LA LABOR SOCIALIZADORA DEL TUTOR VIRTUAL

Maysi Veuthey Martínez

Universidad Nacional de Educación a Distancia

Resumen

Una de las tareas fundamentales del profesor en la enseñanza a través de las plataformas virtuales es su labor socializadora. La socialización en el aula de lenguas extranjeras o segundas lenguas es un recurso imprescindible para el adecuado progreso en el aprendizaje de una L2. Sin embargo, esta socialización, que en un entorno presencial puede surgir espontáneamente o que, al menos, generalmente sólo necesita de un pequeño impulso del profesor, exige, en un entorno virtual, una atención muy especial del tutor.

Veremos con qué herramientas contamos y qué acciones podemos llevar a cabo para promover el intercambio entre los aprendientes y hacerlo de manera que, tras un breve período, este intercambio sea natural y personalmente buscado entre los componentes del grupo.

1. CONCEPTOS

Deberíamos empezar por aclarar o enmarcar cada uno de los conceptos que dan título a esta comunicación. ¿A qué nos referimos cuando hablamos del tutor virtual? ¿Cuál es su escenario de trabajo? ¿Por qué labor socializadora?

Podemos diferenciar las siguientes modalidades de formación:

– Presencial: alumno y profesor comparten espacio físico.
– Semipresencial: reúne actividades presenciales y actividades en línea.
– A distancia: el alumno trabaja con material impreso, audiovisual y en la red. Tutorías telefónicas y telemáticas. Posibilidad de tutorías presenciales en algunos casos.

– *E-learning*: el alumno trabaja con material en línea, actividades en línea y tutorías en línea. No hay actividades ni tutorías presenciales.

No obstante, en todos los escenarios propuestos, cada vez se utilizan más las herramientas que ofrecen las TIC: *blogs*, listas de correo, correo electrónico…

Según esta clasificación, el escenario en el que situamos a nuestro tutor virtual es el correspondiente al *e-learning*, es decir, en el que los alumnos se forman exclusivamente a través de Internet sin actividades presenciales. Lo que exponemos más adelante es, sin embargo, igualmente válido para la enseñanza a distancia cuando el tutor virtual de la misma, si es que existiera esa figura, tenga las atribuciones necesarias para poder desarrollar la actividad socializadora.

Probablemente la palabra tutor, que ha sido la que se ha venido utilizando para denominar al profesor en los entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, hace pensar en una persona cuyo cometido se reduce a aclarar dudas. Esta idea se debe, sin duda, a la influencia del papel complementario que desempeña el tutor en la enseñanza presencial e, incluso, al que desempeña con frecuencia en la enseñanza a distancia. Para Martínez Casanovas (2005) "La función del tutor es básicamente la misma que la del formador presencial: "acompañar" al alumno en su proceso formativo, dándole *feedback*, animándole al aprendizaje y resolviendo dudas". Al hablar de los roles del tutor virtual, Martínez Casanovas (2005) añade:

> El tutor también se encarga de conseguir que los alumnos muestren interés por los temas tratados fomentando la participación de los alumnos.
>
> En muchos casos a través de foros se comentan noticias de actualidad que tienen que ver con el tema estudiado. El tutor se encargará de conseguir que los alumnos interactúen entre ellos y se relacionen. Aquí el papel del tutor sería el del tutor dinamizador: fomenta la comunicación entre los alumnos, favorece el aprendizaje cooperativo y el intercambio de experiencias (interacción entre el tutor-alumno y alumno-alumno).

Es decir, contempla lo que nosotros hemos denominado más que función dinamizadora, función socializadora. La preferencia por esta segunda denominación se debe a que realmente el tutor no debe sólo dinamizar la interacción entre alumnos y profesor sino que debe convertir la plataforma de aprendizaje en un entorno social, en un ámbito social donde no se acuda únicamente para consultar los contenidos, presentar tareas o preguntar dudas, sino también un lugar donde interactuar con los compañeros de curso y con el tutor.

2. LA IMPORTANCIA DE LA INTERACCIÓN

No es éste el lugar adecuado para extenderse en cuanto a la importancia que tiene la interacción en la enseñanza-aprendizaje de segundas lenguas, ni, por otra parte, disponemos del espacio suficiente para hacerlo. Pero quizá convenga recordar, de acuerdo con Long (1996), que en el proceso de una conversación, escrita o hablada, los hablantes no sólo se exponen a la lengua meta y la producen, sino que, además, el aprendiz tiene que prestar atención a cómo debe decir lo que desea transmitir para lograr que se le entienda y a cómo se expresan los otros para entenderlos; es decir, debe tener en cuenta determinados aspectos de la lengua para hacerse entender y para entender él mismo. Esto constituye, sin duda, una magnífica fuente de aprendizaje. El papel preponderante de la interacción en la comunicación la convierte en uno de los elementos fundamentales en el aprendizaje de una lengua. Por ello, en un aprendizaje en entornos virtuales, donde la interacción entre los aprendientes no suele surgir espontáneamente, será el tutor quien tenga que facilitarla, estimularla y provocarla. El aula virtual, gracias a las aplicaciones telemáticas, permite crear una comunicación de calidad semejante a la que puede producirse en un escenario de formación presencial. No obstante, no debemos olvidar que la comunicación telemática se reduce casi siempre a un solo lenguaje, el de la palabra, algo que el tutor debe tener muy en cuenta en el desarrollo de su actividad.

Pero en el caso de los entornos virtuales, la interacción juega también otro papel importantísimo: el de apoyo en casos de desmotivación o desaliento. En la enseñanza *on-line* y en la enseñanza a distancia, es fácil que se produzcan sentimientos de aislamiento y que se pierda la motivación; el saberse parte de una comunidad de aprendizaje ayuda a superar estas situaciones. Conviene, pues, que los participantes en un curso telemático pasen de considerarse individuos solos frente al ordenador a componentes de un grupo. Que los participantes sepan que pueden acudir a la plataforma virtual donde estarán, no sólo su profesor, sino también sus compañeros para compartir con ellos esos momentos de desánimo y donde encontrarán el estímulo necesario o el reto oportuno.

3. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Los miembros de un curso *on-line* cuentan para comunicarse con distintas herramientas, cada una de ellas más adecuada para cada caso y muchas veces complementaria de las demás:

– Correo electrónico: es un medio de comunicación asíncrona y es especialmente útil en la comunicación individual entre alumnos o alumnos y tutor. El tutor utilizará esta herramienta cuando deba comunicar algo de índole personal a un alumno, como comentarle algo respecto a su aprendizaje, a su ritmo de trabajo o alguna cuestión administrativa o si tuviera que llamarle la atención por el tono de alguna participación. Igualmente es adecuada cuando tenga que comunicar algo sólo a un grupo de alumnos. El alumno podrá utilizar también esta herramienta para plantear sus dudas al tutor o comunicarse en privado con cualquiera de sus compañeros.
– Foros: se trata también de una herramienta de comunicación asíncrona. Es apropiada para exponer a todos los compañeros del grupo y al tutor ideas o dudas sobre un tema concreto. Al ser asíncrona, su contenido permanece y cada participante puede consultarlo y responder o hacer algún comentario en el momento que le sea más conveniente. Permite una mayor elaboración del lenguaje y una mejor estructuración en la expresión de las ideas que las herramientas de comunicación sincrónica.
– Tablón de anuncios: algunas plataformas virtuales de enseñanza cuentan con esta herramienta, similar al tablón de anuncios de los centros de formación presencial, apropiada cuando se quiere comunicar algo a todos los miembros del grupo o cuando se quiere destacar un acontecimiento especial relacionado con la materia que se imparte en el curso.
– Salas de charla: o de *chat*, herramienta de comunicación sincrónica en tiempo real que permite mantener una conversación a dos o más participantes. Son apropiadas para conversar sobre un tema previamente acordado, para que el tutor aclare dudas, para dar información. Las comunicaciones a través de esta herramienta favorecen mucho la relación entre los participantes.
– Videoconferencias: herramienta sincrónica que permite la interacción y visualización en tiempo real de varias personas ubicadas en lugares diferentes, de manera que todas pueden participar en la sesión. Tiene el aliciente, frente a las otras herramientas comentadas, de que los participantes pueden verse, lo que favorece la cercanía psicológica y permite también el lenguaje gestual.

4. ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN

La disposición de todas estas herramientas no garantiza por sí misma la creación de un entorno social. Es labor del tutor convertirlas en herramientas de comunicación social. Para ello, es necesario que el tutor cuente con

algunas capacidades específicas, fundamentalmente la empatía, o capacidad para sentir como suya la desorientación, la ansiedad o la confianza y el disfrute del aprendiente, la capacidad de descubrimiento de los intereses de los participantes en el curso y la capacidad comunicativa, sobre todo escrita.

Del modo similar a como se hace en un curso presencial, el primer día el tutor deberá dar la bienvenida a los participantes en el curso. Esta primera toma de contacto puede hacerse de manera general, en el tablón de anuncios, por ejemplo, para que los alumnos tomen conciencia de que forman parte de un grupo, y siempre debe hacerse también de manera individual, enviando un mensaje de correo personalizado a cada alumno donde se le ofrezca la asistencia permanente del tutor. En este primer mensaje conviene indicar ya a los alumnos que se pueden poner en contacto también con sus compañeros. Por ejemplo:

Estimada Anna Chejnova:
Me llamo Pilar y soy su tutora en este curso.
Es un placer darle la bienvenida al curso de español que acaba de empezar.
Como tutora, mi labor es orientarla en su aprendizaje y ayudarla a resolver cualquier duda, tanto respecto al entorno de trabajo como a técnicas de estudio o a cuestiones de la lengua española. Seguiré su proceso de aprendizaje y realizaré una evaluación directa de sus tareas.
Para ponerse en contacto conmigo o con cualquiera de sus compañeros puede utilizar el correo electrónico o el foro "Dudas".
Antes de empezar a realizar el curso, es conveniente que se familiarice durante unos días con el entorno. Mire sus apartados y si tiene algún problema escríbame.
Recuerde que me tiene siempre a su disposición para cualquier duda que le surja.
Espero que saque mucho provecho a este curso y ¡qué lo disfrute!
Un saludo,
Pilar Rodríguez.

Ejemplo de correo electrónico de bienvenida.

En un primer mensaje no debe emplearse el tuteo, cada cultura tiene diferentes costumbres respecto a esto. Si consideramos que el tuteo hace el entorno de aprendizaje más cordial, abriremos un foro en el que debatiremos esta cuestión, explicando su uso en España. Simultáneamente y para animar a la participación en el foro, podemos enviar un correo general proponiendo el tuteo y animando a la participación en el foro.

Exactamente igual que en una clase presencial, lo primero que debemos hacer es presentarnos. Abrir un foro con este fin es el primer paso para crear

un entorno social. El tutor-docente, aunque ya se haya presentado a todos en el mensaje de bienvenida, se presentará en primer lugar, lo que servirá de ejemplo para las posteriores presentaciones. Dependiendo del nivel del grupo al que vaya dirigido se extenderá más o menos en su presentación, pero puede incluir el nombre, a qué se dedica, dónde vive, cuáles son sus aficiones favoritas, sus intereses o qué espera del curso.

Este primer foro sirve, además de para que se conozcan los componentes de cada grupo, para hacer una primera evaluación de los conocimientos de los alumnos.

Una buena manera de crear el sentimiento de grupo y promover el aprendizaje cooperativo es abrir un foro donde se anime a los alumnos a contestar las dudas de otros compañeros, pueden incluso abrirse dos, uno para consultas técnicas y otro para consultas relacionadas con el contenido de la materia que se imparte. Estos foros tendrían que permanecer abiertos durante todo el curso pues siempre sirven de consulta.

Foro de dudas de la lengua española	*Foro de dudas técnicas*
En este foro podéis consultar vuestras dudas respecto a cuestiones de la lengua y la cultura españolas. Os animo a todos a contestar las consultas de vuestros compañeros, yo también estaré aquí para aclarar, corregir o comentar vuestras participaciones.	Cuando tengáis alguna duda respecto al funcionamiento técnico de la plataforma, exponedla aquí para que todos podáis aprovechar las indicaciones que se os den. Si alguno de vosotros sabe cómo resolver la duda de otro compañero, por favor, explicádselo en este foro.

Ejemplos de foros de dudas.

El foro de dudas de lengua española puede ser uno de los más activos, ya que es un tema que lógicamente interesa a todos los participantes en el curso de E/LE. No siempre hay que esperar a que sea un alumno quien plantee la duda; sucede con bastante frecuencia que al principio del curso las dudas las planteen los alumnos directamente al tutor por correo electrónico. Después de comunicárselo al alumno en cuestión, se plantea su duda en el foro, pero habrá que hacerlo siempre sin nombrar al alumno que la ha planteado para no herir susceptibilidades.

Es conveniente abrir también otros foros de duración limitada con temas de interés donde los alumnos puedan dar opiniones, argumentar y donde se susciten debates. Si surgieran conflictos, es el tutor quien tiene que mediar,

Foro de dudas de lengua española

Una compañera vuestra tiene una duda: ¿cuál es la diferencia entre un cibercafé y una cafetería?
¿Podéis ayudarla?

Respuesta 1:
dos plabras son diferente.
una cybercafe es una tienda para internet pero una cafeteria es una tienda para cafe.

Respuesta 2
se necesitas café para prepara em casa debes ir ao supermercado no cafeteria

Respuesta 3
cafeteria es un lugar que pagar como retaurante, donde se sirve de comer y beber y cibercafé son una tienda para internet y correo elctronico

.....

Tutor:
Gracias por vuestras respuestas. Como muy bien decís, un cibercafé es un local donde se puede consultar Internet o el correo electrónico, una cafetería es un local donde se sirve de comer y de beber, y
el café se compra en una tienda, un mercado o un supermercado, por ejemplo.

Ejemplo real de una conversación en el foro de dudas. Nivel de los estudiantes A1 del MCER.

y llamar la atención cordialmente y en privado a aquellas personas que hayan originado el conflicto. El tutor deberá encontrar los temas que más interesen a los alumnos para crear un debate activo y participativo. Es importante también, señalar claramente el tiempo que permanecerá abierto el foro para las intervenciones.

Para animar la participación y para obtener un buen aprovechamiento didáctico, el tutor tiene que intervenir periódicamente comentando las aportaciones de los participantes, alabando las participaciones positivas y sintetizando las intervenciones.

Pero la herramienta que posiblemente más ayude a la socialización es el *chat*. Debido a su mayor espontaneidad y a que se trata de un medio de comunicación sincrónico, los participantes se sienten más cercanos. Precisamente por eso, habrá que modificar la actitud de ocio que habitualmente se tiene asociada a esta herramienta. Esta actitud puede llevar, por una parte, a no prestar atención al lenguaje que se emplea, a escribir abreviaturas, y por otra, a que se desvíe la conversación hacia temas personales o que no tienen ninguna relación con el contenido del curso. Aquí hay que medir bien

el tono y la oportunidad de la intervención del tutor, pues si se es demasiado autoritario o si se interrumpe demasiado bruscamente una conversación se puede estar impidiendo el posible vínculo que se está formando entre los componentes del grupo y se actuará en contra de la labor socializadora. En una clase *on-line* de E/LE, la libre comunicación entre los alumnos puede ser mucho más provechosa que empeñarse en explicar un punto concreto del temario. Si es necesario reconducir la conversación hacia un tema concreto, habrá que hacerlo con sutileza y, si es posible, aprovechando cualquier comentario de los participantes en la conversación. Siempre se puede recordar que los participantes pueden permanecer en la sala de charla una vez acabada la sesión para seguir con su conversación o acudir a otra sala de *chat* abierta al efecto. En un entorno virtual de enseñanza-aprendizaje es conveniente reservar un espacio, una sala de *chat* (que se puede denominar Cafetería, por ejemplo), donde los aprendientes puedan charlar libremente con sus compañeros de curso, sin importar el tema del que hablen. Al convocar a los aprendientes a una sesión de *chat*, hay que advertir del tema que se tratará para facilitar que los alumnos lo preparen y puedan intervenir con más seguridad o plantear las dudas que les hayan surgido.

Para concluir, la propuesta de actividades colaborativas brinda una magnífica oportunidad para crear lazos entre los miembros del grupo. Las actividades pueden incluir charlas por medio del *chat,* para distribuirse el trabajo, para comparar la información recabada, para acordar una actuación o para sacar conclusiones, y la presentación del trabajo en un foro donde comentar con el resto del grupo los trabajos presentados por cada uno:

Actividad colaborativa

Ponte en contacto con dos compañeros del curso mediante *chat* y planificad un viaje de tres días a una ciudad hispanohablante. Buscad en Internet información sobre hoteles, red de transporte, museos, teatros, actividades de ocio y culturales y preparad un programa. Después publicad vuestro programa en el foro, lee las propuestas de los otros grupos y vota por la que más te guste explicando tus razones para la elección.

Ejemplo de actividad colaborativa para un entorno virtual de enseñanza-aprendizaje.

En este tipo de actividades, si los participantes no se conocen lo suficiente, es recomendable que sea el tutor quien designe los grupos de trabajo teniendo en cuenta sus intereses o su ubicación geográfica para facilitar el horario de encuentros.

BIBLIOGRAFÍA

CABERO ALMENARA, J. (2002): "La aplicación de las TIC: ¿esnobismo o necesidad educativa?*", Red Digital*, 1 (disponible en <http://reddigital.cnice.mecd.es/1/firmas/firmas_cabero_ind.html>).

COOK, J. (2002): "The Role of Dialogue in Computer-Based Learning and Observing Learning: An Evolutionary Approach to Theory", *Journal of Interactive Media in Education (JIME)* (disponible en <http://www-jime.open.ac.uk/2002/5/cook-02-5-paper.html>).

GISBERT, M. (2002): "El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos", *Acción Pedagógica,* vol. 11 (1), págs. 48-59 (disponible en formato *pdf* en <http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol11num1/art5_v11n1.pdf>).

HARASIM, L.; HILTZ, S.; TUROFF, M. y TELES, L. (2000): *Redes de aprendizaje: Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red*. Barcelona: Gedisa/EDIUOC.

LONG, M. H. (1996): "The role of linguistic environment in second language acquisition", en W. Ritchie y T. Bhatia (eds.): *Handbook of second language acquisition*. San Diego: Academic Press, págs. 413-468.

LONG, M. H. (1985): "Input and second language acquisition theory", en S. M. Gass y C. G. Madden (eds.): *Input in second language acquisition*. Rowley, MA: Newbury House.

LLORENTE CEJUDO, M. del C. (2006): "El tutor en *e-learning*: aspectos a tener en cuenta", *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa,* 20 (disponible en <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>).

MARCELO, C.: "Estudio sobre competencias profesionales para el *e-learning*", *Junta de Andalucía. Consejería de empleo. Dirección General de Formación para el Empleo* (disponible en <http://www.raco.cat/index.php/DIM/article/view/56088/65510>).

MARISA PAGANO, C. (2008): "Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico", *Revista de Universidad y Sociedad del conocimiento* (disponible en <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.html>).

MARTÍNEZ CASANOVA, M. (2005): "*E-learning*: el tutor una de las claves de la formación online", en *Observatorio para la cibersociedad* (disponible en <http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?idioma=es&id=499&grup=18&estil=1>).

PÉREZ, A. (2002): "Elementos para el análisis de la interacción educativa en los nuevos entornos de aprendizaje", *Pixel-bit. Revista de medios y educación*, 19 (disponible en <http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n19/n19art/art1904.htm>).