiento, formular una consulta telefónica, realizar una operación bancaria, etc. De hecho, tiende progresivamente a crecer en la simplificación de múltiples tareas de la vida doméstica.

Como usuarios de los sistemas de educación a distancia, los alumnos acceden a gran cantidad de datos y recursos mediante diversas prácticas, que se cumplen en ámbitos geográficamente disímiles y distantes, sin que hallarse en otro espacio que el de sus residencias habituales les impida encuentros o consultas con docentes y pares, las que son materializadas “on line”.

La llamada “era digital” significa un reto tanto a nuestras capacidades como individuos en la adaptación para el uso de una multiplicidad de herramientas sujetas a permanentes cambios, como al crecimiento en autonomía para seleccionar con criterio una información que se multiplica y se diversifica y que, de no conseguir hacerlo, nos desviará de nuestros objetivos más concretos y atentarán irremediamente contra nuestros ya escasos tiempos de ocio.

¿Podrán las tecnologías hacer caer en el olvido la necesidad de incentivar los vínculos humanos con nuestros alumnos y con los colegas o derivarán en la recreación de otros más personales, dinámicos, permeables a la realidad y sus variables?

Nos queda ese desafío como docentes para el aprovechamiento de estos recursos.



## El rol de los tutores

*Como afirma Lyotard<sup>2</sup> "formar" quiere decir que un maestro viene a ayudar a la mente posible en espera de que la infancia llegue a su término y entonces la tarea del pensamiento didáctico es buscar su infancia en cualquier parte, incluso fuera de la infancia*

La educación formal se orienta siempre hacia un saber objetivo, verificable, y por tanto, compartido acerca de determinados sectores de la realidad, el conocimiento que singularmente alcancemos guarda las cualidades de íntimo y fundante de nuestro ser, nos acompaña en nuestro tránsito vital, es el fundamento de nuestra calidad humana y compañera de destino, nos permite ser y desarrollarnos en la cultura y configura al "educar" en una de las necesidades básicas de la vida desde sus inicios.

Para la confección de este trabajo, volvemos sobre nuestras propias experiencias en el ámbito universitario, como tutoras de la modalidad de educación a distancia, desempeñándonos tanto en el trabajo correspondiente al diseño de contenidos de los materiales, como en la actividad tutorial de asesoramiento y orientación pedagógica o guía de los aprendizajes.

Sabemos que la educación a distancia es un proceso de aprendizaje que de todas las condiciones naturales que conforman la educación formal tradicional o presencial, prescinde usualmente de dos elementos:

- 1) La presencia física en un espacio institucional de la comunidad que integran docente y estudiantes.
- 2) El intercambio de una relación cara a cara y simultáneo, entre docente y alumnos y entre los alumnos entre sí.

Paradójicamente, en la convivencia entre sistemas presenciales y a distancia, tenemos que, mientras los últimos crecen en la personalización del vínculo que establecen con los estudiantes minimizando las distancias, los primeros se afianzan en rutinas que maximizan el alejamiento: una creciente matrícula de alumnos deriva en el dictado de clases multitudinarias que se desarrollan en espacios no siempre suficientes para la cantidad de estudiantes, donde los docentes se valen de una pantalla gigante o amplificadores de sonido, o de las famosas filminas o archivos power-point para abocarse a leer textualmente esos contenidos, instalando una distancia con esa comunidad de alumnos presentes.

La educación a distancia transforma el rol del docente tradicional, en ella toma fuerza el docente como una figura que opera de nexo, de puente, de intermediario, de interlocutor, entre los contenidos de los módulos instruccionales y los estudiantes; éste es el rol del **tutor**.

Si la función de los materiales es suministrar la información teórica para habilitar a las prácticas profesionales y la del docente tradicional el transmitirla, la del tutor es incentivar la comunicación y el diálogo: *"..se hace necesario un puente entre la institución y el interlocutor, un puente que permita personalizar el proceso a fin de*

---

<sup>2</sup> LYOTARD, Jean Francois "La posmodernidad (explicada a los niños)", Ed. Gedisa, págs. 115 y sgtes.



*pasar de lo informativo a lo comunicativo-educativo. Es un modelo centrado en el aprendizaje, cuya función prioritaria es complementar, actualizar, facilitar y, en última instancia, posibilitar la mediación pedagógica. Un asesor no ejerce tutela de ninguna especie, sólo acompaña un proceso para enriquecerlo desde su experiencia y desde su conocimiento. Todo esto resulta imposible si entre el estudiante y el asesor no media una comunicación empática, comunicación base de todo aprendizaje. No cualquiera entonces podrá cumplir esa función. El error en el modelo tradicional ha sido caracterizar al tutor como aquél que sabe de determinado tema por tener una dosis de información no asegura para nada la capacidad de acompañar un proceso de aprendizaje”.*<sup>3</sup>

Como enseña Víctor García Hoz: “Ser y estar en relación educativa es implicarse en elaborar espacios de acción orientadora”, aún sin ser plenamente conscientes de ello, el docente se compromete con aspectos formativos del proceso de aprendizaje, los valores, el desarrollo moral y la afectividad y desde el rol de tutor es necesario que prescinda de echar mano a mecanismos omnipotentes tales como ubicarse en el lugar de “ser el poseedor exclusivo del conocimiento necesario” y que por tanto, sólo él está en condiciones de “proporcionarlo a otro”.

El “Tutor” debe emprender una tarea a favor de la persona del estudiante como centro de atención, es un orientador que brinda una ayuda individualizada, que facilita al educando la integración de sus procesos de aprendizaje acompañándolo, suministrándole asesoramiento en las decisiones que debe tomar en distintas situaciones que enfrenta en su proceso formativo.

Desde esa clara función y aptitud de acompañar el proceso de aprendizaje, no se limita a trabajar en el apoyo académico correspondiente a una asignatura en particular, a fin de que el alumno supere dificultades específicas, sino que promueve aprendizajes integrativos que salen de la mera órbita de conceptualización: se extiende al apoyo espiritual al educando, alentándolo en la organización de sus materiales de estudio, de sus fechas de entregas de trabajos o de presentación a exámenes, reanimándolo para superar los conflictos de articulación entre su propia educación y las exigencias del mundo laboral y de las circunstancias personales del estudiante.

**Simultáneamente a esa actividad de guía, el tutor** debe atender con sus acciones a otro proceso conducente a **favorecer un crecimiento en autonomía de sus alumnos**, debe estimular el desarrollo personal para que el individuo llegue a ser capaz de resolver problemas y gestionar su propio rendimiento académico: el tutor propone la auto-evaluación, es el alumno quien debe someterse a un primer examen de sus logros y aptitudes en el aprendizaje o, en su caso, de las dificultades que se le presentan, para ello en los materiales de estudio –éstos comprenden objetivos, contenidos, medios, relaciones de comunicación, organización, evaluación, a tenor de los fines que se persiguen- se incluyen actividades, se trate de textos o de medios informáticos, se lo ayuda a conocerse para que llegue en mejores condiciones a la evaluación externa que se da en la instancia de un examen final de la asignatura.

---

<sup>3</sup> GUTIERREZ PEREZ, Francisco y PRIETO CASTILLO, Daniel “La mediación pedagógica –apuntes para una educación a distancia alternativa”, Ediciones Ciccus-La Crujía, impreso en Bs.As., Argentina, 6ª. Edición, abril 1999, pág. 135.



La labor del profesor tutor se centra en acciones para que el estudiante aprenda a manejarse en el estudio y en la Universidad según su propio estilo y circunstancias, que se sienta capacitado para tomar decisiones con respecto a su evolución curricular y la realidad que lo rodea, alcanzando una mayor eficacia intelectual, profesional y personal.

El tutor arbitra la implementación de acciones hetero-educativas: a promover la capacidad de diálogo y comunicación en el intercambio de opiniones, en la transmisión de saberes específicos, a agudizar la escucha sin apresurar juicios de valor, todo para propiciar progresivamente que el alumno gane en una actitud de confianza, de fe en su voluntad de aprender y en sus potencialidades, inspirando un clima de respeto y optimismo a través de su actuación asesora que posibilite la gestación de aprendizajes auto-educativos en el estudiante.

La meta de la ayuda del tutor es la autoayuda que permite descubrir los propios recursos y aptitudes humanas con que cuenta el estudiante para encaminarse hacia el aprendizaje.

En la educación a distancia más que en ningún otro sistema, **el alumno es un sujeto activo** que trabaja en la construcción de su propio conocimiento y realización como persona, en una dinámica compleja en la que participa el tutor como motivador y acompañante disponible de su deseo de aprender, fomentando una actitud de búsqueda antes que receptiva, de interiorización de los conocimientos antes que de exterioridad de los mismos, de admiración ante los contenidos académicos y de crítica al ponderar su incidencia social, cultural, moral en el mundo que lo rodea.

Aunque, como enseña E. Morín<sup>4</sup>, para todos el futuro es incertidumbre y ninguna acción está segura de obrar en el sentido de su intención, el tutor que cobija, guía y orienta mediante sus estrategias de acción tutorial debe tender a que paulatinamente se descentralice la necesidad de su presencia, fortaleciendo el autocontrol y la autoconciencia de los alumnos.

La función del tutor se asemeja a la de los padres que en la dependencia del vínculo paterno - filial emprenden un camino de esfuerzos dirigidos a favorecer la autonomía progresiva de sus hijos: velan, cuidan, protegen, enseñan para que éstos algún día suelten sus alas y dejen el nido confiados en sus propias capacidades, admitiendo con Morín que el conocimiento es una aventura incierta que conlleva en sí misma y permanentemente el riesgo de ilusión y de error.

### **¿Cómo establecer una relación empática?**

Uno de los riesgos de la educación a distancia es que el alumno se sienta solo enfrentado a una disciplina que desconoce, a unos materiales que no cobran vida en la voz de un profesor y de compañeros de clase, en una institución, en un espacio geográfico y físico que poco a poco se hace familiar.

---

<sup>4</sup> MORIN, Edgar "Los siete saberes necesarios para la educación del futuro", Editorial Nueva Visión, capítulo V "Enfrentar las incertidumbres".



Recordamos la analogía que estableció un alumno, en una entrevista personal en la sede del Instituto, en horario de tutoría, cuando se estaba iniciando en la carrera de Abogacía en la modalidad a distancia: “Me siento como quien se ha instalado un gimnasio en casa: cuento con un equipo de novísima generación, la indumentaria adecuada y, luego, carece de un profesor que le indique una rutina de entrenamiento y del uso de un aparato tan sofisticado”.

Como podrá observarse, las demandas de un alumno hacia el tutor se multiplican y hay que estar preparados para las sorpresas..., es que un docente tradicional no se hubiera enfrentado a una situación como la narrada, ningún alumno le hubiera expresado por qué debía trasladarse él desde su casa hasta la institución en que se impartía la clase, cuando era preferible leer la bibliografía y no verse obligado a salir, ni a insumir su tiempo escuchando las preguntas de compañeros que no comprenden lo que el entendió con sólo leer el texto.

Se nos ocurrió un ensayo de respuesta, para establecer las diferencias entre ser alumno de los sistemas tradicionales presenciales y de los sistemas a distancia: ¿Qué haría Ud. si le damos indicación de la rutina, permanecemos frente a Ud. a observar cómo la cumple, se esfuerza luego por agradarnos al imitarla y pronto abandona porque el ritmo de tareas es superior al que puede llevar adelante?

La analogía fue útil, porque nos obligó a repasar cuáles podíamos señalar como fortalezas de la Educación a distancia, qué podía indicar a ese alumno las ventajas de tener instalado un gimnasio en su domicilio, sin tener que recurrir al de su barrio o peor aún, al de un lugar en el centro de la ciudad y entonces señalarle que:

- Puede elegir el momento más adecuado conforme a sus rutinas, para estudiar en sus tiempos, mientras la capacidad de concentración y análisis lo acompañe.
- Tiene la posibilidad de hacer pausas en la tarea, conforme a sus propias necesidades, sin seguir horarios fijos previamente pautados
- Las respuestas que el tutor le brinde son personalizadas: atienden a sus planteos e inquietudes.
- La disciplina que se imponga en el estudio será propia y la ausencia de toda disciplina le acarrearán dificultades.

Ahora bien, el episodio narrado también nos sirve ahora para explicar a qué aludimos, cuando destacamos la necesidad de que el vínculo tutor-alumno sea empático.

La empatía es definida como una participación afectiva y por lo común, emotiva, de un sujeto en una realidad ajena<sup>5</sup>, para lo cual volvemos a algunos conceptos del trabajo de Holmberg<sup>6</sup>:

*La empatía pareciera denotar la capacidad y disposición, de parte del asesor pedagógico, para experimentar y, como así fuera sentir suya, por un lado la incertidumbre, la ansiedad y vacilación de los estudiantes, así como la confianza y placer intelectual y sensaciones de “eureka” por otro y, compartir esas experiencias*

<sup>5</sup> Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Espasa-Calpe, Madrid, 1992, 21a. edición, tomo I, pág. 810.

<sup>6</sup> Holmberg B., *op. cit.*, pág. 286.



con ellos. La empatía en este sentido conduce a una conducta de orientación, factible de producir comprensión mutua y contacto personal entre el estudiante y el orientador”.

La empatía se manifiesta en una apuesta a lograr el diálogo, a escuchar, a comprender<sup>7</sup>, lo que excede el plano intelectual y abarca un conocimiento de sujeto a sujeto, nos lleva a percibir al otro como alguien con quien nos identificamos, la comprensión es medio y fin de la comunicación humana.

Nos queda la tarea de recrear de diversos modos un vínculo asimétrico como el del docente-alumno, tradicionalmente estereotipado, mediante estrategias más espontáneas y dinámicas que permitan instalar ese feedback que arrojará como resultado el avance de los estudiantes, la profundización de contenidos y será el sostén de un aprendizaje más útil a los tiempos que vivimos.

¿Qué aptitudes en el tutor promueven la empatía con los estudiantes?

1) **Asumir posturas abiertas**, abandonar las posturas dogmáticas, categóricas. El tutor no debe creerse el hacedor de respuestas definitivas, sino permitir cuestionar sus aprendizajes personales, hacer un balance profundo de elaboración, que facilite el vínculo con el educando y el entendimiento de una realidad sujeta a evoluciones constantes.

2) **Estimular el diálogo, con capacidad de escucha**: para ello, debemos abstenernos de repetir viejos modelos, ingratos esquemas de funcionamiento de la díada docente-alumno que condujeron al aislamiento, a la evitación de un intercambio necesario entre ambos, a impedir el acercamiento y la tendencia a la cooperación entre grupos, que sólo favorecieron el individualismo.

3) **Mediar con acciones el uso de la tecnología**: la complejidad técnica no reemplaza las acciones humanas ni la intencionalidad que en ellas se revela en cuanto a la capacidad de dar y recibir, toda tarea exige un arduo trabajo con uno mismo y con el otro, que nos remite obligadamente a nuestra historia personal educativa.

Muchos de los estudiantes que optan por la educación a distancia son personas poco entrenadas en el uso de las tecnologías, pero esto que aparece como una dificultad deriva en la incorporación de un nuevo aprendizaje que los coloca en el mundo actual y en el futuro, permitiéndoles superar una limitación funcional.

Es en la educación a distancia donde tiene una intensa aplicación la enseñanza de Morin<sup>8</sup> acerca de que *“La estrategia debe prevalecer sobre el programa. El programa establece una secuencia de acciones que deben ser ejecutadas sin variación en un entorno estable; pero desde que haya modificación de las condiciones exteriores el programa se bloquea. En cambio, la estrategia elabora un escenario de acción examinando las certezas y las incertidumbres de la situación, las probabilidades, las improbabilidades. El escenario puede y debe ser modificado según*

<sup>7</sup> Morin, Edgar, op.cit., capítulo V, pág. 92

<sup>8</sup> MORIN, Edgar, op.cit., capítulo V, pág. 88.



*las informaciones recogidas, los azares, contratiempos u oportunidades encontradas en el curso del camino”.*

4) **Favorecer la espontaneidad, sin descuido de las formas:** la educación a distancia permite que seamos docentes y alumnos mientras estamos en casa, en la oficina o el trabajo, es decir, no en las instituciones, sino en un ambiente que nos es familiar.

El tutor debe conducir ese proceso para establecer un intercambio más espontáneo con los alumnos, a la par de insistir que valernos de una computadora para entrar en contacto no nos exime de cumplir con reglas de cortesía hacia el otro.

5) **Multiplicar las estrategias:** el tutor debe estar dispuesto a introducir cambios a sus prácticas, a las actividades que propone, a los modos de abordar los contenidos teóricos de su materia, a ensayar con diversas herramientas para favorecer que la información que se obtiene en el uso de la red circule entre la comunidad de estudiantes, y favorezca aprendizajes en forma cooperativa, se enriquezca con la dinámica de interacciones entre tutores y alumnos y mantenga un adecuado nivel académico.

Para ello el tutor debe dejar de sostener posturas rígidas, al preguntarse: “¿cómo no entiende la consigna?”, “¿cómo es que se limita a “cortar” y “pegar” la información que recoge de Internet?”, “¿cómo no utiliza el corrector ortográfico?” y cambiar su actitud por otra más plástica para interrogarse: “¿he sido claro al formular la consigna o existen formas más simples de hacerlo?”, “¿qué tareas puedo proponer en lugar de las planteadas para lograr que el alumno concrete elaboraciones propias a partir del material consultado, “sin cortar y pegar”?”, “¿es posible hacerle comprender cuánto desmerecen su trabajo las faltas de ortografía y que su redacción no guarde coherencia?”

Insistimos, las actitudes de un tutor deben tender a un “ida y vuelta”, salir del círculo de la propia comprensión de los contenidos y las actividades para acceder a la de los alumnos y autoevaluar la gestión de su rol de guía.

### **La experiencia en la plataforma educativa o campus virtual: ¿cómo acortar las distancias en el vínculo docente-alumno en la EAD?**

Nos hemos empeñado como tutores en utilizar la computadora del mismo modo en que enviaríamos una carta y con semejante dinámica a la que intentaríamos una conversación telefónica.

Emplear la tecnología no puede hacernos olvidar que somos personas las que nos valemos de ella, ni que en la educación a distancia lo hacemos estableciendo una relación formal que nos ubica en distintos roles: sea como docentes, sea como alumnos.

Las reglas de cortesía de los intercambios que se mantienen vía electrónica no hacen sino contribuir a acortar las distancias porque nos ubican en un contacto individualizado con los alumnos, pero sin omitir paralelamente las formalidades propias en que se inscribe el vínculo de los docentes con los alumnos, en el marco de una institución educativa, para no desnaturalizar el contexto en que se da el aprendizaje.



Estas reglas de interacción son, como toda regla de cortesía, de cumplimiento mutuo: deben ser observadas por los alumnos al momento de enviar trabajos que deben ser evaluados, al formular consultas, al pedir aclaraciones, al reclamar una respuesta que se demora; lo mismo le corresponde a los tutores al remitir sus informes, sus aclaraciones o instructivos, eventuales novedades, etc.

Tener en cuenta las denominadas “reglas de cortesía” contribuye a establecer un vínculo empático y hacer más gratas las comunicaciones y el aprendizaje.

Veamos cuáles son ellas.

### **En el uso del correo electrónico:**

- *Firmar siempre los mensajes.*
- *Acompañar la remisión de trabajos de una breve nota dirigida al tutor. Tengan en cuenta que las guías de estudio contienen una carta de presentación del docente.*
- *Prestar atención, en lo posible, a la ortografía, sin omitir las faltas de tipeo o sintácticas.*
- *Evitar escribir con mayúsculas en los mensajes que dirijan vía electrónica, es sinónimo de GRITAR en el lenguaje verbal.*
- *Tener en cuenta la importancia de ser breves y claros: los mensajes demasiado largos tienden a no ser leídos.*
- *Completar en todos los casos el casillero del Asunto; lo cual equivale a la referencia de una nota protocolar.*
- *Antes de enviar un mensaje, releer el texto.*

### **En el uso del foro de debate:**

Debemos tender a:

- 1) Participar con ánimo de establecer un diálogo tanto con el tutor como con los compañeros sobre los contenidos de la materia, limitando las intervenciones al planteo de temas propios de cada unidad.
- 2) Respetar a todos los miembros del foro y a las distintas opiniones.
- 3) Cuidar el uso del lenguaje, la ortografía y la redacción en mensajes breves que resulten de fácil y ágil lectura –recuerden que a todos nos dispersa la lectura de textos extensos-.
- 4) Utilizar el foro como un ejercicio permanente que mejore las posibilidades de comprensión e interiorización de los temas tratados.
- 5) Consultar las dudas **antes** de publicar nuestro mensaje o trabajo en el foro, utilizando el recurso del mail interno dirigido al tutor o a los compañeros.

Debemos evitar:

- . 1) Gritar –EL USO DE MAYÚSCULAS EN LOS MENSAJES PUBLICADOS EQUIVALE A GRITAR-.
- . 2) La reiteración de mensajes sobre un mismo tema –equivale a insistir con varios llamados telefónicos en orden a una única cuestión-.
- . 3) Publicar material que viole derechos de propiedad intelectual –pretendiendo apropiarnos de textos elaborados por otros-.
- . 4) Publicar mensajes sin sentido en forma intencional.
- . 5) Publicar material sin citar la fuente de consulta.



### En el uso del chat:

- Acordar horarios de su realización, intensificándolos en fecha próxima a los exámenes orales.
- Enviar a los tutores o moderadores de la plataforma educativa una lista de preguntas o temas alternativos que les gustaría comentar con ellos.
- Planificar conectarse al menos 5´ antes de la hora establecida para poder efectuar los saludos de rigor con tiempo.
- Evitar los saludos con moderadores o compañeros, si nos conectamos con posterioridad a la hora pactada, el propio sistema informa quienes están en línea.
- Limitar los intercambios, en la medida de lo posible, a la agenda de la sesión.
- Tener presente que el sistema puede tener un delay (retraso) de algunos segundos, esperen la respuesta.
- Evitar pasar a otro tema si el grupo no dejó claro que el tema en discusión no estaba agotado.
- Si tiene que dejar la sesión, no anuncie su retirada al grupo en general, simplemente envíele un mensaje a su moderador explicando brevemente las causas de su partida.

### Conclusiones

La educación cuenta con una poderosa herramienta como es la informática que modifica su operatividad, sus campos de acción y su impacto en las sociedades, abriendo nuevos interrogantes y posibles cambios<sup>9</sup>, resignificando el acto educativo que conserva intactos, sin embargo, sus actores, los sujetos que constituyen la esencia del aprendizaje: dos interlocutores interesados en el quehacer pedagógico, como son el docente y el alumno.

Es importante no caer en ilusorios combates, poniéndose en el lugar de defensores o detractores de las herramientas que prodiga la informática, porque como afirma Giroux<sup>10</sup> resulta útil para los educadores *“comprender las condiciones cambiantes en la formación de la identidad en las culturas mediadas electrónicamente y cómo están produciendo una nueva generación de jóvenes que viven entre las fronteras de un mundo moderno de certeza y orden, basado en la cultura occidental y en sus tecnologías de la comunicación, y un mundo postmoderno de identidades híbridas, tecnologías electrónicas, prácticas culturales locales y espacios públicos plurales”*.

La tecnología, como cualquier instrumento, tiene ventajas y desventajas, lo importante es: cómo, quién y con qué fines se utiliza, para compartirla con nuestros semejantes continuando la escritura de la historia de la educación.

---

<sup>9</sup> BURBULES, Nicholas y CALLISTER, Thomas A. (h), *“Educación: Riesgos y Promesas de las Nuevas Tecnologías de la Información”*, Ed. Granica, España, año 2001.

<sup>10</sup> GIROUX, Henry y otros autores, *“Nuevas perspectivas críticas en educación”*, Paidós Educador, Barcelona España, 1ª. Edición, 1994, su artículo *“Jóvenes, Diferencia y Educación Postmoderna”* pág. 102.



Consideramos que la “educación a distancia”, en la que no se comparte un aula real, ni se gesta una relación cara a cara al menos en forma inicial; si tanto las preguntas como las respuestas se dan en momentos diferentes y no éstas después de aquéllas en forma sucedánea o inmediata; si no tenemos a la vista las dudas que reflejan las expresiones de los rostros de los alumnos o las que derivan de sus propias palabras; si el lenguaje que es comunicación entre los hombres, no está acompañado de los gestos ni de los matices de la voz, los actos educativos adquieren características distintas a los de la enseñanza tradicional y se asemejan a las hipótesis que tejen los autores de libros y también sus lectores en derredor de la trama del texto que concita su interés común: la imaginación parece anteponerse a la realidad.

En la EAD debemos arbitrar una nueva dinámica en los vínculos entre el educador- educando, favorecer el aprendizaje autónomo en el alumno y la formación de redes de trabajo en colaboración con otros educandos.

Se deben tener presentes no sólo los contenidos teóricos de cada disciplina, sino la práctica que exige la resolución de problemas.

El rol docente es instrumental: facilitar el aprendizaje de los estudiantes, antes que sustancial: transmitir conocimientos académicos.

La necesidad de educación en esta era del conocimiento y la información reclama, en la modalidad a distancia, mudar el rol de los educadores hacia una *figura guía* de los procesos de construcción y de contextualización del conocimiento.

Aún cuando los intercambios en el proceso de enseñar y aprender se gestan a distancia y no se cuenta con la posibilidad actual de ver al otro y de escucharlo a la par que se analizan contenidos de las asignaturas, no se renuncia en cambio a la intención de que el encuentro humano se produzca efectivamente.

Una clase presencial, una jornada de actividades o la evaluación final, son instancias propias de la modalidad a distancia que posibilitarán esa reunión entre seres en una puesta en común del saber que siempre reclama la educación, docentes y estudiantes logran allí salir de la esfera virtual de ese vínculo, que es como salir de sí mismos, para hallar a otros en el contexto real de sus aprendizajes.

Para concluir, el tutor no debe despojarse de su condición de aprendiz, porque como recuerda Duch<sup>11</sup> “*Para que el deseo humano permanezca siempre deseo, el ser humano ha de mantenerse constantemente y con plena conciencia in statu viae como un aprendiz...*”.

---

<sup>11</sup> DUCH, Lluís, “*La educación y la crisis de la modernidad*”, Paidós Educador, Barcelona España, 1997, 1ª. Edición, pág. 89.