

La comunicación en la educación a distancia

Jaume Sarramona

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BARCELONA/ESPAÑA
jaume.sarramona@uab.es



La comunicación como necesidad de la educación a distancia

La educación en general ha sido considerada como un sistema de comunicación, por consiguiente si se trata de *educación a distancia* no se puede perder lo que es sustantivo, que es la educación; *a distancia* significa solamente una manera de realizar la educación. Pero incluso ese calificativo de *distancia* debe ser tomado actualmente con prevención, porque el objetivo de toda educación no presencial tiene como meta el reducir, cuando no eliminar, la distancia que pueda haber entre educador y educando, y esa distancia puede darse —de hecho se da a menudo— en la misma situación de la edu-

cación presencial a pesar de que hay una relación *cara a cara* entre educador y educando.

La distancia que conviene eliminar es la que media entre educador y educando cuando no existe empatía mutua, cuando uno de ellos es menospreciado por el otro, cuando no se da el compromiso, especialmente en el educador, por ayudar sinceramente al educando en su proceso de formación personal. La distancia más difícil de eliminar y más perniciosa para la educación es la distancia psicológica entre las personas implicadas, la cual sólo se elimina mediante la comunicación

interpersonal abierta y franca. Así, no extrañará que se abra paso la demanda de que la educación actual, como plantea Asensio, tenga el diálogo como meta básica.

Por todo ello podemos afirmar que la comunicación es la base fundamental de una educación a distancia de calidad, comunicación entre las personas implicadas en el proceso y comunicación con los soportes y materias del aprendizaje. Si se prefiere, podemos denominar *interacción* a ese proceso comunicativo, con lo cual ponemos el énfasis en que se trata de una comunicación de doble vía, donde el educando no tiene el exclusivo papel de reaccionar a los estímulos que se le ofrecen, como planteó el conductismo tradicional.

En las líneas que siguen se hará referencia a la comunicación interpersonal y al material didáctico por separado, con el fin de profundizar en ambas dimensiones de la comunicación.

La comunicación interpersonal en la educación a distancia

Difícilmente encontraremos hoy una definición de la educación a distancia donde no figure la comunicación interpersonal como elemento distintivo de la misma, desde la “conversación dialéctica guiada” de Holmberg y la “comunicación bidireccional” de Keegan, ambas de los años 80 del siglo pasado, y que también recoge García Aretio (2001) en una síntesis comparativa de diversas definiciones. Añádase que gracias a las posibilidades de la tecnología actual la comunicación interpersonal no sólo es bidireccional sino multidireccional, dado que el proceso comunicativo no se limita al binomio educador-educando sino que pueden intervenir varios educandos simultáneamente, los cuales se comunican personalmente con su profesor-tutor pero también entre sí en actividades de diálogo y colaboración.

La comunicación interpersonal en la educación a distancia gira alrededor de la figura del profesor-tutor o su equivalente. Sin duda ha de ser él quien en primera instancia planifique e impulse la comunicación con sus estudiantes a través de los di-

versos medios que hoy la hacen posible: teléfono, correo electrónico, chat, teleconferencia... sin olvidar las ya clásicas posibilidades del correo convencional, el fax o la radiofrecuencia. Por otro lado, si en la educación presencial una parte importante del aprendizaje se realiza a distancia, esto es, sin la presencia física del docente, nada impide que en un programa de educación a distancia haya sesiones presenciales, las cuales pueden ser altamente recomendables en ciertos casos. Pero la comunicación bidireccional también surge a iniciativa del estudiante o participante en el programa, quien ha de tener la posibilidad y la libertad de hacerlo de acuerdo con sus necesidades.

La comunicación bidireccional entre estudiante y docente (tutor) abarca diversas actividades: resolución de dudas, ampliación de aprendizajes, información sobre los resultados del aprendizaje, motivación para el estudio, sugerencias de mejora del proceso, etc. Tan sólo deberemos tomar la precaución de no convertir esta comunicación en una actividad excesivamente habitual e innecesaria para algunos estudiantes, que precisamente hayan elegido la modalidad de estudio a distancia para gozar de amplia libertad de programación de su tiempo, en contraposición a las obligaciones que han sido dispuestas más rígidamente en la educación presencial. Una cosa es favorecer y posibilitar la interacción y otra forzar a los sujetos a realizar comparecencias periódicas que no sean imprescindibles para el aprendizaje pretendido.

La interacción comunicativa entre estudiante y tutor puede ser inmediata, prácticamente en tiempo real, gracias a las actuales tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo cual relativiza la limitación de la “distancia” en el sistema, tal como señalábamos al principio. Pero también es evidente que las comunicaciones instantáneas no son siempre necesarias para lograr la deseada interacción personal, siempre y cuando el tiempo transcurrido entre los mensajes sea breve. Los participantes en un programa de educación a distancia comprenden perfectamente que una cosa es el tiempo preciso para mandar un mensaje a su profesor-tutor o compañeros de estudio y otra distinta el tiempo hábil de que disponen para las res-



puestas. En la práctica los programas a distancia han de tener presentes estas consideraciones para no obsesionarse en la búsqueda de sistemas tecnológicos de máximas posibilidades comunicativas, pero cuyo costo las haga inviables.

Especialmente interesante resulta la posibilidad de comunicación de los estudiantes entre sí, sea para realizar actividades de aprendizaje en grupo, sea para intercambiar informaciones, opiniones o sugerencias. Las TIC actuales han sido decisivas para materializar tal posibilidad, al eliminar una de las limitaciones clásicas de la educación a distancia, a saber, la falta de interacción entre los iguales, con lo cual se ha hecho factible aplicar al sistema principios del aprendizaje constructivista social, que defiende la adquisición de aprendizajes gracias al diálogo con los demás. La diversidad de experiencias y de conocimientos adquiridos ayuda a construir el propio conocimiento mediante la vía de la reflexión contrastada y debatida. De este modo, la educación a distancia no queda marginada de las tendencias actuales del aprendizaje en perspectiva social.

Sin que ello signifique una excusa para no implantarla, hay que tener presente que toda comunicación interpersonal lleva implícita la posibilidad del conflicto debido a malos entendidos, dificultades de expresión, etc., porque en toda comunicación

humana siempre confluyen multitud de variables imprevisibles. Mientras la comunicación se limita a los niveles de contenidos informativos la posibilidad de conflicto es baja, pero en cuanto éstos se superan y se pasa al terreno de las actitudes, de las ideologías, de los sentimientos, la situación se complica por naturaleza. En este terreno la educación a distancia también se aproxima a la presencial.

La interacción con el material didáctico

Aun con los cambios tecnológicos vigentes, se puede afirmar que lo más característico de la educación a distancia es que cuenta con un material didáctico específicamente elaborado para posibilitar el autoaprendizaje, un material que no se limita a la simple presentación de informaciones sino que incluye todo el repertorio de estrategias didácticas que un buen docente utilizaría en el aula. De manera genérica se puede afirmar que un material didáctico para la educación a distancia no es en modo alguno equivalente a un libro de texto para ser empleado en el aula. En la tabla adjunta se presenta una relación de las estrategias fundamentales que ha de contener ese material.



ELEMENTOS DIDÁCTICOS DE LOS MATERIALES A DISTANCIA			
MOTIVACIÓN	ACTIVIDAD	INTEGRACIÓN	INTERACCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de metas y objetivos - Lenguaje personalizado - Presentación atractiva del material - Orientaciones para el estudio - Contextualización próxima de las informaciones - Empleo de destacados gráficos 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomento de posicionamientos personales - Incorporación de preguntas - Realización de actividades aplicativas - Fomento de la ampliación de los aprendizajes 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de contenidos - Empleo de organizadores didácticos, reforzadores, síntesis, mapas conceptuales, etc. - Fomento de los meta-aprendizajes - Ejemplificaciones - Realización de tareas globalizadoras - Utilización de recursos didácticos diversos 	<ul style="list-style-type: none"> - Pruebas de autoevaluación - Pruebas de heteroevaluación - Referencias para contactar con otros estudiantes - Posibilitación de contactos con el tutor - Presencia de consultas para evaluación del programa

Estos elementos pueden y deben estar presentes en los materiales didácticos empleados en la educación a distancia, desde los clásicos de impresión sobre papel hasta los programas informáticos más sofisticados, que incluyen la realidad virtual para favorecer el aprendizaje y las prácticas correspondientes. No cabe duda sobre las posibilidades de personalización e interacción permanente que ofrecen las TIC aplicadas a la elaboración de materiales didácticos de autoaprendizaje, si se cumplen los requisitos de aplicar en su elaboración los principios vigentes del aprendizaje integrador y situado. Por otro lado, la instalación de los materiales en la web institucional del programa permite integrar la interacción didáctica con ellos y la interacción interpersonal antes comentada.

Podemos hablar con propiedad de interacción con el material didáctico cuando mantiene al aprendiz en actividad constante, le ofrece retroalimentación, se adapta a sus necesidades graduando y diversificando la información, permite la autoevaluación formativa en el proceso y fomenta la aplicabilidad de los aprendizajes. Un buen material didáctico de la educación a distancia ha de romper la tendencia tradicional a la rigidez y uniformidad para todos los participantes en el programa; antes al contrario, ha de ser flexible y per-

mitir la personalización. Los programas informatizados de estructura compleja hacen todo esto factible, pero también se pueden lograr altas cuotas de personalización con los soportes tradicionales, si se confeccionan teniendo este principio como meta.

La ejecución de los programas instalados en red ha hecho necesaria la presencia del experto en TIC en los equipos que los confeccionan. Éste incorpora todas las posibilidades de la informática al servicio del aprendizaje, segmentando de manera conveniente la información, estableciendo los enlaces pertinentes, etc. Por su parte, el “diseñador de *webs*” ha de facilitar la visión atractiva de los materiales en sus diversas dimensiones multimediales. De esta manera los materiales ganan en potencialidad didáctica, si bien en contrapartida se encarece y complica su elaboración, instalación y mantenimiento.

La constatación de las posibilidades de la informática tampoco puede hacernos olvidar ciertos condicionantes propios de la tecnología. En primer lugar, y a riesgo de recordar una obviedad, la comunicación telemática nunca es equivalente a la comunicación *cara a cara*; el aula virtual, con todas sus indiscutibles posibilidades, no es un aula real. Y ello se subraya no tanto





para hacer un paralelismo comparativo entre la educación a distancia y la presencial, cuanto para advertir que las reuniones periódicas presenciales, que generalmente se programan en la metodología a distancia para lograr objetivos de socialización y motivación, siguen siendo necesarias y no quedan plenamente substituidas por la comunicación telemática.

De igual forma, gracias a la tecnología actual se han producido profundos cambios en la comunicación social y en la educación a distancia, porque los parámetros de tiempo y espacio diferidos en que se basa esta modalidad de educación han quedado fuertemente alterados. Pero una cosa son los cambios en los medios y otra distinta son los cambios en los paradigmas didácticos. La tecnología los posibilita pero no los comporta obligatoriamente, de modo que el dominio y la aplicación de modelos didácticos abiertos, que fomenten la integración de los aprendizajes y su contextualización social, son imprescindibles para rentabilizar las posibilidades de la tecnología. Y es que existe el peli-

gro de dejarnos deslumbrar por la informática mientras se la emplea para fomentar aprendizajes meramente acumulativos, simples en su naturaleza.

El contexto general de consumo en que estamos inmersos y la preponderancia absoluta de los medios de comunicación de masas en nuestra vida cotidiana puede llevar a aplicar a la educación a distancia los estrictos principios que rigen en la publicidad. ¿Cómo lograr que el aprendizaje pretendido incluya la necesaria reflexión personal y sea estructurado y firme? Pues poniendo el énfasis, como hemos reiterado, en la estructura didáctica del material, en su naturaleza activa y también ética. Añadimos este segundo elemento, la ética, porque en ningún momento se debe olvidar que todos los programas pretendidamente educativos suponen un compromiso en la búsqueda de la mejora personal y social. Todo ello sin perder nunca de vista los principios básicos de racionalidad y optimización de los recursos, que también deben regir el uso de las tecnologías en el campo educativo, sea en modalidad presencial o a distancia.

Recomendaciones para la acción

Las ideas clave que se han pretendido presentar se podrían resumir en los siguientes puntos:

1. La comunicación debe ser considerada como un elemento clave en la educación a distancia.

2. Las posibilidades de la tecnología actual han relativizado el concepto de “distancia”, hasta el punto en que los programas no presenciales incorporan elementos importantes de la educación presencial, como la interacción inmediata y el aprendizaje socializado.

3. El aprovechamiento de las posibilidades tecnológicas exige la aplicación de modelos didácticos complejos y de equipos multidisciplinares en la elaboración de los materiales didácticos.

4. El compromiso ético es consubstancial a la educación, sea presencial o a distancia.

5. Las posibilidades de la tecnología no pueden hacernos olvidar sus limitaciones intrínsecas, su costo elevado y su dependencia de las modas y del consumo.



Lecturas sugeridas

Asensio, J. Ma., 2004. *Una educación para el diálogo*, Paidós, Barcelona. www.paidos.com

Barberá, E. (coord.), 2001. *La incógnita de la educación a distancia*, ICE-Horsori, Barcelona. www.paidos.com

García Aretio, L., 2001. *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*, Ariel, Barcelona. www.uned.es/catedraunesco-ead/nuevo_libro.htm

Holmberg, B., 1985. *Educación a distancia. Situación y perspectivas*, Kapelusz, Buenos Aires. www.kapelusz.com.ar

Keegan, D., 1986. *The Foundations of Distance Education*, Croom Helm, London. http://isbndb.com/d/publisher/crom_helm.html

Sarramona, J., 2000. “Los retos de las nuevas tecnologías para la educación a distancia”, *IX Encuentro Internacional de Educación a Distancia*, Guadalajara (México), edición electrónica. jaume.sarramona@uab.es

