
➤ **Asignatura:** Moderación en Comunidades Virtuales de Aprendizaje DMV

➤ **Módulo 3:** La moderación

➤ **Lección 2:** Diálogos en la moderación en comunidades virtuales de aprendizaje

Introducción

Esta lección propicia una visión de los diálogos donde se muestran múltiples formas, diferentes espacios y momentos que se llevan a cabo en los ambientes virtuales, ya que no es lo mismo el requerimiento de una comunicación informal y la oportunidad de compartir asuntos gratificantes, o una comunicación desde la lógica, la defensa de puntos de vista personales o desde la puesta en marcha de la construcción de conocimientos.

Tema 1: Diálogos en la moderación en comunidades virtuales de aprendizaje

El ejercicio de la virtualidad ha demostrado que para crear comunidades virtuales, es necesario favorecer ambientes que permitan a los participantes sentirse acompañados en los procesos de identidad con respecto al grupo del cual empiezan a formar parte. El siguiente esquema muestra los diferentes diálogos:

En los foros, generalmente prevalecen tres formas de diálogos, a saber:

- Diálogo Social.
- Diálogo Argumentativo.
- Diálogo Pragmático.

Tema 2: Diálogo social

Son caracterizados por la informalidad y la necesidad de compartir asuntos gratificantes para el autor; ejemplos de ello son la noticia de haber ganado una beca, la clasificación a la final de su equipo favorito. La comunicación social en ambientes virtuales permite reflejar la necesidad humana de encontrar amigos y la atracción interpersonal goza de excelente salud en la red, donde los rasgos de las relaciones y sus características obedecen a las mismas que en la vida real.

Los usuarios manifiestan sus virtudes y defectos, son personas que viven y trabajan como cualquiera de nosotros.

Parece que las relaciones que se forman en el diálogo social pueden ser frágiles por la manera de ser y por la propia naturaleza de la red... A pesar de los inconvenientes, la capacidad de ambientes virtuales para fomentar y sustentar relaciones entre dos personas es una de las características más valiosas, aunque el ambiente virtual parece apoyar y fomentar la sinceridad, la apertura y la comunicación interpersonal que pueden llevar a la formación de vínculos muy fuertes.

En el diálogo social, en la modalidad virtual, hay muchos gestos de bondad y generosidad, muchos voluntarios que dedican su tiempo libre a colaborar con los participantes necesitados, moderar foros de discusión y ayudar a usuarios novatos. De hecho, varios estudios han concluido que el diálogo social en el ambiente virtual, como entorno, es muy eficaz para fomentar la ayuda y desempeñar un papel muy especial para las personas que necesitan el apoyo y el consuelo de otras por padecer una aflicción o tener una identidad estigmatizada o denostada.

Sin embargo el diálogo social puede ser un medio y un fin en sí mismo; la comunidad debe conocer cuáles son las condiciones que hacen posible el diálogo social; es importante tener presente qué papel incumbe al moderador en el diálogo social y así mismo qué formas presenta éste.

Al inicio, cuando se comienza a trabajar con un curso en línea, es inevitable que se presente el diálogo social o la simple charla informal: comentarios cotidianos de los participantes, sucesos que les ocurren, los que a su vez generan otros comentarios no relacionados con el contenido del curso. Ciertamente, esto es algo que no se puede descartar, porque es verdaderamente importante.

¿Qué puede hacer un buen moderador? El diálogo social es importante, pues promueve el sentido de pertenencia, una condición fundamental para consolidar una comunidad de aprendizaje. Pero, del mismo modo que cuando se habla en clase, es un factor distractor cuando se hace referencia a un tema diferente del contenido. Por lo tanto, el moderador debe entrar a crear un hilo de discusión aparte, "zona social", definiendo específicamente su propósito.

El curso debe iniciar siempre con una estrategia de "rompehielos" sociales en la zona normal de discusión (contenido del curso). Después de avanzar en el desarrollo del

curso, el moderador debe generar una actividad que le permita redirigir el diálogo social hacia el hilo pertinente (zona social), recuperando la zona normal de discusión. En este caso, el moderador puede asignar a los participantes la tarea de visitar la zona social, para continuar allí sus charlas y comentarios. En una zona social como ésta, los participantes dejan a un lado la reflexión seria con sus compañeros, y pasan a una zona donde se puede conversar de cualquier cosa, inclusive compartir experiencias e información, o bien, participaciones que se inician en un contexto meramente social, pueden derivar hacia diálogos que pueden generar un impacto significativo en el desarrollo posterior del contenido.

El moderador, podrá entonces recoger diferentes citas, incluyendo en ellas intencionalmente algunas referencias puestas en la zona social, y elaborar una participación que le permita promover una transición adecuada hacia el discurso razonado.

Un aporte significativo de la confianza que se crea en los participantes en sus diferentes interacciones en la zona social, es su manifiesta disposición para participar abiertamente en la ejecución de las tareas de contenido.

A pesar que las comunicaciones se sigan dando en los espacios creados para cada una, participaciones con visos de diálogo social se harán manifiestas en muchas de las respuestas solicitadas en la zona de contenido. "Generalmente estos elementos suministran un marco o contexto para pasar más profundamente a la interacción con las ideas. A menudo los participantes dan pistas sobre sus opiniones o tal vez hacen evidentes las suposiciones o creencias a través de lo que pueden parecer elementos inconexos de diálogo social" (Galvis,2000)

Para aclarar un poco lo visto hasta aquí, veamos un ejemplo.

"En el siguiente ejemplo tomado de una zona de tareas de la INTEC, un participante revela su nivel de comprensión de las metas del curso, así como sus propias expectativas. La persona que respondió había terminado las actividades introductorias en las que los participantes habían enviado presentaciones personales, leído artículos y comentado sobre ellos, así como dominado la interfaz.

La tarea planteaba cuestiones específicas sobre un artículo asignado e invitaba a los aprendices a ensayar un programa informático para moderar:

ASUNTO DEL MENSAJE: Actividad 1 - Cómo construir un modelo. Por fin encontré el espacio para escribir. Soy [nombre del autor]. Enseño ciencias en el séptimo grado de una escuela secundaria en el oeste de Pensilvania. De veras disfruté las lecturas. Parecían ser pertinentes a mi salón de clase y a nuestro currículo.

No entiendo bien qué está pasando con las tareas y con este espacio de conversación. No parece haber mucha enseñanza. Me gusta leer los comentarios de la gente. Bueno, voy a

trabajar en la simulación ambiental mañana.

La intención de este mensaje es fuertemente social y parece motivada por un deseo de decir algo, tal como lo requería la tarea. El participante ha superado ya la experimentación inicial y despliega algún dominio de la interfaz. No ve cómo cambiando el "asunto del mensaje" se pueda aclarar la comunicación; ciertamente podemos decir que se está quedando en lo superficial respecto a las metas del curso y a la comprensión del propósito del espacio de discusión. Sus comentarios aprobadores sobre las lecturas y su relevancia no sirven otro propósito que el de la charla social informal. No se ocupa de su contenido ni del de ninguno de los otros contribuyentes. Quién escribió el comentario anticipa el segmento de la tarea sobre el aprendizaje por interacción con la simulación por computador, pero la pospone para otra ocasión.

Mensajes como éste son muy comunes al principio del diálogo. La concepción errónea del autor sobre el espacio social y las expectativas sobre los participantes no ha sobrevivido más allá de la utilidad que le reportaba a él y a los demás.

Si usted fuera el facilitador en ese caso, al reconocer la fuente del problema usted podría invitar a este participante (por correo electrónico personal) a contribuir con ideas sobre por qué los artículos resultaron aceptables y para solicitarle reacciones respecto a cómo manejar el modelo de simulación. En el espacio de interacción público, usted podría yuxtaponer esta afirmación con otros mensajes que sean más críticos y solicitar comentarios sobre las simulaciones.

A fin de atraer a este participante en particular, y a otros, hacia conversaciones más sustanciosas, usted podría inclusive subrayar el nombre de él en el mensaje. El propósito de tal mensaje es hacer que los participantes pasen de contribuir con mensajes de naturaleza social a ocuparse activamente con el contenido" (Galvis, 2000, p.21 y 22).

Si el moderador considera la pertinencia de establecer contacto con uno de sus participantes, como una estrategia para mantener el ritmo, puede serle útil enmarcar su mensaje de manera social, sin caer en posturas condescendientes o autoritarias. El moderador puede reemplazar un "¿Cómo te va?" (que puede ser interpretado como un requerimiento autoritario), con un "¿Cómo podemos ayudarte?", precedido de una breve descripción de lo ocurrido personalmente. Este tipo de mensajes contribuyen a fortalecer la confianza entre los participantes cuyo compromiso puede flaquear por diferentes razones. De esta manera, la forma de decir las cosas permite ver al moderador como una verdadera fuente de asistencia. El ejemplo anterior se puede resumir así:

Tema 3: Diálogo argumentativo

Estos son nacidos desde las lógicas individuales y caracterizados por la defensa de puntos de vista personales, no necesariamente confrontados con los de los demás. Desde lo argumentativo se constituyen en espacios para el debate sobre diferentes

tópicos del quehacer académico. Este tipo de diálogo es de interés para la academia que precisamente habla de fortalecer las competencias argumentativas, interpretativas y propositivas.

En el trabajo académico aparecerán diálogos argumentativos que apoyan el fortalecimiento de las competencias necesarias para la discusión, el debate y las consecuentes propuestas. Ellos merecen tratamiento especial, como fruto de múltiples reflexiones que contribuyen a evaluarlos y, si se quiere, refinarlos.

En el diálogo argumentativo, los participantes construyen su argumentación desde las lógicas individuales, donde toma fuerza la retórica para defender una posición que, por lo general, busca que los demás cambien de opinión.

Mirados desde las competencias básicas, estos espacios argumentativos contribuyen a la construcción de lenguajes que exploran, en su intento, formas de comunicación coherentes con el diálogo planteado. De la capacidad argumentativa coherente, dependerá la fuerza que el mensaje tome en la mente de los otros, asegurando o no el logro de lo propuesto. Si se desea que esos puntos de vista se asuman como válidos, es necesario entrar en un proceso de concertación. La flexibilidad y la búsqueda de resultados más profundos facilita el paso de entrada al campo del diálogo pragmático.

A través de él se intenta defender con fuerza una posición y se intenta hacer cambiar de opinión a los integrantes del grupo. Si bien, puede ser válido para algún participante ocuparse de defender su posición, la pregunta que debe plantearse es: ¿cómo puede contribuir esta posición al desarrollo de una verdadera indagación?

Un discurso razonado entre todos los participantes, genera un ambiente de superación del debate y da cabida a múltiples opiniones, desafiando a los mismos participantes a superar la defensa de puntos de vista particulares, procurando resultados más profundos dentro de una actividad de aprendizaje y crecimiento. La validez y el aporte de una reflexión particular se mide por su contribución al logro de los objetivos del grupo.

En la función del moderador, la generación de un diálogo argumentativo puede ser un paso previo de transición hacia un diálogo que busca profundizar en la indagación. En este caso, debe mantenerse una postura totalmente abierta a la reflexión, aceptando, inclusive, requiriendo de los demás participantes, aportes a las propias intervenciones, a través de preguntas, comentarios, inquietudes. El moderador es el principal ejemplo que debe darse, alejándose de defender posiciones individuales y orientando el diálogo hacia niveles más profundos.

El reto para el moderador es el de no resaltar las posiciones autoritarias en el diálogo, y redirigir la discusión (alejándola del contexto conceptual de puntos de vista y posiciones individualizadas, en el que tiende a mantenerse), hacia un diálogo pragmático y razonado, para rescatar el interés y la motivación hacia la participación.

Es importante tener en cuenta que el diálogo argumentativo también puede ser empleado por un integrante del grupo para tomar distancia de la discusión y disminuir sus participaciones, invocando dificultades para continuar en el espacio por problemas de tiempo, densidad en los contenidos, etc; de esta manera, todo curso que pretenda ahondar en niveles de comprensión profunda, puede estar amenazado con actitudes de este tipo. El moderador debe tener mucha claridad sobre lo que está ocurriendo para salvar los obstáculos que se presentan, abriendo las líneas de discusión y considerando puntos de vista alternos al tema en reflexión.

De manera esquemática el diálogo argumentativo sería así:

Tema 4: Diálogo pragmático

Ésta será la tercera forma realizar conversaciones, en ella se pone en juego el conocimiento de todos para construir, desde distintas miradas, significados de un mismo hecho.

De acuerdo con esto último es pertinente citar la siguiente definición de diálogo pragmático

"El diálogo pragmático es un discurso razonado cuyo proceso sirve a fines que están más allá del diálogo mismo. Su meta no es persuadir sino más bien indagar y utilizar el diálogo para informar a los participantes, de manera tanto individual como colectiva, para que puedan intercambiar pensamientos, ideas y enfoques variados sobre cualquier tema que están considerando". (Collison, Elbaum, Haavind y Tinker, 2000)

En el diálogo pragmático hay unas metas o tareas específicas que deben lograrse en un tiempo determinado. El participante renuncia a la inversión personal en las ideas, en favor de una inversión por parte del grupo para lograr, a través del diálogo, un avance o movimiento hacia lo deseado, primando la conceptualización colectiva frente a la individual. Las ideas de las personas están abiertas a la discusión, animados por un moderador cuya misión es identificar ideas atractivas pero potencialmente tangenciales o divergentes, concentrándose en aquellas que conlleven una promesa de arrojar resultados que se sumen al logro de las metas esperadas de la colaboración.

En el diálogo pragmático se consolida el conocimiento a partir de la identificación de conceptos y contenidos, discutiendo y debatiendo sobre los mismos, hasta llegar a formular nuevos argumentos. Sin embargo, este diálogo no puede ser tan riguroso como un documento terminado. Admite revisiones cotidianas a través de los planteamientos, discursos y debates. Una fortaleza de estos está dada en la posibilidad de la participación de pares académicos que pueden cualificar el debate, mas no calificarlo.

El camino hacia el diálogo pragmático se va construyendo lentamente a lo largo del proceso y se apoya en la indagación y el pensamiento crítico, potenciando el interés por

lo desconocido. Este diálogo está abierto a cuestionamientos genuinos, dando la bienvenida a datos e interpretaciones ya sea confirmatorios o desafiantes, favorece un examen abierto de por qué se sostienen ciertas afirmaciones, aseveraciones o creencias y también permite invalidar generalizaciones, creencias o afirmaciones de hecho. (Collison, 2000). Una característica importante del diálogo pragmático, es la escritura, la que contribuye a que quienes participan en él, logren elaboraciones coherentes de sus argumentos. La expresión escrita condensa esas elaboraciones, generando exigencia a los individuos que los utilizan y propiciando la confianza entre los participantes.

La indagación contemplada dentro del diálogo pragmático busca que los participantes se distancian de sus propios pensamientos y creencias acercándose a lo desconocido, con el fin de producir el mejor resultado posible o de comprometerse con el mayor aprendizaje alcanzable. La indagación tiende a hacer sentir insegura e inquieta a la persona, no obstante los participantes deben sentirse seguros en ese trabajo colaborativo para emprender búsquedas y asumir riesgos intelectuales que puedan llevar a nuevas formas de ver y a nuevos descubrimientos.

La reflexión que se hace para mirar las cosas desde distintas perspectivas señala el camino que conduce del diálogo argumentativo al diálogo pragmático. Esto se complementa con la habilidad para mirar las discusiones con una panorámica amplia, para vislumbrar el norte, reflexionando sobre él hasta acercarnos a un diálogo maduro.

Además de los diálogos argumentativos y pragmáticos, las estrategias de pensamiento crítico son otras herramientas del Foro Académico propicias para impactar las discusiones y debates de manera directa frente a diálogos que pierden el foco o frente a aquellos que no logran profundidad. El diálogo pragmático responde a necesidades que van más allá del diálogo mismo. Su propósito no es persuadir sino indagar y utilizar el diálogo para informar a todos los participantes, para que usen el espacio para intercambiar pensamientos, ideas y argumentaciones que permitan consolidar en el grupo el logro del objetivo de aprendizaje propuesto.

En el siguiente esquema podemos ver cómo es el diálogo pragmático en un ambiente virtual de aprendizaje:

Diálogo pragmático y diferencia de los diálogos social y argumentativo

En el establecimiento de una meta u objetivo de aprendizaje y un tiempo específico para lograrlo, se valora el interés colectivo sobre el individual, y el grupo, a través del diálogo, impulsa su actividad hacia el aprendizaje; así, todas las ideas son puestas a la reflexión grupal.

Por sus características expresadas en los objetivos y el tiempo para lograrlo, el diálogo pragmático se centra en la prioridad conceptual colectiva. Animados por el moderador, todos los participantes se interesan en el logro de las metas propuestas, mediante el trabajo colaborativo.

En el caso del diálogo pragmático se valoran las preguntas difíciles y la importancia de lo desconocido; no se asumen validaciones generalizadas, o afirmaciones sin argumentación; por el contrario, se trata de mantenerse abierto a un cuestionamiento propio, a los planteamientos que se abren a la reflexión y al desafío propio; el propósito no es animar la discusión sobre detalles generales, que no ahondan en profundidad, sino, examinar abiertamente porque se sostienen argumentaciones o se generan afirmaciones sobre el tema en estudio. El diálogo pragmático apoya decididamente la indagación y promueve el pensamiento reflexivo, a partir de las preguntas de los participantes.

En este caso el moderador, y todo el grupo deben estar interesados en hallar las razones que apoyan sus puntos de vista y evaluar continuamente la validez de las razones expuestas. La aceptación del diálogo pragmático, así como la fortaleza que éste va ganando, se consolida poco a poco, pues muchos participantes están acostumbrados a defender sus propios puntos de vista de lo que consideran correcto o a argumentar contra los de los demás.

De esta manera, el avance hacia este tipo de diálogo se va dando en el proceso en que se revelan nuevos aspectos en las argumentaciones sostenidas, reveladoras de nuevos contenidos y otras formas de analizarlos; siendo éste el resultado de la indagación.

Las metas de la moderación mediante el diálogo pragmático

Primera meta: Construir comunidad. El objetivo inicial de la interacción en un curso en línea debe buscar que los participantes se sientan incorporados en una comunidad, más que en una estrategia de intercambio de información. Es el moderador el responsable de generar un clima de aprendizaje a través de un ambiente colaborativo que dé sentido y pertenencia a la zona de discusión, donde todos los participantes se sientan seguros.

En toda comunidad de aprendizaje, ya sea virtual o presencial, se comparte esta necesidad; y es a través del cuidado del diálogo pragmático que debe fortalecerse este sentido. Mediante la indagación es posible pretender que los participantes se alejen de sus propios argumentos, para comprometerse con un proceso de mayor aprendizaje, apoyados en recursos personales o colectivos.

Segunda meta: Fomentar una cultura del respeto. Todos los participantes deben sentir que sus aportes son tenidos en cuenta y valorados por los demás. Es un cultivo del respeto por la opinión del otro y la consideración de su reflexión como un aporte a la discusión colectiva de la comunidad. Es responsabilidad del moderador promover este ambiente del respeto haciendo uso de la indagación.

Tercera meta: Cultivar un discurso razonado. Este es el principal objetivo cuando se modera un diálogo pragmático. El moderador debe mantener la dirección del diálogo, y es precisamente hacia la consecución de las metas de dicho diálogo.

Al estar pendiente de todos los obstáculos que surjan y tratar de salvarlos resaltando las ideas importantes y aliviando las tensiones, los participantes se darán cuenta de la dirección correcta, buscando, con el apoyo del moderador, el terreno más fértil para la consecución de los objetivos propuestos.

El moderador, en su función de "guía desde el lado" procurará el redireccionamiento del diálogo a través de la indagación (repitiendo, aclarando, reformulando, contrastando puntos y reflexiones importantes), y sobre todo, buscando que todas las participaciones contribuyan a profundizar la discusión. Se trata de rescatar las ideas aparentemente descartadas para generar nuevas reflexiones en la consecución de metas específicas; donde los participantes se dan cuenta que sus ideas contribuyen a definir la dirección del diálogo.

Finalmente, cuando el moderador tiene claridad sobre la forma de diálogo social, argumentativo, pragmático- que se presenta en cada mensaje, puede decidir más fácilmente cómo intervenir en el hilo de la discusión.

Palabras clave

Principios

moderación

ambientes virtuales

diálogos moderación ambientes virtuales

foros moderación ambientes virtuales

pensamiento crítico

Bibliografía

- Lévy, P. (1999). ¿Qué es lo virtual?. Barcelona: Paidós Multimedia
- Maldonado, T. (1998). Crítica de la razón informática. Barcelona: Paidós
- Carpenter, E. y McLuhan, M. (1974). El aula sin muros. Barcelona: Laia