

## **NUEVOS ROLES Y ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS EN E-LEARNING**

### **Introducción**

Seguramente no es novedad afirmar que vivimos en un mundo en permanente cambio, ello requiere en los nuevos procesos de producción y de servicios toma de decisiones rápidas, iniciativa, capacidad para aprender con rapidez, adaptación a nuevas situaciones y a nuevas tecnologías. La pregunta que nos hacemos es cómo impactan y contribuyen las tecnologías de la información y la comunicación en este nuevo marco social.

Este escenario nos exige reflexionar acerca de la respuesta en términos de formación, capacitación y la integración de las nuevas tecnologías. Dos aspectos son esenciales a la hora de considerar la cuestión de la enseñanza y el aprendizaje: el exceso de información disponible y los nuevos modos de vincularse entre quienes enseñan y quienes aprenden.

Por un lado, la cantidad y calidad de conocimiento que circula, que nos llega y nos “inunda”, obliga a todo aquel que se preocupa por la enseñanza, a pensar qué hacer con ella, cómo organizarla, comunicarla, compartirla. Para ello necesitamos de nuevas competencias, habilidades, actitudes y valores. Saber por ejemplo, cómo seleccionar información relevante, cómo comunicar ideas, cómo trabajar con autonomía, cómo ser proactivo.

Por otro lado, se establecen nuevos modos de relación interpersonal, que suponen distancia y mediatización entre quienes se encuentran enseñando y aprendiendo, en lugares y tiempos diferentes. Así sea en tiempo real o sincrónico, la interacción constituye un valor de la web y por supuesto, de la enseñanza.

En una entrevista periodística Giancarlo Livraghi<sup>1</sup> afirma: “La estructura de la red no es digital, es un sistema biológico. La red no está hecha de computadoras, cables y protocolos. Está hecha de personas”.

Esta concepción coloca en escala humana los entornos virtuales y ubica esta gran “telaraña” como un potencial de comunicación, por lo tanto de educación, entre miles de sujetos que habitan el planeta en circunstancias (tiempos, espacios, culturas) diferentes entre sí.

### **Cambios de abordaje de la enseñanza**

La modalidad de e-learning adquiere características propias en los procesos de formación, diferentes a la presencial y también a la de educación a distancia clásica. Las posibilidades de conversaciones grupales online, pero no presenciales; el intercambio, a través del correo electrónico, de artículos disponibles en nuestro computador que en segundos se encuentran en el de nuestros colegas; el acceso desde nuestras casas a simuladores que nos permiten explorar y enunciar hipótesis sobre modelos científicos, arquitectónicos, de productos, etc.; nos exige pensar nuevos paradigmas pedagógicos. Por ejemplo, el modo de planificar lo que se va a enseñar cambia por la necesidad de anticipar y prever casi todo, situación que no ocurre en el modo presencial, en el que existe un margen de “improvisación”, de cambio de rumbo cuando es necesario.

La tecnología es una aliada muy importante para la educación, pero la base fundamental es una propuesta de buena enseñanza. La buena enseñanza, tal como lo plantea Neil Mercer<sup>2</sup> **“es un proceso guiado, social y comunicativo. Su esencia consiste en la creación de un conocimiento compartido y la participación activa de los estudiantes como aprendices en los discursos disciplinares”**.

---

<sup>1</sup> Giancarlo Livraghi – filósofo italiano publicó “L’humanita dell’internet” accesible en versión digital: [www.gandalf.it](http://www.gandalf.it)

Desarrollaremos aquí algunos elementos relevantes para ser considerados en el espacio que internet dispone a favor del hecho educativo, teniendo presente siempre el concepto de buena enseñanza:

### **Formadores y aprendices virtuales**

Este contexto que se despliega a partir del ingreso a un campus virtual, supone desempeños particulares en los actores de la escena educativa. El tutor o coach, que es quien va a orientar el aprendizaje, y un conjunto de individuos constituidos en grupo de participantes generarán un proceso de construcción de conocimiento, mediatizados por sus computadoras.

Se recrea así una modalidad virtual de **aprendizaje cooperativo**, en el que los sujetos, según muestran importantes investigaciones como las de Robert Slavin, a partir del intercambio de ideas y opiniones, la confrontación con puntos de vista y posturas diferentes, la negociación en la resolución de conflictos, etc, aprenden más y obtienen resultados más eficaces que en un proceso individual.

Desde esta perspectiva, la enseñanza no constituye un camino de una sola vía: la transmisión de un experto a un grupo, sino que es un sendero de múltiples vías: esfuerzos sincronizados y sinergia entre varias personas con el objetivo de acceder a nuevos conocimientos.

Internet favorece estos procesos, en tanto facilita oportunidades de comunicación a través de una multiplicidad de canales (chat, foros, correo electrónico, listas de distribución) y posibilita el acceso a la información también a través de múltiples recursos (texto escrito, audio, video, imágenes), pero entendemos que esto depende, esencialmente, de una buena propuesta pedagógica.

---

<sup>2</sup> Neil Mercer (1997), La construcción guiada del conocimiento. Paidós.Barcelona

### **Formadores virtuales: tutores o coaches**

Son protagonistas claves de este espacio. Su propósito fundamental es ayudar a otros a aprender y a desarrollarse.

Prototipo del entrenador deportivo, una de sus competencias fundamentales es no sólo instruir técnicas desde “fuera de la cancha”, sino y especialmente observar la performance del que aprende, y ayudarlo a reducir sus propios obstáculos y a trabajar sobre su potencialidad. Los aportes técnicos pasan así a un segundo plano y dan lugar al desarrollo de las propias aptitudes del educando, en el acto de aprender.

Para lograrlo corresponde a la acción docente:

- 1) Explicitar el plan**
- 2) Orientar y motivar**
- 3) Suministrar información**
- 4) Brindar retroalimentación o valoración continua**

#### **1) Explicitar el plan**

En el caso de cursos online el planeamiento y la organización de las diferentes sesiones o clases deben anticiparse no dando lugar a la improvisación, porque exigen mínimamente:

- un texto escrito
- una administración de software para que puedan acceder los educandos a las sesiones

En este sentido los objetivos, la duración del curso, las instancias de evaluación, etc. se definen desde el primer encuentro. Es decir un contrato claro y preciso se establece entre tutores y

participantes, y esto favorece que estos últimos puedan organizar de manera eficaz su aprendizaje.

Cuando nos referimos al plan no es solamente el programa de un curso sino el enunciado escrito del despliegue didáctico del curso. Es decir: el enunciado de las metas del curso, los temas que se van a desarrollar, el cronograma y la presentación de las diferentes sesiones, las tareas y ejercicios que se deberán resolver, los recursos que se van a utilizar, el tipo y modo de evaluación.

## **2) Orientar y motivar**

El proceso tutorial es una conversación guiada, a través de la cual se favorece el proceso de observación, exploración, construcción y reflexión de los contenidos de aprendizaje. En este diálogo se estimulan los logros, se cuestionan y formulan preguntas sobre ciertas afirmaciones, se reflexiona y se construyen nuevos compromisos para acciones futuras.

La tarea del tutor avanza teniendo en cuenta los resultados a lograr (el qué), el desarrollo requerido (el cómo) y considerando quien es el sujeto (con quién) para establecer en cada caso, el proceso de ayuda.

Algunos aspectos son esenciales considerar respecto de la asistencia del tutor:

- Implica una actitud de interés genuino por el otro. A través de preguntas, reflexiones, el tutor se propone lograr que surjan las mejores respuestas del participante.
- Opera sobre las barreras que impiden al participante alcanzar nuevos niveles de desempeño.

- Respeto, confianza mutua y compromiso de ambas partes constituyen el contrato implícito en el que queda claro que la meta es lograr el aprendizaje y que ambos desarrollarán para ello una actitud positiva y activa.

### 3) Suministrar información

El tutor suministra información que se traduce en contenidos y recursos de diferentes tipos.

Para ello debe considerar:

- La **significación de los contenidos de aprendizaje**, que constituye uno de los componentes del sistema de motivación. El participante tiene que encontrar relevantes los contenidos que se le presentan y tienen que estar de acuerdo con sus expectativas de formación.
- Respecto de los recursos es necesario tener en cuenta que el arte de comunicar eficazmente radica en **usar los recursos que realmente se necesitan**. El exceso de adornos y efectos especiales no son obra de un buen artista sino el vicio de quien tiene poco que decir.
- El **desarrollo de la capacidad de trabajo autónomo del participante**, tiene que ser la estrategia en la que se sustenta toda acción tutorial en la formación no presencial. Considerando la autonomía como la capacidad de pensar por sí mismo, con sentido crítico y tomar sus propias decisiones.
- La secuencia con la que el formador presenta las actividades y los señalamientos y feedback que brinde son clave para el correcto proceso de aprendizaje.

### 4) Brindar retroalimentación (feedback) o valoración continua

La retroalimentación es el retorno de información sobre el resultado de una actividad o un proceso. La pregunta a la que responde es ¿cómo lo estoy haciendo?, y la respuesta va a comunicar tanto a los participantes como al tutor cómo proceder en la enseñanza y el aprendizaje posterior.

Los aspectos a tener en cuenta para brindar retroalimentación son:

- Los criterios a partir de los cuales se da feedback deben articularse con los objetivos planteados en el plan del curso
- Dado que el objeto del feedback es mejorar los desempeños de los participantes, deben ser múltiples las oportunidades de retroalimentación a lo largo del proceso de aprendizaje, por eso adoptamos el concepto de valoración continua.
- Considerando la formación del desarrollo autónomo y el aprendizaje cooperativo, la retroalimentación tampoco debe ser unidireccional, sino que también el grupo debe brindar feedback y crear instancias de autoevaluación.

### **Aprendices virtuales**

*“El alumno ha de poder aprender estrategias de modelización y simulación, dominar diversas técnicas de investigación y argumentación, poseer ciertas capacidades sobre las relaciones interpersonales. Incluso debe aprender a negociar y tomar decisiones”<sup>3</sup>*

El Prof. Giordan ha hecho una excelente síntesis de aquellas “asignaturas” que deberán aprender los participantes.

En la sociedad del conocimiento, y en ello el aporte de las nuevas tecnologías es crucial porque favorecen la accesibilidad y el intercambio de saberes, de nada sirve transmitir información

---

<sup>3</sup> Declaraciones de André Giordan, miembro del Laboratorio de Didáctica y Epsitemología de las Ciencias de la Universidad de Ginebra, al diario Liberation.

fragmentada y molecular que se desactualiza rápidamente. Otras competencias son requeridas para estas nuevas formas de aprender.

Estas competencias también deben ser parte del curso virtual si tenemos en cuenta que cada clase o sesión debe requerir del participante:

- Expresar ideas por escrito, en forma clara, precisa y sintética.
- Justificar y argumentar las afirmaciones y sugerencias para que puedan ser debidamente consideradas por el grupo y el tutor.
- Poner en juego sus habilidades para el trabajo en grupo: considerar crítica y constructivamente las ideas propias y la de los otros, participar activamente a través de opiniones y comentarios que enriquezcan la propuesta, sugerir y no imponer, presentar en tiempo las tareas, compartir materiales, tener una actitud receptiva hacia los demás.

Otro concepto relevante en este sentido es el de metacognición desarrollado por Flavell (1971) en sus estudios sobre la memoria. *Flavell sostenía que se suelen distinguir dos aspectos ligados a la metacognición: el conocimiento sobre los procesos cognitivos (normalmente sobre la propia actividad cognitiva) y la regulación de dichos procesos. Saber que las explicaciones que daré en la última clase de la tarde (después de cuatro horas de docencia) serán más confusas debido a mi fatiga y menor capacidad de concentración, sería un ejemplo de mi conocimiento metacognitivo. Modificar esta clase de forma adecuada (empleando más transparencias, preparando mejor su contenido o utilizando recursos audiovisuales que requieren otro tipo de demanda atencional) sería un ejemplo de regulación...*<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Extracto de: Pozo J y Monereo, C (coord) (1999): El aprendizaje estratégico. Madrid. Santillana. Pág. 111 y 112.



La idea de metacognición es un aporte insoslayable para la educación a través de las nuevas tecnologías, porque supone el aprendizaje y el saber acerca de las modalidades personales con las que cada sujeto cuenta para aprender, y por lo tanto, de aquellas estrategias que puede disponer para potenciar fortalezas y regular debilidades en sus modos de acceder al conocimiento.

Los aspectos hasta aquí mencionados se refieren a ciertas competencias que se deberán tener en cuenta a la hora de pensar en las condiciones de los participantes de cursos online. Una última cuestión y no menor, surgida a raíz de un estudio realizado por Prince & Cooke<sup>5</sup> en el año 2000 en la Argentina, reveló que la edad promedio de consumidores de servicios a través de Internet es de 29 años y en un 60% estudiantes universitarios. Aunque la proyección muestre un descenso en la edad de los usuarios hoy podemos decir que los cursos online atienden a una población adulta por excelencia.

Por lo tanto también debemos considerar también las características de los adultos que aprenden:

- Son poseedores de experiencias anteriores, tanto en lo que es "aprender", como en el trabajo. Tienen saberes e ideas previas, prejuicios, creencias y hábitos que influyen sobre el nuevo aprendizaje.
- Comparten el aprendizaje con preocupaciones personales, familiares y laborales
- No todos aprenden de la misma manera ni en el mismo tiempo. Cada uno sigue su propio ritmo y estilo y esto es una gran ventaja para el caso de los cursos online
- Es importante que se les informe qué evidencias demuestran que han logrado la situación deseada. Necesitan recibir estímulo y reconocimiento por sus logros.  
(Retroalimentación y valoración continua)

---

<sup>5</sup> [www.princecooke.com](http://www.princecooke.com)

- Tener en cuenta los centros de interés de los cursantes y la relación de los contenidos con aspectos de su realidad
- Un adulto tomará parte activa si se siente motivado y no forzado, capaz y no descalificado, considerado y no juzgado

Hasta aquí hemos caracterizado y enmarcado roles y estrategias pedagógicas.

Para finalizar y entendiendo que la formación y capacitación a través de campus virtuales son aún experiencias innovadoras, sugerimos la necesidad de establecer espacios de reflexión y documentación de las prácticas tutoriales, previos y durante los cursos.

Para ello proponemos, algunos temas surgidos de nuestros propios procesos como participantes y formadores virtuales:

- a) Antes de trabajar en una tutoría online es necesario pasar por la experiencia de participar de algún curso
- b) Diferenciar en profundidad la modalidad presencial y la modalidad online
- c) Analizar diferentes modelos de comunicación
- d) Definir estrategias de seguimiento de los participantes: saber qué expectativas tienen acerca del rol del tutor y cómo asistir el proceso de aprendizaje de los participantes. Nos parece interesante abordar el concepto de zona de desarrollo próximo enunciado por Vygotsky, como la brecha entre la instancia en la que se halla el sujeto y sus posibilidades de desarrollo potencial, bajo la orientación de un experto o de pares más capaces.
- e) Revisar el valor y el peso de la palabra escrita.

*Rebeca Anijovich*

*Silvia Mora*

**[VOLVER AL INDICE TEMAS](#)**