

# LA COMUNICACIÓN EN AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE

Martha Zapata Rendón

Programa Integración de Tecnologías a la Docencia  
Universidad de Antioquia

abril de 2015



Este obra está bajo una

[licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*“El objeto de la comunicación no lo constituyen los medios, su objeto es la vinculación humana”. Sodré M. (1998).*

## Introducción

Este documento trata sobre la importancia de implementar estrategias de comunicación en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) con el fin de motivar y ayudar al estudiante a que asuma su propio proceso de aprendizaje con responsabilidad, disciplina y compromiso para alcanzar los mayores logros.

El artículo introduce el tema de la comunicación acogiendo el enfoque dado por Giraldo (2006), quien plantea que la comunicación se asocia a dos principios conceptuales, mediación e interacción, principios que hacen pensar que el acto comunicativo trasciende el hecho de transmitir y recibir un mensaje.

Una vez construida la definición de comunicación en términos de mediación e interacción, se presentan algunas recomendaciones que el tutor debe tener en cuenta para aprovechar las diferentes herramientas de comunicación que ofrecen las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) para establecer espacios virtuales propicios que influyan de manera positiva en la motivación del estudiante para participar en la construcción de aprendizajes en forma colaborativa.

## **Pensar la comunicación desde la mediación y la interacción implica repensar el rol de maestros y estudiantes.**

Pensar la comunicación desde la mediación y la interacción implica por un lado pensar en sujetos que aprenden y construyen vínculo social en la medida que interactúan en una dinámica mediada por el lenguaje, y por otro lado, trascender las concepciones comunes de la comunicación como información-mensaje, de la tecnología como instrumento de transmisión de esa información-mensaje y del estudiante como receptor que decodifica y memoriza ese mensaje. En palabras de Vygotsky (citado en Ospina, s.f., p. 1) "el aprendizaje es una forma de apropiación de la herencia cultural disponible, no sólo es un proceso individual de asimilación. La interacción social es el origen y el motor del aprendizaje".

Se puede inferir entonces que el proceso educativo es un proceso de comunicación, donde profesor y estudiantes construyen el conocimiento mediante procesos de interacción. Según Anderson (citado en Pérez, 2009), son tres los elementos que hacen posible la interacción: El contenido, el profesor y el estudiante.

1. Estudiantes-profesores. Este tipo de interacción propicia el diálogo entre asesor y estudiante, y contribuye a la motivación para el aprendizaje.
2. Estudiante-estudiante. Esta interacción fomenta el trabajo colaborativo entre iguales, con intercambio de ideas y contenidos.
3. Estudiante-contenido. Es la manera como el estudiante interactúa con los contenidos de aprendizaje para procesarlos y aplicarlos desde su experiencia y contexto, y establece un diálogo cognitivo entre sus experiencias y los nuevos aprendizajes. En ella se utilizan textos y recursos bibliográficos para favorecer la interacción.

En este sentido, ya no se puede pensar en el conocimiento como objeto acabado y que se transmite, sino que se da como una construcción mediada por procesos de comunicación.

## **Ventajas de la comunicación apoyada con TIC**

Sin dejar de reconocer que el aula virtual está en desventaja con relación al aula presencial dado que las posibilidades comunicativas que tenemos cuando podemos interactuar cara a cara con los participantes son irremplazables, encontramos una lista de ventajas que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) relacionadas con la facilidad de acceso a mucha información digital y con la ayuda que ofrecen herramientas como el foro, la wiki, el chat, etc., para superar las limitaciones para comunicarnos con otros de quienes la distancia física nos separa. En procesos de formación bajo la modalidad virtual, la comunicación con apoyo de TIC es un elemento clave en la configuración del Ambiente Virtual de Aprendizaje, el cual a su vez hará posible que estudiantes y tutor asuman nuevos roles: Los estudiantes pasan a ser protagonistas activos de su propio aprendizaje y al tutor le corresponde asumir la mediación pedagógica. "Es pedagógica aquella mediación capaz de promover y acompañar el aprendizaje de nuestros interlocutores, es decir, promover en los otros la tarea de construirse y de apropiarse del mundo y de sí mismos" (Gutiérrez y Prieto Castillo citados en Giraldo, 2006, p. 32), es así como el tutor pasa a ser quien acompaña, promueve, orienta, y facilita el proceso formativo de los estudiantes.

### **Algunas estrategias para lograr una comunicación efectiva dentro de un Ambiente Virtual de Aprendizaje.**

La sola incorporación de las TIC a los procesos educativos no garantiza el éxito del proceso; es necesario el compromiso del docente tutor. Un docente comprometido está siempre en la búsqueda de mejorar las habilidades necesarias para adoptar el rol de mediador en los procesos de Enseñanza-Aprendizaje; es un docente que consulta y discute con pares, que dialoga con los estudiantes, que reflexiona, que se auto-cuestiona con una actitud abierta y con cierta dosis de humildad para reconocer que siempre habrá mejores estrategias que propicien buenas condiciones para una mayor interacción entre

los actores del proceso formativo, con el fin de que los estudiantes aprendan colaborativamente.

En procesos de formación bajo la modalidad virtual, donde no se tienen las facilidades comunicativas para interactuar cara a cara como el lenguaje hablado, la expresión corporal, la entonación de la voz, las expresiones de aceptación o rechazo que pueden lograrse con un gesto, una mirada, una sonrisa, un silencio, es muy importante inventar estrategias de comunicación para mantener la motivación, el interés y la credibilidad de los estudiantes en sus propias capacidades mentales y cognitivas. Todo un reto para el tutor: ¿Cómo lograr una comunicación asertiva y liberadora que motive al estudiante, que le ayude a aprovechar su capacidad para gestionar el propio proceso de aprendizaje con responsabilidad, disciplina y compromiso?

No es suficiente que el docente tutor estructure el curso en forma lógica, organizada y clara; no es suficiente que comunique los objetivos de aprendizaje, los contenidos, las actividades, los tiempos programados, los criterios de evaluación; no es suficiente que el tutor dirija, supervise, reciba y apruebe las actividades evaluativas de los estudiantes. El tutor debe aprovechar las posibilidades de la comunicación para la mediación y la interacción, diseñar y gestionar espacios colaborativos para acompañar, orientar y fortalecer el aprendizaje, con intervenciones claras, pertinentes, oportunas y motivadoras, sin olvidar la importancia de establecer una relación cercana con los estudiantes, más allá de lo puramente académico.

Algunas cualidades comunicativas que debe procurar el tutor cuando interactúa con sus estudiantes en los espacios colaborativos de comunicación son: mensajes claros y precisos sin ambigüedades; trato cercano y personalizado; respuestas oportunas.

- Es indispensable utilizar un lenguaje claro y con intención de comunicar (incluyendo diversas formas de representación de información). Si el

tutor no se comunica de forma clara, habrá estudiantes que deserten porque sienten que no entienden.

- El docente que guía un curso virtual debe procurar que los espacios de comunicación favorezcan la interacción Estudiante-profesor, Estudiante-Estudiante, Estudiante-Contenido; procurar espacios donde primen valores como el respeto, la confianza y la inclusión; identificar uno a uno sus estudiantes, para lo cual es útil relacionar el perfil que el estudiante comparte en su presentación personal, con las posiciones y aportes que expresa en los espacios de discusión y otras actividades. Un trato personalizado y cercano crea compromiso y motivación en cada uno de los integrantes del curso.
- Es muy importante también que el tutor procure estar al tanto de las necesidades de los estudiantes para darles realimentación rápida y oportuna; no responder de manera oportuna a las consultas que formulan los estudiantes pueden dejar una sensación de soledad y abandono que desmotiva, lo que no contribuye para nada al éxito del proceso de formación.

Todo lo anterior hace que el tutor virtual tenga que dedicar más tiempo a su labor educativa en comparación con la dedicación de un docente presencial, tiempo que se compensa con el beneficio de su propia cualificación, de su propio proceso de aprendizaje desde sus propias búsquedas y desde los aportes, opiniones, reflexiones e inquietudes de sus estudiantes, quienes pasan de ser actores pasivos a participantes activos en los espacios colaborativos de comunicación que ofrece el Ambiente Virtual de Aprendizaje.

## Referencias

Giraldo, M. (2006). Tecnología-Comunicación-Educación: la tríada. Marco de referencia conceptual para la construcción de ambientes virtuales de enseñanza y de aprendizaje. En *Un Modelo para la educación en ambientes virtuales* (p. 29-68). Grupo de Investigación en Educación en Ambientes Virtuales. Medellín: UPB. Disponible en [http://www.academia.edu/1028253/TECNOLOG%C3%8DA-COMUNICACI%C3%93N-EDUCACI%C3%93N\\_LA\\_TR%C3%8DADA.\\_MARCO\\_DE\\_REFERENCIA\\_CONCEPTUAL\\_PARA\\_LA\\_CONSTRUCCI%C3%93N\\_DE\\_AMBIENTES\\_MART%C3%8DIN,\\_A.M.](http://www.academia.edu/1028253/TECNOLOG%C3%8DA-COMUNICACI%C3%93N-EDUCACI%C3%93N_LA_TR%C3%8DADA._MARCO_DE_REFERENCIA_CONCEPTUAL_PARA_LA_CONSTRUCCI%C3%93N_DE_AMBIENTES_MART%C3%8DIN,_A.M.)

Ospina, A. (s.f.). EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS Cambio conceptual hacia la enseñabilidad de la economía [PDF]. Disponible en <http://www.afadeco.org.co/content/download/351/2240/file/Armando%20Gil%20UCP.pdf>

Pérez, M. (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. Universidad de Guadalajara. Disponible en <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura3/article/view/15/18>

Sodré, M. (1998). Reinventando la cultura, la comunicación y sus productos. Barcelona: Gedisa.