

## [ ▶ ] La comunicación en los EVA

Consuelo Belloch



Unidad de Tecnología Educativa  
(UTE). Universidad de Valencia

La comunicación en el hombre es un acto que posibilita el desarrollo de las capacidades psicosociales de relación y el aprendizaje. La comunicación deriva de la capacidad de pensamiento y lenguaje, el intercambio de mensajes (verbales y no verbales) permite interactuar con los demás e influir y ser influido por ellos.

Desde la pedagogía constructivista los procesos de enseñanza son fundamentalmente procesos de comunicación, en los que los profesores guían los aprendizajes que van realizando sus alumnos. El aprendizaje tiene por objeto conseguir unos aprendizajes de la forma más rápida y sólida posible, por ello el profesor guía a los estudiantes mostrándoles el camino a seguir y los problemas que pueden encontrarse en el mismo. Como indica Sergio Monge

*"El proceso de enseñanza-aprendizaje debe estar diseñando para evitar al alumno un largo proceso de prueba y error aleatorio. Los docentes tienen la labor de confrontar a sus alumnos con los errores más provechosos desde el punto de vista del aprendizaje y guiarles para que construyan su conocimiento beneficiándose de los descubrimientos de otras personas".*

Es por ello, por lo que la "comunicación" es la base fundamental de todo proceso de enseñanza.

Pero no solo es necesario para el proceso de enseñanza-aprendizaje que se produzca una comunicación fluida entre el profesor y el estudiante, sino que desde los postulados del constructivismo social y el conectivismo, se plantea la gran importancia

del aprendizaje que se obtiene a través del intercambio de información y comunicación con los compañeros, no solo en cuanto a los conocimientos sino también en relación a los procedimientos y actitudes (cooperación, trabajo en grupo,...).

La enseñanza a distancia ha tenido históricamente una gran dificultad para establecer sistemas de comunicación entre profesor-estudiantes y entre estudiantes que fueran eficaces, rápidos y sencillos. En los cursos e-learning podemos valernos de algunas de las posibilidades que brinda la tecnología para acercar en la medida de lo posible a los diferentes actores del proceso educativo.

## 1. Tipos de comunicación

---

Según el código: verbal, gestual, escrita y visual.

Según la simultaneidad temporal entre emisor y receptor: síncrona, cuando se produce en tiempo real y asíncrona, cuando se produce en un tiempo distinto entre emisor y receptor.

Según su contenido o finalidad: Formal, o sujeta a las normas y reglas ortográficas y morfosintácticas, e informal, en la que se produce una cierta ruptura de las normas, produciendo un mensaje más cercano y personal.

## 2. Estilos de comunicación

---

En los procesos de tutorización en plataformas e-learning o la comunicación entre los estudiantes que precisan colaborar con otros para realizar tareas grupales, los profesores y alumnos utilizan unos determinados estilos de aprendizaje que pueden facilitar o dificultar la comunicación. En ambos casos, unas habilidades eficaces de comunicación son necesarias para relacionarnos adecuadamente con los demás.

Cada uno de nosotros tiene un propio estilo de comunicación, algunos de estos estilos nos facilitaran las relaciones con los demás mientras que otros dificultarán la comunicación y el establecimiento de un buen vínculo personal con otras personas. Un adecuado estilo de comunicación es necesario para que el tutor y los estudiantes se comuniquen a lo largo del curso y establezcan vínculos de colaboración.

Los estilos básicos de comunicación son:

- **Comunicación Asertiva.** Es el estilo más natural, claro y directo. Se utiliza por personas con autoestima y seguridad en ellos mismos, que buscan en la comunicación plantear cuestiones que sean satisfactorias para todos, sin recurrir a manipulaciones ni fingimiento.
- **Comunicación Agresiva.** Es el estilo propio del que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro. En muchos casos utiliza estrategias como el sentimiento de culpabilidad, intimidación o enfado.
- **Comunicación Pasiva.** Es el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención. Para ello responden de forma pasiva, sin implicarse en el tema o mostrando conformidad con todo aquello que se plantea.

### 3. Funciones de la comunicación

---

La comunicación es consustancial al ser humano, que es eminentemente un ser social, las diversas funciones que tiene la comunicación son básicas para el desarrollo de la persona. Entre estas funciones tenemos:

- **Afectiva.** Mediante la comunicación nos relacionamos emocionalmente con los demás, expresando nuestros sentimientos y afectos. Esta función de la comunicación es de gran importancia para la estabilidad emocional de las personas.
- **Reguladora.** La comunicación puede ser utilizada para regular la conducta de los demás y facilitar su adaptación a la sociedad.
- **Informativa.** A través de ella transmitimos la cultura, historia, experiencias, etc. Esta función es esencial en el ámbito educativo.

García Aretio (1994) realiza una propuesta de tareas fundamentales que debe realizar un tutor de un curso online, describiendo tres niveles:

1. **Orientadora:** Está centrada en el área afectiva puesto que los estudiantes a distancia se desaniman fácilmente. En este sentido el tutor debe:
  - Brindar toda la información relacionada con el plan de estudio y los aspectos que configuran el sistema de educación a distancia

- Evitar que el alumno se sienta solo, aislado, manteniendo una comunicación constante con cada alumno a través de correo electrónico, teléfono, fájx, etc.
- Familiarizar al estudiante con la metodología a distancia y con el uso de los materiales de estudio.
- Atender todas las consultas que extienden los estudiantes, sean o no académicas, respondiendo en forma rápida a cada uno de los requerimientos.
- Estimular y motivar a los estudiantes para que tenga una participación activa en el curso.
- Personalizar el sistema generando estrategias de socialización.
- Conocer bien a los estudiantes tutelados.
- Superar o reducir los problemas de angustia o ansiedad de los participantes ante la dificultad de los trabajos y pruebas de evaluación.
- Suscitar la interacción del grupo tutelado, favoreciendo la comunicación entre sus miembros y la realización de trabajo en grupo.
- Proponer a los estudiantes técnicas diversas de trabajo intelectual.
- Comunicarse personalmente con cada uno cuando se percibe posibilidad de abandono del curso.

2. **Académica:** Está relacionada con el ámbito cognoscitivo. Los tutores son seleccionados por poseer amplios dominio de campo curricular del curso y serán capacitados para cooperar en la facilitación de los aprendizajes. En este sentido el tutor debe:

- Informar a los participantes sobre los objetivos y contenidos del curso.
- Ayudar a aclarar los objetivos de cada uno de las actividades propuestas.
- Aclarar los requisitos necesarios para acometer el estudio del curso ofreciendo ayuda para salvar deficiencia a fin de nivelar sus mínimos.
- Estar atento al desarrollo de los procesos de aprendizaje de cada uno de los estudiantes.
- Integrar los progresivos objetivos y contenidos de aprendizaje en la globalidad de la materia.

- Prevenir con antelación suficiente las previsible dificultades y problemas de aprendizaje que pudieran surgir y cuando éstos afloren, aclarar las dudas.
  - Reforzar los materiales de estudio, complementándolos con materiales que un tutorando necesite en forma individual para apoyar alguna deficiencia o complementar un tema de interés particular.
  - Facilitar la integración de los estudiantes.
3. **Institucional:** El tutor actúa de nexo y colaboración con la institución y profesores principales de la disciplina, en este sentido el tutor debe:
- Participar de la filosofía del programa de enseñanza a distancia e identificarse con la cultura particular de la Institución.
  - Asumir el rol de referente institucional, los estudiantes transmitirán todas sus inquietudes a través del tutor.
  - Conocer los fundamentos, estructura, posibilidades y la metodología de la enseñanza a distancia en general.
  - Colaborar y mantener los contactos convenientes con todos los actores de la Institución.
  - Elaborar los informes tutoriales.
  - Conocer y evaluar los materiales de estudio.
  - Mantener informado a los estudiantes de todo lo relativo a sus estudios en particular y al programa en general.
  - Mantener informado al Profesor Principal sobre la marcha del grupo, especialmente en cuanto a posibles estudiantes desertores.
  - Comunicar al Profesor Principal la evaluación sobre las respuestas de los estudiantes en el uso de los materiales del curso.
  - Llevar al día el trabajo burocrático referido a su tutoría.
  - Prever los trabajos y ayudas específicas que requieren alumnos con determinadas dificultades (Aretio, 1994).

Como puede observarse, para la realización de sus tareas el tutor de un curso e-learning precisa disponer de una serie de recursos tecnológicos dirigidos especialmente a facilitar la comunicación con sus alumnos y la comunicación de estos entre sí.

## 4. Recursos comunicativos de Moodle

Moodle, como todos los EVA necesita utilizar diferentes tipos de herramientas que le permitan establecer una red social entre todos los participantes en el proceso formativo. Para ello dispone de varios servicios que permiten tanto la comunicación entre profesor/a y estudiante como la comunicación entre pares.

En este apartado vamos a tratar: correo electrónico, mensajería instantánea, foro y chat. Propiamente varios de estos elementos pertenecen a los módulos de actividades. Sin embargo se verán en este apartado porque su propósito fundamental es permitir la interacción comunicativa entre los usuarios, profesores/as y alumnos/as, de diversos modos.

### 4.1. Correo electrónico

Es una herramienta de comunicación asincrónica (el emisor y el receptor no se comunican en tiempo real) que permite enviar mensajes y documentos a los participantes del curso. Estos mensajes pueden ser leídos en cualquier programa de correo. Este suele ser el medio más generalizado para realizar tutorías a través de Internet.

Sin necesidad de implementar ningún módulo en el curso, de forma predeterminada, moodle desde el bloque *Navegación* al ver los **Participantes** de un curso, nos permite acceder a los correos electrónicos de los diferentes miembros del curso. El envío del correo debe realizarse fuera de la plataforma Moodle.

The screenshot shows the Moodle user list interface. At the top, there are several filters: 'Mis cursos' with a dropdown menu showing 'EVF', 'Mostrar usuarios que han estado inactivos durante más de' with a 'Seleccionar período' dropdown, and 'Lista de usuarios' with a 'Detalles de usuario' dropdown. Below these is a 'Rol actual' section with a 'Todos los participantes' dropdown. The main content area is titled 'Todos los participantes:2' and displays two user profiles. The first profile is for 'Consuelo Belloch Ortí', showing her profile picture, name, email address (Consuelo.Belloch@uv.es), city (Valencia, España), and last access date (martes, 18 de septiembre de 2012, 11:18 (6 minutos 10 segundos)). The second profile is for 'Nombre Apellido', showing a placeholder profile picture, name, email address (cbo2411@gmail.com), city (Ciudad, España), and last access date (domingo, 16 de septiembre de 2012, 14:09 (1 día 21 horas)).

## 4.2. Mensajería instantánea

La mensajería instantánea nos permite enviar mensajes cortos a uno o varios participantes en el curso. Puede ser utilizada tanto por profesores como por alumnos, aunque estos últimos sólo pueden enviar mensajes a una sola persona, no a varias al mismo tiempo. Los mensajes son una vía de comunicación rápida, eficaz y habitual utilizados para realizar una notificación concreta o dar respuesta a una cuestión puntual. La eficacia y rapidez del sistema de mensajería viene determinado por su forma de funcionamiento ya que cuando un usuario se conecta a su curso moodle, de forma automática se le muestran los nuevos mensajes que ha recibido.

Existen diferentes métodos para **enviar mensajes**:

- **Bloque usuarios en línea.** Cuando el profesor quiere facilitar el envío de mensajes a los participantes que estén conectados, permitiendo una comunicación "síncrona" entre los miembros del curso, deberá activar el bloque *Usuarios en línea*.

Si deseamos enviar un mensaje y está activado el bloque usuarios en línea dentro del curso, veremos una lista de los usuarios que en ese momento estén conectados y podemos enviarles un mensaje pulsando sobre el icono que representa un sobre.



- **Bloque *Navegación-Participantes*.** Desde el bloque navegación podemos acceder a la información sobre los participantes en un curso. Al pulsar sobre el nombre de uno de los participantes se nos mostrará su ficha y la opción de enviarle un mensaje.

Mis cursos: EVF

Mostrar usuarios que han estado inactivos durante más de: Seleccionar periodo

Lista de usuarios: Resumen

Rol actual: Todos los participantes

Todos los participantes:2

Nombre : TodosABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
Apellido : TodosABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ

Imagen del usuario	Nombre / Apellido	Ciudad	País	Último acceso ↑
	Consuelo Belloch Ortí	Valencia	España	6 minutos 21 segundos
	Nombre Apellido	Ciudad	España	1 día 21 horas

**Consuelo Belloch Ortí (EVF)**

**Dirección de correo:** Consuelo.Belloch@uv.es

**Último acceso:** martes, 18 de septiembre de 2012, 11:45 (10 minutos 18 segundos)

**Perfiles de curso:** Entornos Virtuales de Aprendizaje

Enviar mensaje

- **Bloque mensajes.**

Permite gestionar con facilidad el envío y lectura de los mensajes. Si está activado el bloque de mensajes en el curso, se mostrará en el mismo un listado con los mensajes pendientes de lectura así como la persona que los envió.



Para **leer** un mensaje basta con pulsar sobre el icono del sobre situado junto al nombre del remitente. Por otra parte haciendo clic en el enlace Mensajes accederemos a la ventana desde la que podemos enviar mensajes a personas no conectadas y gestionar nuestros contactos.



- **Añadir contacto.** Añade el contacto a Mis contactos. La próxima vez que le queramos enviar un mensaje no tendremos que buscarlo, bastará con seleccionarlo desde allí.
- **Bloquear contacto.** No recibiremos los mensajes enviados por este usuario.
- **Historia de mensajes.** Mostrará un listado histórico de los mensajes intercambiados con el usuario.

### 4.3. Foros

---

El foro es una de las herramientas más utilizadas en los cursos. Los foros pueden tener diferentes funcionalidades:

- **Gestión del curso.** Los foros permiten el intercambio de información sobre gestión y administración del curso de forma pública entre profesores y estudiantes. En este sentido, Moodle dispone de forma predeterminada del foro "Novedades" que actúa como un tablón de anuncios en donde el profesor puede incorporar informaciones variadas relacionadas con el curso.
- **Aprendizaje.** A través de los foros los estudiantes pueden reflexionar sobre lecturas, debatir sobre un tema argumentando sus opiniones, etc.

Podríamos decir que los foros permiten la construcción social del conocimiento. Como indica Martín de la Hoz (2007) *"En definitiva, el foro tiene su razón de ser en función del objetivo para el que ha sido creado, sobrevive si se le mantiene activo, si hay interés en hacerlo y si lo que se propone dentro del mismo supone una fuente de interés y un aprovechamiento necesario que hace que los usuarios que participan, accedan, aporten y den su opinión y recaben la de otros en un proceso de intercambio e interacción, y en definitiva de aprendizaje común."*

El foro es un buen recurso para el debate dado que las aportaciones que se realizan un foro suelen ser más elaboradas que las que se realizan a un chat (sincrónico). Esto se debe a que el carácter asíncrono de un foro permite mayor tiempo para la reflexión antes de la participación en el foro por lo que se incluyen mensajes más elaborados tanto en el contenido como en la forma.

- **Apoyo al estudiante.** El foro también puede ser utilizado para resolver dudas del estudiante por el profesor de modo que estas sean accesibles al resto de los

estudiantes. Aunque resulta más interesante, que además los propios compañeros puedan solucionar las dudas del estudiante, facilitando la creación de un ambiente de cooperación y ayuda entre los participantes en el curso.

### **Características de los foros**

- El tutor del curso es el encargado de la gestión y administración del foro, lo que conlleva que atendiendo a los objetivos que tenga el foro dentro del curso e-learning, realice tareas de dinamización dirigidas a la participación activa de los estudiantes, además deberá dar a conocer a los estudiantes las reglas no escritas de comportamiento cívico y telemático que en este mundo se conoce como la netiquette, cuyo objetivo es conseguir unos modos de comunicación correctos y adecuados entre los participantes.
- Las discusiones (aportaciones) pueden visualizarse de diferentes modos: anidadas, por rama, o presentar los mensajes más antiguos o los más nuevos, primero.
- Cada intervención en un foro queda registrada en el sistema con el nombre del usuario y la fecha de su aportación, de forma que seguir una discusión se convierta en una tarea intuitiva para los usuarios.
- Los mensajes pueden incluir archivos adjuntos e imágenes incrustadas.
- Los mensajes a un foro pueden ser calificados, no solo por el profesor sino también por los compañeros.
- El profesorado puede mover los temas de discusión entre distintos foros.
- Existen diferentes modalidades de suscripción en los foros: desde obligar a que todos los estudiantes se suscriban hasta permitir que cada persona elija a qué foros suscribirse.
- Permite el seguimiento de mensajes leídos/no leídos en los foros con resaltado que permite ver todos los mensajes nuevos rápidamente y controlar cómo son mostrados (por foro, por usuario o por sitio).

## Configuración del foro

Los foros se incorporan a un curso moodle siguiendo el mismo proceso que cualquier otra actividad. Algunos de las informaciones o parámetros que deberemos indicar son:

- El **título** y el **tipo** de foro.

- La **introducción**, a través de la cual podemos especificar con claridad el objetivo del foro, las instrucciones precisas para que los estudiantes puedan realizar sus aportaciones y las reglas de participación.
- La **subscripción** y **activar rastreo**. Mediante la subscripción indicaremos si los estudiantes recibirán correos electrónicos de los mensajes enviados al foro. La opción más utilizada es *opcional* que permite al estudiante seleccionar si desea o no recibir los mensajes en su correo. Mientras que al activar rastreos, se mostrará en el curso el número de mensajes no leídos.



- Tanto la subscripción como activar rastreo son dos métodos cuyo propósito es que profesores y alumnos reciban algún tipo de indicación sobre los mensajes nuevos. La segunda opción a menudo es mejor que la primera, puesto que resulta eficaz y es menos invasiva (no se envía ningún correo electrónico de notificación). No obstante, en foros de noticias tipo tablón de anuncios como el foro Novedades la subscripción forzosa, pues nos asegura que las noticias importantes para el desarrollo del curso llegarán a todos los estudiantes a través del correo.
- El número de **archivos adjuntos** que se pueden enviar y el tamaño máximo de estos archivos.
- La activación o no del **sistema de bloqueo** y el periodo o número de mensajes permitidos.
- El sistema utilizado para realizar las **calificaciones** de los mensajes.
- El modo de **grupo**.

### Uso del foro

El uso del foro es relativamente sencillo. Al pulsar sobre el título del foro en el diagrama del curso accedemos al mismo, mostrándose en pantalla los debates o temas de discusión abiertos. Dependiendo del tipo de foro los debates podrán ser abiertos por los profesores y estudiantes o solo por los estudiantes.

A partir de las lecturas que se aportan en los tres debates de este foro, analizar las repercusiones de la tecnología sobre la sociedad y la educación.

Añadir un nuevo tema de discusión

Tema	Comenzado por	Rélicas	Último mensaje
Por favor, ¿podrían #dejamedesconectar?	 Consuelo Belloch Ortí	0	Consuelo Belloch Ortí mar, 18 de sep de 2012, 14:23
Técnica y Globalización	 Consuelo Belloch Ortí	0	Consuelo Belloch Ortí mar, 18 de sep de 2012, 14:10
Un mundo distraído	 Consuelo Belloch Ortí	0	Consuelo Belloch Ortí mar, 18 de sep de 2012, 14:06

Al seleccionar un tema de discusión, pasaremos a ver los mensajes enviados a ese tema y podremos responder a los mismos.

Mostrar respuestas anidadas

Mover este tema a...  Mover

 **Técnica y Globalización**  
de Consuelo Belloch Ortí · martes, 18 de septiembre de 2012, 14:10

Lectura del documento [Técnica y Globalización](#) de Jose Luis Sampedro con reflexión y debate sobre el mismo.

Si hemos enviado un mensaje al foro tendremos un tiempo determinado para poder modificarlo o borrarlo, según la configuración del foro -generalmente 30 minutos-, transcurrido este periodo no podremos modificar la respuesta enviada.

#### 4.4. Chat

---

El módulo Chat permite mantener conversaciones en tiempo real con otros usuarios, sean profesores o alumnos. La comunicación a través del chat es multibanda (muchos usuarios pueden participar a la vez) y síncrona, en tiempo real.

El chat está asociado al ocio y la comunicación informal, caracterizándose por respuestas rápidas de frases cortas con estructuras gramaticales sencillas, discursos fragmentados, produciéndose en muchos casos discursos o conversaciones paralelas. Es por ello, que la clave para un desarrollo eficaz del mismo está en el moderador. La moderación de un chat es necesaria para dar los turnos de palabra y controlar que las conversaciones no se alejen del propósito del chat.

La participación en chats ejercita y estimula, por tanto, la inmediatez, los reflejos rápidos y las formas directas y ágiles de expresión de las ideas. A nivel pedagógico el chat puede ser usado para reuniones de discusión, o seguimiento de trabajos de grupo y, también, en sesiones de tormenta de ideas (brainstorming). Como indica Cabero (2004, p.5): *“su utilización debe de ser perfectamente planificada por el profesor o por el tutor. Es decir, no consiste en una utilización indiscriminada, sino más bien de una acción planificada, donde todos los participantes conozcan las normas de funcionamiento, la estructura que tendrá la comunicación, los materiales que se movilizarán o el tiempo de comienzo y finalización”*.

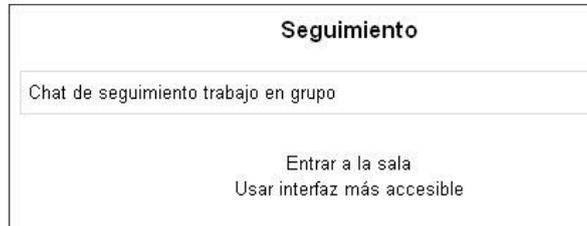
#### Configuración de un chat

Para agregar una sala de chat en el curso deberemos especificar:

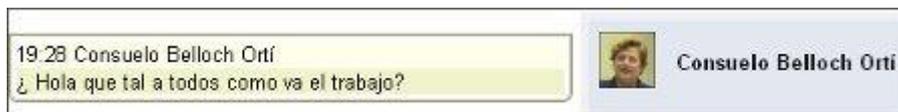
- El **título** de la sala
- El **texto introductorio**. En este texto se deberá indicar la temática del chat, su propósito y las reglas a seguir para participar en el mismo. Este texto se mostrará en la pantalla que permite acceder a la sala de chat.
- Fecha y hora de la próxima **cita**.
- La información relativa a las **sesiones** del chat: repeticiones, visualización y almacenamiento de las sesiones pasadas.

## **Participación en un chat**

Al seleccionar el chat, pasaremos a la pantalla en donde veremos la temática del chat y podremos entrar en la sala.



Al entrar veremos las personas que hay en la sala y las conversaciones que están llevando a cabo, pudiendo enviar mensajes a la misma, siguiendo las indicaciones del moderador.



## Bibliografía

---

### Básica

Monge, S. (2005) *Hacia un paradigma de mejora del eLearning basado en la comunicación*. VI Encuentro Internacional sobre educación, capacitación profesional, tecnologías de la información e innovación educativa. México, Junio 2005. Disponible en

<http://www.sergiomonge.com/doc/Campusred2005.pdf>

Saorín, A. (2012) *Moodle 2.0. Manual del profesor*. Publicación en línea. Disponible en <http://recursos.cepindalo.es/mod/resource/view.php?id=13104>

### Complementaria

García Aretio, L. (1994) *Educación a distancia hoy*, UNED, Madrid.

Marcelo, Carlos (2005) *Estudio sobre competencias profesionales para e-Learning*, Junta de Andalucía/Ideas, mimeo. Disponible en <http://prometeo3.us.es/publico/images/competencias.pdf>

Martín de la Hoz, P. (2007) El Foro como sistema de comunicación e interacción. *Revista Complutense de Educación*, Vol. 18 Núm. 1 pág. 95-112. Disponible en <http://revistas.ucm.es/edu/11302496/articulos/RCED0707120095A.PDF>

Mayans, J. (2010) El lenguaje de los chats, entre la subversión y la diversión. *Revista digital e-learning América Latina*, Nº14. Disponible en [http://www.elearningamericalatina.com/edicion/junio2/na\\_3.php](http://www.elearningamericalatina.com/edicion/junio2/na_3.php)

Palacios, R. , A. (2007) La tutoría: una perspectiva desde comunicación y educación. En Ana Landeta, *Buenas Prácticas de e-learning*. ANCED, Asociación Nacional de Centros de e-Learning y Distancia. Disponible en <http://www.buenaspracticas-elearning.com/capitulo-6-la-tutoria-perspectiva-desde-comunicacion-educacion.html>