# ¡ENCHÚFATE! *SKYPE* Y VIDEOCONFERENCIAS EN CLASES DE ESPAÑOL Y LOS NEGOCIOS

GRACE L. JARVIS
Dickinson College

**RESUMEN**

Esta comunicación describirá cómo se puede conectar con hispanohablantes en una clase de Español para Negocios por medio de *SKYPE* y videoconferencia no solamente con el fin de ampliar el vocabulario, sino también para poner en contacto a los alumnos con ejecutivos. Explicará cómo utilizar la tecnología para crear relaciones personales y facilitar la adquisición de una segunda lengua con fines específicos, dando unos ejemplos usados en las clases de español en Dickinson College, Pensilvania, EE.UU.

## 1. Introducción

La tecnología nos ha ayudado a cruzar fronteras lingüística y culturalmente. Todos los días hay noticias de los aspectos positivos y negativos de la globalización, debates sobre TLCAN, MERCOSUR y UE. Pero raramente se debate sobre la importancia de la comunicación, sobre todo entre culturas distintas. Nosotros los profesores nos preguntamos cómo

podríamos mejorar el uso de esta nueva tecnología y cómo podríamos facilitar que más estudiantes pudieran acceder a ella en los dos lados del charco. ¿Cómo podríamos maximizar los beneficios de la tecnología, avanzando y subiendo el nivel de lengua y mejorando el conocimiento de otras culturas a la vez que ayudamos a nuestros estudiantes para que encuentren trabajo en un mercado más y más competitivo cada día?

Este estudio está basado en seis ejemplos de clases utilizando *SKYPE* y videoconferencias. Las clases en que utilizamos *SKYPE* fueron clases de gramática española, y las videoconferencias en clases de Español para los Negocios y Comunicación intercultural para negocios internacionales en Dickinson College, EE.UU.

Tuvimos dos videoconferencias transatlánticas con un graduado de Dickinson, Brian Ruszczyk que era Director para inversiones en Latinoamérica para Citi Private Bank en Ginebra (Suiza). Trabaja actualmente para Deutch Bank en Ginebra. Mis estudiantes fueron a cada sesión habiendo preparado una serie de preguntas para este banquero internacional que estaba en muy buena disposición para compartir con ellos su amplia experiencia.

Los cuatro casos que se describirán han utilizado *SKYPE* en sesiones de *MIXXER*. *MIXXER* es una base de datos creada hace cuatro años por Todd Bryant, *Language Liaison for Academic Technology*; es decir, es el técnico que ayuda a los profesores de lenguas extranjeras en temas tecnológicos y pedagógicos (bryantt@dickinson.edu). Según Bryant *MIXXER* es una base de datos que incluye a 30.000 personas que quieren aprender una segunda lengua y que quieren practicar su lengua utilizando *SKYPE* (Bryant: 2009).

Bryant pensaba que la red podría responder a las necesidades orales de los estudiantes de ELE. Hasta hace poco tiempo la red se usaba casi exclusivamente para textos escritos. Bryant probó varios modelos: MSN *messenger*, *Yahoo*, *I Chat*, entre otros. Con todos ellos encontró problemas cuando llegó el momento de conectar.

En 2004 hizo pruebas con *SKYPE* y descubrió que no tenía que preocuparse del *firewall*; direcciones IP, puertos (*ports*) y configuraciones. Comprobó que *SKYPE* conectaba sin complicaciones. En un primer momento, Bryant buscó profesores y clases interesadas en el intercambio y después inició lo que llamamos *MIXXER*. Ahora, muchas de estas 30.000 personas que quieren usar este sistema para mejorar sus habilidades lingüísticas estudian una de las 12 lenguas enseñadas en Dickinson. Cada semestre hay aproximadamente quince clases de lengua utilizando *MIXXER* en chino, alemán, italiano y español entre otras. Las clases de japonés usan *MIXXER* con más frecuencia, ya que, según Bryant, es más fácil encontrar compañeros/hablantes en las lenguas menos habladas (Bryant: 2008).

## 2. *MIXXER*

Se puede usar el *MIXXER* de maneras muy variadas y en todos los niveles. Se puede usar por su propia cuenta, persona a persona o clase a clase. En una clase de gramática española mis estudiantes hablaron con personas de todas partes del mundo. Hablaron con trabajadores de Bogotá (Colombia), con profesionales de Valencia (España) y con estudiantes en Querétero (México). Por ejemplo, tuvimos una cita con una clase de estudiantes de inglés de Querétaro (México). Siempre hacíamos la mitad en español y la mitad en inglés, pero se puede hacer cualquier combinación de lenguas.

Dickinson tiene un programa de estudios en Querétaro y una de las antiguas becarias de allí, Noemi Guerrero, que ahora es profesora de inglés en la Universidad Politécnica de esa ciudad, escribió a Todd Bryant preguntándole si habría alguna clase dispuesta a participar en un intercambio de lengua. Mi clase de primera hora cuadraba con su horario. Por correo electrónico organizamos todo: fechas, lectura en común, una película que los estudiantes iban a ver, todo lo que cada profesora quería incluir en el programa de su curso (*silabus*). Era la primera vez que la profesora Guerrero y yo habíamos hecho un intercambio lingüístico por *SKYPE*: nosotras

organizamos las fechas y el material académico y Bryant hizo el trabajo logístico. Nos dijo que la llamada debía iniciarla algún estudiante del grupo de un lado u otro de la frontera. También nos advirtió de que, aunque nunca los había tenido, en caso de problemas originados por el ancho de banda (*band width*), los estudiantes debían estar preparados para chatear (*text chat*). Es decir, siempre hay que prever un posible fallo de la tecnología (Bryant: 2008).

La profesora Guerrero y yo nos pusimos de acuerdo en que nuestros estudiantes verían la película *Traffic* que trata sobre el tráfico de drogas entre los EE. UU. y México. Pensamos que sería un tema interesante para los dos grupos. Mis estudiantes leyeron también un ensayo titulado *Los Inmigrantes* de Mario Vargas Llosa. El tema de la inmigración también es de interés para los dos grupos. Escogí algo de Vargas Llosa porque el siguiente semestre iba a venir a Dickinson y quería que los estudiantes leyeran algo de él antes de su visita al campus.

Antes del día del nuestro encuentro *MIXXER* cada uno de mis estudiantes preparó aproximadamente 20-25 preguntas, comenzando con los temas más sencillos: el tiempo, pasatiempos, deportes, su ciudad natal, etc., continuando después con preguntas más complicadas de perspectiva y opinión sobre la película. Yo había leído antes sus preguntas y habíamos probado algunas de ellas en clase, entre nosotros, antes de hacer la llamada. La idea era ayudarles a formular preguntas y solicitar respuestas interesantes. También tenían que saber improvisar y responder en el momento, algo que los españoles saben hacer muy bien pero que nosotros, los norteamericanos, tenemos que aprender. Esta preparación funcionó bien para la conversación de *SKYPE* clase a clase, pero cuando los estudiantes conectaron de manera improvisada establecieron contacto mayoritariamente con personas mayores que ellos. Eran profesionales que querían mejorar sus habilidades lingüísticas por *SKYPE*. Consecuentemente, los estudiantes hablaron de política, sus equipos deportivos preferidos, la vida estudiantil, cualquier cosa. Ellos

conocieron aspectos del trabajo de los de fuera, sus ciudades, sus países, sus familias y los motivos para inscribirse en *MIXXER*.

El primer encuentro que tuvieron les sirvió como sesión de entrenamiento, aprendiendo el protocolo sobre quién va a iniciar la llamada, cómo llevar la conversación, cuándo se debe usar tú o usted y como pueden ayudar a los otros compañeros cuando haya alguna dificultad técnica. Ya para la segunda sesión los estudiantes sabían exactamente lo que tenían que hacer para conectar:

1. Conectarse (*log in*).
2. Hacer una prueba de audio.
3. Abrir la aplicación «AUDACITY».
4. Grabarse a sí mismos y escucharse después.

También sabían que tenían que usar auriculares en vez de altavoces porque producen eco. Todo este entrenamiento servía para que cuando ellos lo hicieran por su propia cuenta cultivando alguna relación que habían comenzado al azar. Esto ocurrió con un par de estudiantes. También yo había incluido en nuestra reunión de *SKYPE*/*MIXXER* a otros hispanohablantes, los becarios de Querétaro y Málaga, universidades con las que tenemos acuerdos y en las que nuestros estudiantes pasan un semestre o un año completo. Si falta alguna persona para tener pareja de *MIXXER*, ellos pueden hablar con estos estudiantes como si estuvieran en su país. En algún caso tuve que hacer esto.

Después de cuatro clases (dos de un grupo y dos de otro) utilizando *MIXXER* pedí a mis estudiantes que evaluaran la experiencia. Primero les encantó saber que sí podían comunicarse en español fuera del contexto de clase con el típico intercambio en que el profesor pregunta y el estudiante responde. Comentaron que había mucha colaboración entre ellos, otra cosa que no suele ocurrir en una clase tradicional. Sin darse cuenta los estudiantes también estaban transmitiendo valores: comunicación positiva, difusión de buenas noticias, creatividad y búsqueda de puntos de acuerdo, etc. (Pérez-

Latre: 2007). Según Pérez-Latre, es necesario entender las preguntas que formulan la cultura para poder dialogar y para mantener la relación con la audiencia (Pérez-Latre: 2007). Creo que en esta clase del cuarto semestre de nivel intermedio, los estudiantes han dado un gran paso en su capacidad de formular sus preguntas y ser sensibles a la otra cultura.

Entrevisté a un estudiante mío que había hecho *MIXXER*/*SKYPE* con una clase de japonés. Me contó que los estudiantes de su clase de japonés tuvieron una sesión cada dos semanas durante el semestre (Kuhlman: 2008). Opinó que funcionó mejor tener la experiencia a lo largo del semestre. En su caso la profesora de japonés corrigió todas las preguntas cada semana y tuvieron que entregar un informe semanalmente. *MIXXER* ha sido el corazón del curso, clave de toda la comunicación.

La perspectiva de ambos, profesores y estudiantes, es que *MIXXER* es una manera exitosa para mejorar la comunicación en el aprendizaje de una segunda lengua. La profesora Mariana Past, otra profesora del Departamento de Español y Portugués en Dickinson College, usó *MIXXER* en dos clases suyas, una de literatura/cultura y otra de estudiantes de nivel intermedio. También pidió que los estudiantes prepararan a lo largo del semestre veinte preguntas sobre medioambiente, tecnología, inmigración y otros temas de carácter general. Después de cada encuentro, analizaron el tono, el diálogo, el acento, y el vocabulario. Según ella, el proceso dio a los estudiantes un alto grado de confianza en sí mismos y aprendieron mucho. El 100% de los estudiantes dijeron que querían repetir la experiencia (Past: 2008).

No importa el nivel, sea de principiantes, intermedio o avanzado, a los estudiantes les gusta conectarse con hispanohablantes, les gusta aprender de otra cultura, y se conectan en todos los sentidos.

**3. Videoconferencias**

Otro buen uso de la tecnología para la clase de Español con Fines Específicos es la videoconferencia con ejecutivos. La videoconferencia es

una manera de conectar con algunos ex-alumnos que hablan español, que ya son ejecutivos y empresarios y que trabajan en todas las partes del mundo. Tienen conocimientos y una perspectiva práctica, pero todavía recuerdan sus experiencias estudiantiles y en muchos casos quieren compartir lo que sirvió más en su preparación para trabajar en un mundo globalizado. También están dispuestos a ayudar a estos jóvenes en su búsqueda de trabajo.

En los últimos dos años tuve dos videoconferencias, una en una clase de Español para Negocios con quince estudiantes y otra en una clase de Comunicación intercultural para negocios para cincuenta estudiantes, veinticinco de mi clase y otros veinticinco de distintas lenguas y clases. En los dos casos los estudiantes prepararon preguntas para esta entrevista a larga distancia. Antes de la videoconferencia con Brian Ruszczyk que era Director Gerente para inversiones en Latinoamérica para el Citi Bank de Ginebra (Suiza), Brian y yo organizamos todo electrónicamente. Con dos meses de antelación organizamos la fecha, la hora y el tema de la videoconferencia. Tuvimos que tener en cuenta las seis horas de diferencia horaria entre Suiza y los Estados Unidos y la hora de mi clase. Brian me mandó «Construyendo una cartera global» (Apéndice I) que trata de asesoramiento de inversiones y cartera de una banca privada haciendo un repaso del mercado, una propuesta de inversión, una propuesta de monedas entre otros asuntos financieros. Algunos temas que sugirió para el intercambio fueron: 1) Cómo vemos el mundo, Latinoamérica, Europa, Asia; 2) entender sus necesidades; 3) bosquejo de la cartera; 4) implementar la cartera.

Los estudiantes tuvieron la información con anticipación para preparar preguntas para el Sr. Ruszczyk para el día del encuentro. Algunos de ellos sabían algo o tenían interés en finanzas pero la mayoría de ellos querían saber más sobre su preparación, su educación en Dickinson, cómo había llegado a tener el puesto que tenía, cuáles fueron los momentos más difíciles, cuáles fueron sus decisiones más importantes, qué importancia tenía su educación en Dickinson y después de graduarse, cuáles fueron las asignaturas que más le ayudaron, etc. Brian Ruszczyk estaba muy dispuesto contestar a

todas estas preguntas y más. Es un antiguo alumno que ha sido muy leal a Dickinson a lo largo de veinte años. También él y yo nos hemos mantenido en contacto durante estas dos décadas.

Además de su antiguo trabajo en Citibank el Sr. Ruszczyk tiene un negocio de turismo de aventura en Futaleufu (Chile) que se llama H2O Patagonia. Ha creado unas prácticas para estudiantes de Dickinson, dándoles la oportunidad de trabajar en Chile durante el mes de enero, entre semestres. Estos estudiantes ayudan con todo, el marketing, la publicidad, la página web. Una vez allí tienen inmersión completa en el río Futaleufu. Se meten en aguas bravas en los zodiac y las piraguas trabajando al lado de los guías. También pueden poner en práctica sus talentos en relaciones públicas en el restaurante, charlando con los clientes y echando una mano a los camareros o al cocinero. Es una experiencia completa y pagada utilizando español e inglés. Durante la videoconferencia los estudiantes hicieron también varias preguntas sobre las prácticas en H2O Patagonia.

Brian Ruszczyk hizo hincapié en la importancia de su estudio de español y comentó sobre las diferencias que había experimentado trabajando y viviendo con su familia en México, Brasil, Argentina y Chile. En todos los casos Brian estaba dándoles muy buenos consejos no solamente sobre negocios sino para sus vidas.

El Sr. Ruszczyk sugirió cuarenta y cinco minutos por su parte y después seguir la discusión con preguntas (Ruszczyk: 2007). Quería que los estudiantes tomaran el papel de sus clientes. Yo le había mandado el programa del curso para que supiera algunos de los temas de la asignatura de Comunicación intercultural y Español para Negocios: negociación, choque cultural, y hacer marketing en otra cultura. Además hablamos sobre la «Inversión en una cartera global» (nos mandó su presentación de power point.) Brian Ruszczyk también trató de otras funciones suyas en una banca privada. Por ejemplo ayudó a los clientes a planear la herencia, dio consejo sobre la adquisición de obras de arte, sobre la compra de aviones, en asuntos filantrópicos, etc. entre otros asuntos económicos.

Mis estudiantes aprovecharon esta videoconferencia para ampliar sus conocimientos sobre la globalización y mejorar sus oportunidades para buscar trabajo en el futuro. Estaban enchufados en todos los sentidos.

En el último capítulo del libro *The World is Flat, a brief history of the twenty first century* Thomas Friedman trata algo sobre la última década y los eventos que ocurrieron el 9 de noviembre y el 11 de septiembre. Según él, el primer evento, la caída del muro de Berlín, representa la fuerza creativa de las personas, y el otro evento representa la imaginación destructiva de la gente que arrasó las torres gemelas. En cada caso la tecnología está al fondo para este mundo más globalizado en el siglo veintiuno, pero como diría Einstein, la imaginación es más importante que el conocimiento.

Creo que utilizando los dos, imaginación y conocimiento, nuestros estudiantes serán los beneficiarios de nuestro conocimiento tradicional y de las herramientas tecnológicas nuevas para estar bien preparados en un mundo multilingüe. Un mundo más plano presenta nuevas oportunidades, desafíos y colaboraciones económicas.

Los estudiantes en clase de lenguas extranjeras o de comunicación intercultural que utilizan las Nuevas Tecnologías para conocer el mundo, usando su imaginación y sus habilidades para improvisar estarán más preparados en esta época de conectividad y colaboración. ¡Enchúfate!

**Bibliografía**

BRYANT, Todd y Grace JARVIS (2008): Entrevista, Dickinson College, Carlisle, PA. EE.UU.

BRYANT, Todd y Grace JARVIS (2009): Entrevista, Dickinson College, Carlisle, PA. EE.UU.

FRIEDMAN, Thomas L. (2007): *The World is Flat, a brief history of the twenty first century*, Picador.

KUHLMAN, Paul y Grace JARVIS (2008): Entrevista, Dickinson College, Carlisle, PA. EE.UU.

PAST, Mariana y Grace JARVIS (2008): Entrevista telefónica, Durham, North Carolina.

PÉREZ-LATRE, Francisco Javier (2007): «Algunas ideas sobre cómo transmitir valores», *Nuestro Tiempo*, 31-35.

RUSZCZK, Brian y Grace JARVIS (2007): Entrevista electrónica.

TORIELLI, Sophia (2007): «Ruszczyk Holds Video Conference at Dickinson», Dickinsonian.

**APÉNDICE**

«Construyendo una Cartera Global», Citi Private Bank, 2008.