

## LA FORMACIÓN DE EXPERTOS PARA LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Rodrigo Barrantes E.

*Universidad Estatal a Distancia  
Costa Rica*

### INTRODUCCIÓN

Hablar de formación de expertos es un tema difícil pero en la educación a distancia se torna necesario e interesante.

Para elaborar esta participación, tomé como marco de referencia mi experiencia: fui formado en la universidad presencial y tengo la intención de doctorarme en una universidad a distancia. Trabajé inicialmente en sistemas presenciales y fui sorprendido al incursionar en el trabajo de una universidad a distancia. En ese momento, sin tener la remota idea de que se trataba esta forma de educación, tuve que enfrentar el reto con la mejor voluntad y un deseo enorme de aprender. Me formé de «golpe en golpe», aprendiendo a la fuerza y como dirían hoy día, en un proceso de reingeniería forzoso, para enfrentar el reto que la vida me puso con cierto nivel de responsabilidad.

Al presentarse la oportunidad de escribir estas notas, pensé como me hubiese gustado introducirme en este campo de la educación y me atreví a presentar las siguientes ideas.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

En mi opinión, la formación de expertos en la Educación a Distancia, sus problemas y la búsqueda de respuestas, o sea la metodología de trabajo, debe enfocarse desde el punto de vista de la fenomenología, o sea, entender los fenómenos desde la perspectiva del actor y no del facilitador.

¿Porqué este razonamiento? El actor de este proceso es un profesor universitario, adulto y con una formación que generalmente fue realizada en un sistema de educación presencial, que puede poseer experiencia o no, en educación a distancia.

Desde esta perspectiva, las personas no pueden verse como seres humanos aislados o distantes, sino inmersos en un proceso del cual son parte fundamental. En este sentido, la relación sujeto-objeto, debe verse como una sola. Epistemológicamente no puede darse una separación entre el facilitador y el sujeto por formarse, ambos deben desarrollar conceptos, intelecciones y comprensiones, partiendo de pautas y no aportando datos para luego reproducirlos y evaluarlos.

En este sentido el proceso de formación debe ser flexible y estructurado en común entre ambos sujetos inmersos en el proceso de formación o capacitación.

Para ello se debe ver escenarios y personas en una perspectiva holística y no reducidos a simples variables yuxtapuestos o en una secuencia simplista. Hay que considerar el proceso como un todo, y teniendo en cuenta en primer lugar la perspectiva del que recibe el proceso y no del que lo dirige. Para ello debe analizarse los problemas dentro de un contexto y las situaciones especiales en las que se hayan.

La interacción debe ser natural y no elaborada o superficial, hay que recordar que en este tipo de procesos, tanto el sujeto como el objeto del mismo, son sensibles a los efectos que ellos acusan.

Para que esto tenga sentido, debe darse una conversación normal, no intercambio formal de preguntas y respuestas. Las personas deben estar ubicadas dentro de un marco de referencia que ellas mismas construyan y se identifican éstas para poder comprender cómo ven las cosas y por qué.

El facilitador deberá despojarse de sus creencias, perspectivas y predisposiciones. Con una mente como si viera las cosas por primera vez.

Para estos profesionales, todas las perspectivas deben ser valiosas: se busca la comprensión detallada de éstas y de todas las personas involucradas. Viéndolos como iguales y como personas que pueden aportar puntos de vista valiosos para un proceso de formación, que por su naturaleza es de difícil conducción, sólo teniendo en mente que las personas influirán sobre el modo de ver las cosas, se tendrá una visión humanista del proceso.

Pero el proceso así concebido, no puede ser un análisis impresionista e informal, basado en una mirada superficial a escenarios o personas. Debe ser un proceso riguroso y científico, teniendo en cuenta todos los aspectos de la vida universitaria.

Se ha dicho que el proceso debe ser flexible y ajustado a una realidad, para esto el facilitador debe ser un artífice y nunca un «esclavo» de un procedimiento; considerando el punto de vista de otras personas: una persona aprende de los demás a ver el mundo.

Los actores asignan generalmente, significados a situaciones, a otras personas, a las cosas y así mismos, a través de un proceso de interpretación. Para ello se tiene que indicar las cosas que tienen significado. Aquí es donde el capacitador debe actuar como intermediario. Las personas constantemente interpretan y definen, especialmente cuando pasan por situaciones diferentes. Entrar en un proceso de formación, especialmente para un adulto, es algo diferente que lo saca de su rutina de trabajo, luego interpretaría actuaciones y acciones para interiorizarlas o rechazarlas, de ahí la importancia de conocer a fondo a estas personas, y tomarlas en cuenta de igual a igual.

Es un proceso dinámico, en que las interpretaciones dependerán de los significados de que se dispongan y cómo se aprecie una situación. Las organizaciones, culturas y grupos están constituidos por actores envueltos en procesos de constante interpretación del mundo que los rodea, y aunque actúan dentro del marco de su organización, sea esta la universidad, la empresa o el hogar, hay situaciones que determinan la acción y no necesariamente las normas, valores, roles y metas.

Se puede decir que el facilitador de un proceso de formación de expertos, debe dejar en suspenso sus propias creencias, su realidad de trabajo, para entrar a estudiar otra realidad, otras interpretaciones y formas de acción.

Dentro de este marco de referencia, creo que el proceso de formación de asesores deben resumirse en un «proceso entre iguales», analizando situaciones reales y particulares y no trasladando experiencias, que aunque valiosas no siempre son ajustables o necesarias.

En este proceso de análisis entre iguales, se conocerán situaciones vividas, se tendrá un marco teórico de referencia, se buscarán soluciones y se enriquecerá el sujeto y el objeto del proceso.

Desde mi modesto punto de vista, enfocar el proceso desde la perspectiva positiva, podría ser un error, ya que buscar hechos o causa de los fenómenos con independencia de los estados subjetivos de los individuos, y teniendo sólo la perspectiva del facilitador, podría traer como consecuencia la desmotivación, la apatía y el abandono.

El proceso tiene que darse en reiterados encuentros «cara a cara» entre facilitadores y sujetos en formación. Estos encuentros están dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que ambos tienen de la situación en estudio. Para ello tienen que establecer una empatía o «rapport», formularse preguntas iniciales no directivas que le permitan aprender lo que es importante para luego enfocar las sesiones de trabajo. Esto debe realizarse en situaciones de «campo naturales» y no en escenarios preparados y artificiales. Desde esta perspectiva, el proceso tiene que darse en contactos largos de tiempo, ya sea presenciales o por medios electrónicos como el correo electrónico, la teleconferencia, el teléfono, software educativo y otros que cada día son más comunes y utilizados.

## CONCLUSIONES

Para resumir mi intervención, retomo tres ideas claves:

- a) El cómo del proceso de formación de asesor. Debe ser participativo, entre iguales y con un amplio y profundo conocimiento de la realidad en que se enmarca la acción de trabajo, o sea, desde un punto de vista fenomenológico.
- b) El qué. Debe ser producto de un análisis compartido entre los facilitadores y los participantes. No se puede imponer criterios y puntos de vista. Se tiene que compartir de igual a igual. De este proceso interactivo se obtiene un análisis de la situación y una profundización del conocimiento.
- c) El para qué. Es producto de una serie de necesidades que cada grupo debe tener claras e identificarlas. Por lo general los profesores en la educación a distancia no se formaron dentro de este sistema, luego hay lagunas, vacíos, pero también hay una gran experiencia, muy particular en cada institución y producto muchas veces de un proceso de ensayo y error. Nadie debe imponerse y creerse poseedor de verdades absolutas, todos podemos enseñar y todos debemos aprender.