

EXPERIENCIAS

ELEMENTOS FACILITADORES EN LA ENSEÑANZA A DISTANCIA. LA INTERCOMUNICACIÓN ENTRE LOS PROTAGONISTAS DE LA ENSEÑANZA A DISTANCIA:

Profesor de la Sede Central - Profesor Tutor - Alumnos

Santiago Castillo Arredondo
UNED. España

INTRODUCCIÓN

El mundo avanzado en el que vivimos ha puesto de relieve el trascendental papel que desempeña la comunicación en todos los ámbitos de la sociedad humana. El hombre, a través de diversos lenguajes, intenta influir sobre su medio, sobre sí mismo y sobre los demás poniendo en práctica los objetivos fundamentales de la comunicación: informar, influir y afectar. El desarrollo tecnológico al servicio de la comunicación así lo atestigua.

La comunicación también es clave en el proceso de la enseñanza-aprendizaje, ya que en el desarrollo de la misma se producen múltiples interrelaciones entre los protagonistas de la docencia y los alumnos. Cuando en una situación de aprendizaje se produce una auténtica relación comunicativa, se crea un clima de confianza a nivel interpersonal que facilita la tarea educativa. El éxito del proceso de enseñanza-aprendizaje depende tanto del conocimiento y dominio de la materia y de las técnicas empleadas en su desarrollo, como de la calidad de la relación y comunicación entre

el profesor y el alumno. Esta comunicación implica, no sólo los aspectos intelectuales, académicos y burocráticos, sino también los afectivos y actitudinales de la persona. En cualquier caso, hay un principio universalmente aceptado: sin comunicación no hay aprendizaje.

Toda comunicación didáctica lleva consigo el propósito o intencionalidad educativa de lograr los objetivos propuestos mediante —y durante— el proceso de enseñanza-aprendizaje. Sin embargo, se puede quedar en una comunicación ineficaz cuando se pierde de vista el objetivo original; y la comunicación se convierte en un burocrático hábito rutinario de información, sin horizontes ni reflexión crítica. Para que el proceso comunicativo en el ámbito docente se desarrolle con plena efectividad es preciso que la comunicación tenga la categoría de «alta fidelidad» (exenta de «ruidos», interferencias y desconexiones).

La tecnología en apoyo del proceso de la comunicación también ofrece importantes aportaciones al proceso de la instrucción. Exige una explicitación clara del contenido del «mensaje»; un adecuado «código» en coherencia con el contenido, que proporcione las condiciones óptimas para su codificación-descodificación; y la selección del «canal» que mejor garantice la fidelidad y comunicación del mensaje, mediante la utilización de las oportunas técnicas e instrumentos disponibles.

1. PROCESO Y EJECUCIÓN DE LA ENSEÑANZA A DISTANCIA

La relación didáctica en la enseñanza a distancia tiene un carácter múltiple y una peculiaridad específica en conformidad con el modelo que la anima. Hay que recurrir a la pluralidad de vías actuales de comunicación, sin desechar, por principio, ninguno de los procedimientos de multimedia y de los últimos adelantos tecnológicos. En nuestra Universidad se están utilizando los siguientes medios vehiculares: el material impreso (Unidades Didácticas, Guía del Curso, Addendas, bibliografía, Cuadernillos de Evaluación a distancia, etc.); el material audiovisual (radio, cassette, diapositivas, teléfono, el vídeo-cassette, etc.); y el encuentro presencial (la acción tutorial —Profesor Tutor y Alumnos—, convivencias —Profesor de la Sede Central, Profesor Tutor y Alumnos— y reuniones —Profesores de la Sede Central y Profesores Tutores). Otros medios de más alta tecnología, como la Televisión, el computador o el satélite, aún no han sido utilizados.

En el proceso de la enseñanza a distancia el alumno se convierte en el centro de la acción didáctica, por delante del profesor. Todos los elementos del proceso deben estar enfocados a los efectos que va a producir en los alumnos: es decir, al aprendizaje de los saberes, más

que a las tareas de instrucción centradas en el profesor. Para ello hay que partir de unos planteamientos claros, precisos y eficaces en función de los cuales se deben organizar las diversas situaciones de aprendizaje, que permitan presentar, facilitar y seguir el comportamiento discente de los alumnos.

La tecnología educativa ha aportado al desarrollo de la enseñanza-aprendizaje a distancia los logros alcanzados en otros ámbitos del progreso humano: la teoría y las aplicaciones de la comunicación, las exigencias de la psicología del aprendizaje y la teoría y diseño de sistemas, entre otros. El diseño de la instrucción desde paradigmas y exigencias de la tecnología parte necesariamente de planteamientos y formulaciones precisas de los objetivos de la acción didáctica. Se fijan los conocimientos, las destrezas y las tareas a realizar. Después se establecen las etapas del proceso, su orden y duración; se seleccionan los medios y recursos, y se eligen o se construyen los materiales didácticos; y, por último, se plantean unas pruebas de evaluación para comprobar su valoración académica. En definitiva se trata de hacer realidad en el peculiar proceso de la enseñanza a distancia, y de su puntual ejecución, el complejo concepto de la instrucción asistida y vehiculada por los diversos medios tecnológicos. Actuar de forma sistemática al diseñar, desarrollar y evaluar el proceso total de enseñanza-aprendizaje, partiendo de unos objetivos claramente especificados que tengan en cuenta las nuevas aportaciones sobre los mecanismos del aprendizaje y la comunicación, y que, al planificar coordine los recursos humanos, metodológicos, instrumentales y ambientales, con la intencionalidad de conseguir una educación-instrucción lo más eficaz posible (Tecnología Educativa).

Los modelos tecnológicos al servicio de la enseñanza a distancia permiten un desarrollo y ejecución más activa, flexible e individualizada (personal e independiente). Para lograrlo se ha de procurar, en primer lugar, un proceso de comunicación que facilite una información asequible y diferenciada a los dispersos receptores, sobre la base de que dicha comunicación no es unidireccional, sino multidireccional entre profesores, tutores, alumnos y entorno social, mediante un lenguaje total a través de documentos e instrumentos adecuados y eficaces que permitan, incluso, la retroinformación, ya sea para rectificar el proceso comunicativo, o para reforzar positivamente los resultados del alumno. En segundo lugar, sistematizar organizativamente todos los elementos que intervienen en el proceso: desde la fijación precisa de los fines y objetivos, a la selección de recursos humanos, métodos, instrumentos, ambiente, etc... El planteamiento sistémico permite evaluar con mayor objetividad y precisión el rendimiento del proceso de la enseñanza-aprendizaje, tanto en su desarrollo como en su resultado final.

2. LA INTERCOMUNICACIÓN Y SUS ELEMENTOS FACILITADORES DE LA ENSEÑANZA A DISTANCIA

Dentro de la filosofía peculiar de la enseñanza a distancia cobra su pleno sentido la teoría de la comunicación con sus requisitos, medios y recursos puestos al servicio del desarrollo de la enseñanza-aprendizaje. La comunicación supone el apoyo y soporte vehicular imprescindible para la aplicación eficaz de la metodología de la enseñanza a distancia. Por ello, uno de los objetivos primordiales de la institución UNED y de sus responsables, al más alto nivel, ha de ser garantizar y mejorar permanentemente la suficiencia y calidad técnica de los elementos múltiples que faciliten la intercomunicación entre todas las personas implicadas en su funcionamiento.

Nuestra reflexión nos permite observar que la precisa, ágil y rápida comunicación en la poliédrica y compleja estructura de la UNED necesita mejores elementos facilitadores que posibiliten la anhelada «interacción didáctica» en el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje a distancia. Desde el esquema básico de la comunicación didáctica (fig. 1), pasando por el desarrollo de las actividades propias de la enseñanza-aprendizaje, y por la implicación de sus protagonistas fundamentales (fig. 2), hemos de aspirar a la utopía de una «unidad de acción didáctica» con plena sintonía comunicativa tal como expresa la configuración interdependiente de un cuerpo poliédrico (institución universitaria, UNED, en nuestro caso) (fig.3).

La institución universitaria de la UNED, mediante su infraestructura central, el soporte de apoyo y cooperación de los Centros Asociados, el profesor de la Sede Central y el profesor tutor, se compromete con unas finalidades fundamentales para el correcto cumplimiento de su misión docente. Estos compromisos se pueden concretar, entre otros, en los siguientes (Holmberg 1981):

- Fomentar la motivación y el interés del alumno que ha decidido realizar sus estudios superiores en el ámbito académico de la UNED. No sería aceptable que una de las causas de abandono de los alumnos fuera precisamente su específica metodología de la enseñanza a distancia.
- Integrar, cuanto antes, al alumno en la dinámica y sistema de actuación de la UNED. Facilitar el aprendizaje al alumno; que satisfaga sus aspiraciones y evite frustraciones lamentables.
- Proporcionar la infraestructura necesaria que posibilite la inter-

comunicación entre personas y ámbitos tan dispersos y heterogéneos como los que componen el sistema de la UNED. Ofrecer instrumentos adecuados para el desarrollo del estudio; medios técnicos para una rápida y fidedigna transmisión de información; recursos y comportamientos que ayuden al desarrollo de las actividades de la enseñanza a distancia; etc... En definitiva, propiciar cuanto sea posible, humana y técnicamente, por acortar las «distancias» geográfico-temporales, para una realización más eficaz y gratificante de la enseñanza-aprendizaje a distancia.

- Orientar a los alumnos, no sólo en la realización académico-administrativa de sus estudios, sino en otros aspectos formativos de su persona: situaciones afectivas, laborales, familiares, etc. La comunicación personalizada supone un refuerzo estimulador del aprendizaje para el alumno, rompe su aislamiento empobrecedor y elimina un sentimiento de abandono y soledad.
- Valorar la dedicación y el esfuerzo que el alumno ha prestado a su aprendizaje a lo largo del curso. No basta sólo la nota calificativa final. Es necesario que en el componente de la nota académica de fin de curso, se contemple también el comportamiento que el alumno ha observado en el desarrollo de los objetivos de la asignatura.

Para lograr satisfactoriamente estos fines, es imprescindible una rápida, ágil y fluida intercomunicación entre todos los responsables de llevar a cabo, en el contexto de la UNED, un proceso de enseñanza-aprendizaje superior a distancia. En definitiva, la infraestructura institucional de la UNED, mediante la facilitación de la intercomunicación indicada, hará posible la realización práctica de cuanto teóricamente defienden, como razonable y conveniente, los diversos modelos de enseñanza a distancia.

Los medios y recursos que institucionalmente pone en juego la UNED, tanto los materiales impresos como los audiovisuales, y, sobre todo, los personales, tienen unas funciones básicas y comunes que cumplir, que sólo podrán lograr si se garantiza previamente la intercomunicación con suficientes dotaciones técnicas y burocráticas (infraestructura eficaz de correo, teléfono, radio; elaboración, producción y distribución de material didáctico; etc...). A partir de esta situación previa, estos mismos medios y recursos deben ser considerados, también, como elementos facilitadores y mantenedores de la intercomunicación establecida como requisito básico de la metodología de la enseñanza a distancia.

Las funciones básicas de estos medios y recursos, considerados glo-

balmente como elementos facilitadores en el desarrollo de la enseñanza a distancia, se pueden concretar en las siguientes (Bááth, 1976):

- Mantenimiento de la motivación del alumno. Gratifican su esfuerzo y alimentan sus expectativas.
- Seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Facilitan la información precisa y puntual, permiten la retroalimentación, e informan sobre errores cometidos, progresos realizados y resultados obtenidos.
- Asesoramiento sobre las dificultades y/o nuevas propuestas de aprendizaje. Atienden consultas específicas y proporcionan los estímulos y recursos necesarios.

Pero insistimos en resaltar la importancia trascendental que tiene la infraestructura técnico-administrativo-burocrática que la institución universitaria propone para el eficaz y correcto desarrollo de las actividades de la enseñanza a distancia. La infraestructura institucional, con una suficiente dotación, calidad técnica y disponibilidad, no sólo posibilita una ágil intercomunicación multidireccional, sino, lo que es más importante, puede eliminar las barreras y los factores que afectan negativamente al proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia (Holmberg 1985). Estos son algunos de los obstáculos inherentes a la enseñanza a distancia que se deben atender prioritariamente:

- Envío y recepción rápida de las cartas personales, circulares y material didáctico (Unidades Didácticas, Guía del Curso, cuadernillos o ejercicios, etc.).
- Disponibilidad real del teléfono para su uso educativo en la adecuada acogida de las consultas personales entre profesores y alumnos.
- Incorporación paulatina de nuevos medios técnicos de comunicación y trabajo (Ordenador, teletexto, telefax, impresoras, etc.).
- Registro ágil, preciso y accesible de datos (Fichas, listados, direcciones, teléfonos, etc., tanto de alumnos, como de profesores).
- Procedimientos adecuados de control y seguimiento de las actividades desarrolladas por profesores y alumnos (Nuevos sistemas

de intercomunicación, convivencias, sesiones de evaluación, etc.).

Profundizando en el análisis de la intercomunicación en la UNED podemos diferenciar dos tipos de relaciones (fig. 4). Ambas, desde posiciones distintas, pretenden facilitar el desarrollo de la enseñanza a distancia. Siguiendo el croquis, podemos apreciar los diversos espacios y personas interrelacionadas, observando los cuatro triángulos de un tetraedro desplegado:

— Relaciones institucionales

Se sitúan en el triángulo central la Sede Central de la UNED y sus Centros Asociados. Desde dicho espacio nuclear, mediante la «infraestructura», la «producción» y la «distribución» se posibilita un tipo de comunicación «universal» —anónima e impersonal— entre TODOS. Se trata de una intercomunicación «desde dentro» —institucional— que después de afectar a los otros espacios (Profesor de la Sede Central, Profesor Tutor y Alumno) revierte y se estanca definitivamente «dentro». Se refiere a «mensajes» académicos y administrativos preocupados por el cumplimiento de las normativas legales y el correcto funcionamiento de la institución; y que, finalmente, suelen reflejarse en una «evaluación de resultados». El material impreso y audiovisual son los medios y recursos habituales que facilitan la intercomunicación entre los cuatro espacios de nuestra universidad y los individuos que en ellos se sitúan.

— Relaciones personalizadas

Es la intercomunicación que se desarrolla «desde fuera», por las bandas de los triángulos externos, sin la rigidez y la conexión directa o inmediata del núcleo institucional. Son comunicaciones «DE TU A TU», donde los interlocutores ya son «individuos con nombres y apellidos», cuyo «mensaje» fundamental es la «ayuda y cooperación» personal en un proyecto común que les convoca. Es un diálogo personal desde la distancia que favorece un mayor acercamiento, luchando contra el tiempo y el espacio, entre profesores y alumnos a lo largo de todo el desarrollo y evaluación del proceso didáctico.

Siguiendo el «círculo» que conecta por el exterior los espacios «personales» de la UNED (Profesor de la Sede Central, Profesor Tutor y Alumnos) se pueden diferenciar las siguientes intercomunicaciones personalizadas:

- *Profesor de la Sede Central-Profesor Tutor*

Su intercomunicación amplia y variada se puede ceñir a aspectos fundamentales como: «sintonizar» en el diseño, desarrollo y evaluación de la asignatura; «cooperar» en la ejecución de actividades del proyecto didáctico y en la facilitación de los aprendizajes del alumno; e «informar» de los planteamientos, seguimiento y evaluación de la actuación didáctica desempeñada con los alumnos. Es una intercomunicación bidireccional (con la silueta del alumno siempre presente) que se facilita mediante la «ficha» y «dirección» personales, el uso del «teléfono», las «cartas» circulares o personales, «reuniones» frecuentes...

- *Profesor de la Sede Central-Alumno*

Esta intercomunicación bidireccional sobrepasa la fría relación académica para personalizar, en lo posible, el diálogo didáctico que se debe mantener en todo proceso de enseñanza-aprendizaje. El contenido de esta intercomunicación (con la presencia del Profesor Tutor al fondo) se puede circunscribir a los siguientes aspectos: «diseño» y planteamiento metodológico de la asignatura; «desarrollo», seguimiento y facilitación de las exigencias de la asignatura; y «evaluación» del proceso y trayectoria mantenida por el alumno y de los resultados conseguidos. Los elementos facilitadores van desde la «ficha académica», el «listado» o la «fotografía», a la «carta», tanto circular como personal, pero, sobre todo, el encuentro personal de las «convivencias», y el «teléfono».

- *Profesor Tutor-Alumno*

En esta relación se da una intensa intercomunicación, ya que en su transcurso está presente, no sólo el Profesor de la Sede Central, sino también, y muy particularmente, el contexto institucional (Sede Central y Centro Asociado). El Profesor Tutor es el gozne o el «punto de encuentro» en el que confluyen todas las voluntades para ayudar al alumno en la realización de sus estudios universitarios a distancia. En

el Profesor Tutor se depositan las siguientes responsabilidades, entre otras: «orientar» al alumno en su adaptación e integración a la específica metodología de la enseñanza a distancia; «facilitar» la solución a las dificultades que encuentre en el desarrollo del estudio, mediante asesoramiento y explicaciones; «dotar» al alumno de los instrumentos didácticos y de recursos, técnicas y hábitos de trabajo intelectual; y «valorar» su comportamiento didáctico en el desarrollo de las actividades y demás exigencias de la asignatura, el esfuerzo desplegado y los logros alcanzados, etc. El elemento facilitador de esta intercomunicación bidireccional (sin olvidar las conexiones antes apuntadas) es la «entrevista» en el marco de la Tutoría. Entrevista personal o grupal (Seminario, trabajo en grupo, etc.) donde la «presencia» en el contacto personal reduce las distancias, la soledad, la sensación de abandono, etc..., que frecuentemente abaten al alumno. También tienen su importancia la «ficha», como registro de datos, el «teléfono», las «cartas», etc. Y, por supuesto, el «comentario» evaluativo a sus trabajos, cuadernillos o cualquier otro tipo de actividad didáctica.

Es evidente que tanto las «relaciones institucionales», como las «relaciones personalizadas» son imprescindibles y complementarias en los planteamientos de la enseñanza a distancia. Pero aquellas que facilitan notoriamente la intercomunicación didáctica en el proceso de la enseñanza-aprendizaje a distancia son, indudablemente, las «relaciones personalizadas».

CONCLUSIONES

Como conclusión a estas reflexiones es posible apuntar algunas «sugerencias» que permitan una profundización de cara a mejorar todos aquellos aspectos facilitadores de la comunicación en nuestra enseñanza a distancia. Partimos del supuesto de que muchos de dichos elementos facilitadores son manifiestamente mejorables.

- En el ámbito institucional propiamente dicho aún son notables las carencias e insuficiencias de infraestructura: espacios necesarios y suficientemente dotados; cierta desorganización y demasiada lentitud en la correspondencia postal y en la distribución del material didáctico; líneas telefónicas permanentemente saturadas (¿por qué no facilitar adecuadamente el uso educativo del teléfono mediante «contestadores automáticos», servicio de tutoría

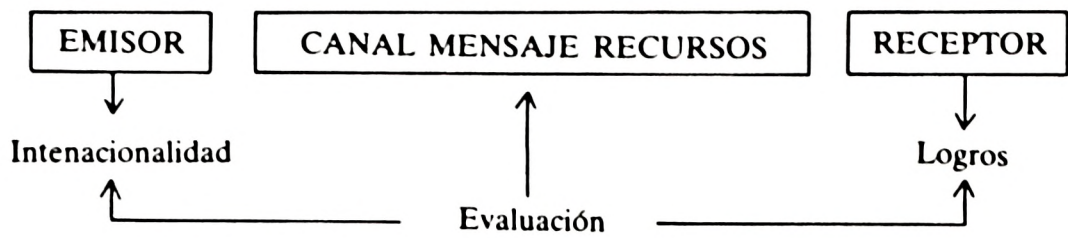


Figura 1. Esquema básico de la comunicación didáctica.

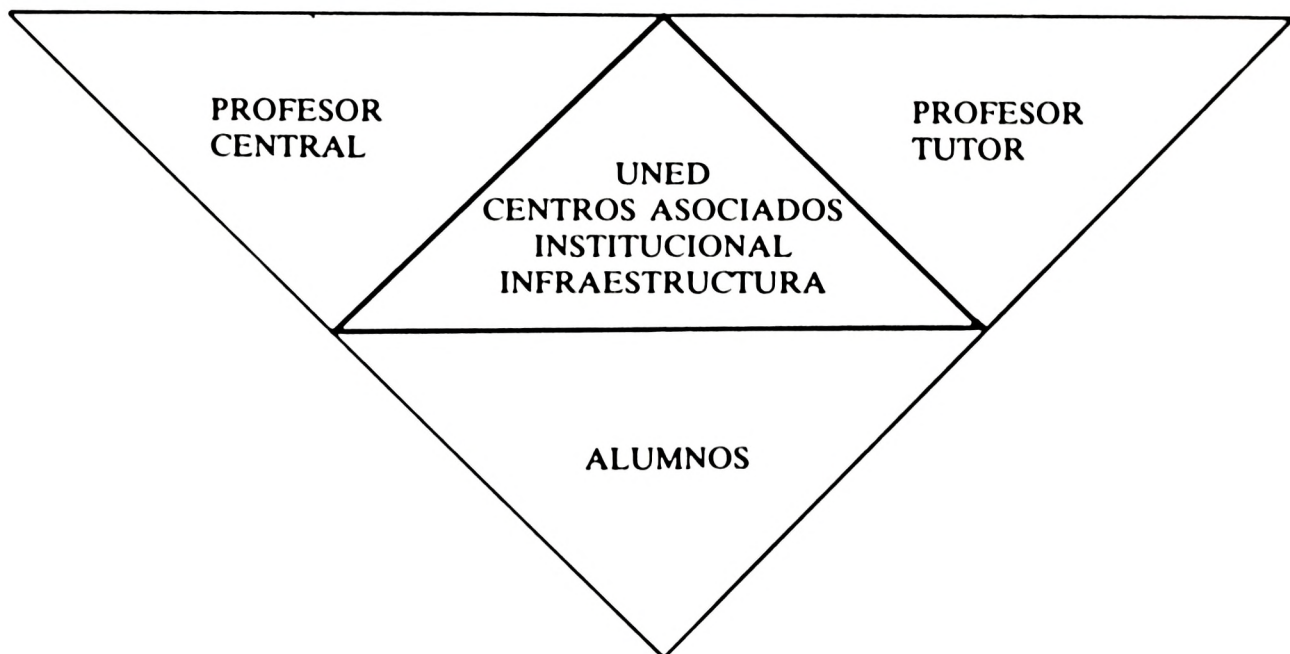


Figura 2. Protagonistas implicados en la enseñanza a distancia.

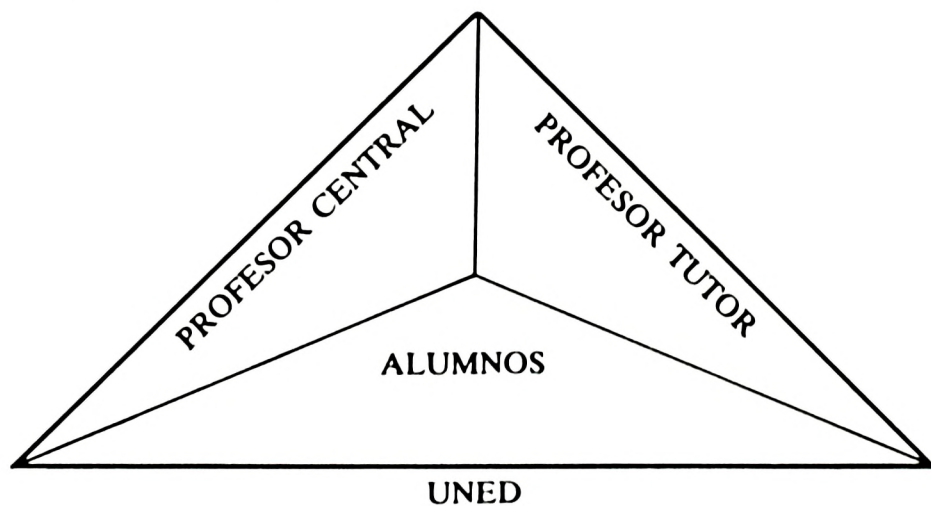
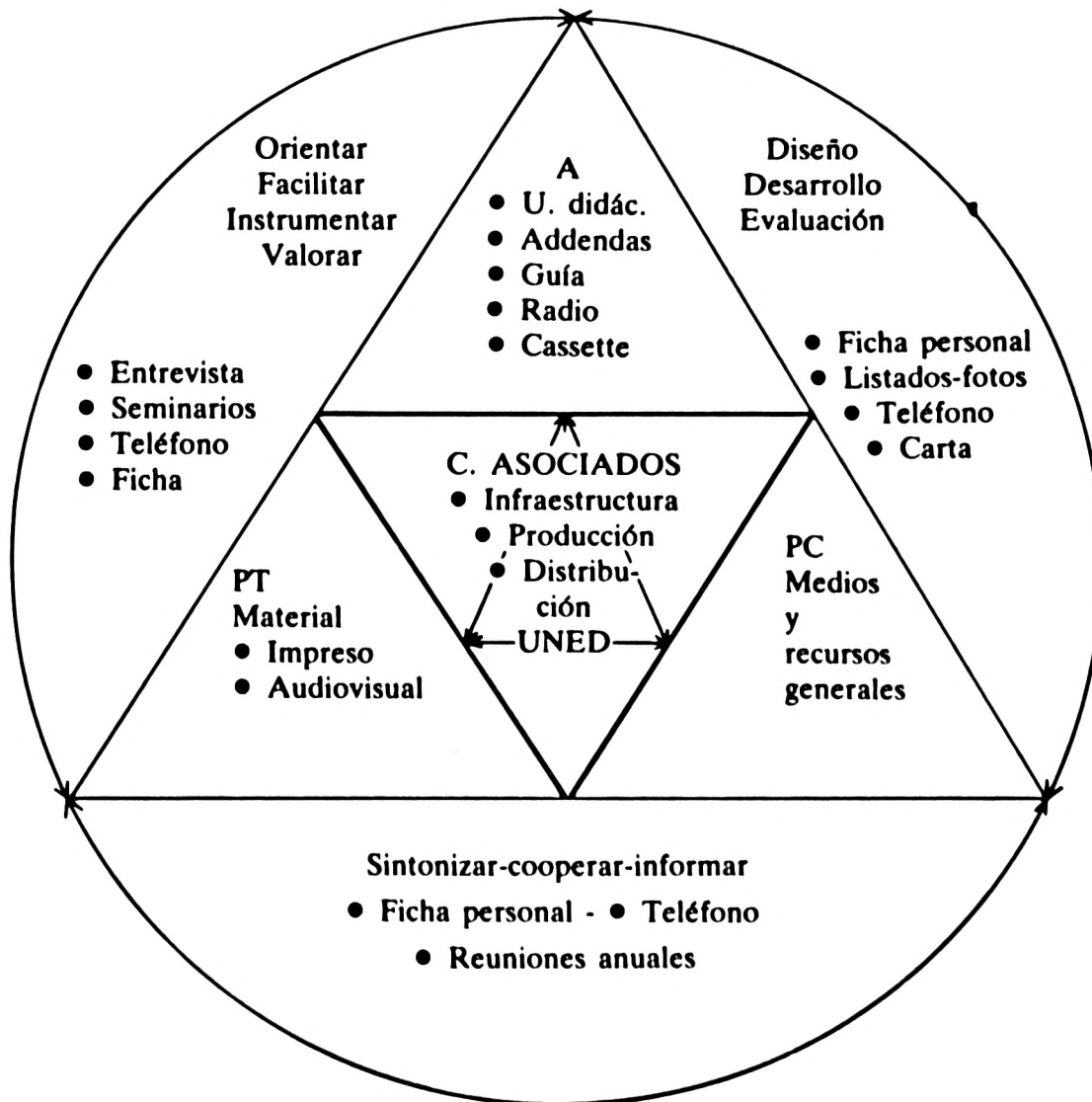


Figura 3. Configuración poliédrica de la interdependencia institucional de la UNED.

INTERCOMUNICACION EN LA UNED



- Relaciones Institucionales → Todos
 - Comunicación Académico-Administrativa
 - Evaluación de resultados
- Relaciones personalizadas → De tú a tú
 - Comunicación personal de ayuda
 - Desarrollo y evaluación del proceso

Figura 4. Espacios de intercomunicación en la UNED.

telefónica —Sercontel— u otras modalidades similares que permitan una intercomunicación telefónica más rápida y eficaz...?).

- Cuidar más la producción de material didáctico pensando ante todo en el alumno receptor del mismo, con planteamientos y presentación diferenciada en función del curso en el que se encuentra (primeros o últimos cursos de la carrera). En cualquier caso, debieran poner menos énfasis en recoger todos los contenidos y prestar más atención a los medios, recursos y técnicas de aprendizaje que ayuden al alumno en el estudio de los mismos.
- Analizar la situación de los Profesores Tutores, tanto en lo referente a aspectos de su relación institucional, como a los de la ejecución de sus tareas tutoriales: tiempo y dedicación de que dispone; remuneración que percibe; medios y recursos con que cuenta; selección y perfeccionamiento específico que necesita.
- Compromiso de los Centros Asociados en prestar la máxima atención a elementos facilitadores de la intercomunicación que les son más propios: dotación de biblioteca; facilitación de la bibliografía básica de las asignaturas; flexibilización de horarios; atención especial al alumno alejado y con imposibilidad de asistir habitualmente al Centro; fomentar los «encuentros» entre Profesores de la Sede Central, Profesores Tutores y Alumnos, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- AZCARATE, B.: *Análisis comparativo de los estudios a distancia*. Madrid, 1988.
- BAATH, J. A.: *Postal contacts some other means of two-way*. Lund, 1976.
- CASAS ARMENGOL, M.: *Ilusión y realidad de los programas de la educación superior a distancia en América Latina*. Caracas, UNA, 1988.
- HOLMBERG, B.: *Status & Trends of distance education*. Londres, Kogan Page, 1981.
- VARIOS: *El modelo español de educación superior a distancia: la UNED*. Madrid. ICE de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, 1987.