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

➤ **Módulo 2:** Roles, Voces y Tonos

➤ **Lección 1:** Roles

Introducción

Ser moderador de un ambiente virtual de aprendizaje, implica conocer las diferentes posturas que se deben adoptar para que avance el diálogo entre los participantes del proceso educativo, y se permita, de este modo, un mayor nivel de profundización en lo relacionado con la construcción del conocimiento de manera colectiva.

Tema 1: Guía desde al lado

Para que el tutor asuma este rol, el modelo planteado tiene características de un seminario en el que un equipo de expertos determina el tema y las actividades, mientras que los moderadores del curso animan unas interacciones importantes entre los estudiantes, orientando las conversaciones con intervenciones precisas.

En este modelo, las intervenciones del moderador son interacciones cuidadosamente elaboradas y existe marcada diferencia entre un líder que actúa desde los costados y uno que juega un papel más central.

El moderador no debe responder cada mensaje enviado por los estudiantes-participantes, ya que el moderador termina comunicándose si emite guiños o aplica otra clase de acciones para indicar aprobación a un participante; aunque corregir a un participante o desviar el norte del diálogo hacia los objetivos del curso o discusión puede hacerse y es todavía necesario, la naturaleza del formato exige un enfoque diferente; en cambio sí debe sintetizar el avance del grupo, ayudándoles a todos a reenfocarse en la información que señala el rumbo hacia delante, teniendo presente que los mensajes quedan registrados por un buen periodo de tiempo y cualquier comentario puede ser examinado una y otra vez, a diferencia de los aportes orales de la educación presencial.

Sin embargo, en el ambiente del diálogo en tiempo real se puede organizar un comentario, o puede ser corregido para dar paso a comentarios que impulsen la discusión hacia adelante.

Así, en un entorno asincrónico, el moderador desde al lado inserta en el diálogo unas pocas intervenciones, pero pertinentes, para apoyar a otros en su aprendizaje, propiciando así el logro de un avance gradual hacia las metas de aprendizaje; además, en este proceso, el moderador es un co-aprendiz, por lo que debe evitar hacer amonestaciones y tratar de guiar a los demás hacia visiones más profundas, identificando y subrayando puntos importantes en el trabajo del curso, y en los comentarios de la discusión, para que todos los vean y estudien; así la capacidad del moderador de dar respuestas bien pensadas en función del contenido es, naturalmente, una destreza necesaria para todo profesor y facilitador propiciando el pensamiento del grupo con intervenciones que progresen en el foco de la discusión, para llevar a los participantes a un nuevo nivel conceptual.

Se debe llevar a los participantes a un nuevo nivel conceptual, estimulando la indagación para propiciar el enfoque y la profundización en los temas de interés grupal, sin cerrar el trabajo de indagación propia de los mismos participantes, por lo que el moderador proyecta una postura aparentemente vaga o abierta en las actividades de discusión; así mismo debe capacitar a los participantes en nuevas destrezas y uso del Modelo Piramidal.

Nuevas destrezas

En el diálogo en línea, muchas veces la retroinformación directa es parte de la conversación; así, al mismo tiempo que se fomenta una cultura de co-aprendices, el moderador puede modelar la forma en que los participantes responden al trabajo de sus compañeros; del mismo modo, debe hacer todo lo posible para animar a los participantes a buscar información de retorno por parte de sus compañeros y a ofrecerla ellos mismos, ya que la cultura del curso se desarrolla con mayor éxito cuando los participantes ofrecen comentarios constructivos en torno a los materiales de estudio.

Cuando los estudiantes aprenden una destreza nueva, la retroinformación directa es lo más constructivo del conocimiento, y en un curso en línea, orientado a objetivos, es imperativo dar respuestas y refuerzo positivo, así el moderador deberá hacer uso de preguntas, para sondear si ha habido un aprendizaje más profundo; la clave es que él, no sólo brinde la retro-información, sino que el diseño del curso permita el desarrollo de los diferentes procesos.

El facilitador no debe olvidar su posición desde los costados y así la carga permanece manejable. Es tan importante animar a moderadores y participantes a ofrecer retro-información constructiva, así todos se benefician de la colaboración.

Modelo piramidal

Al contar con un grupo de moderadores capacitados, una vez diseñado y desarrollado el contenido de un curso por la red, se puede fácilmente ampliar para que llegue a más participantes y así con esta actitud aprovechar mejor la Internet como medio, dada la accesibilidad de los materiales en la Web.

Es necesario saber que participar en un curso por la red es algo más interactivo que simplemente leer el libro de un experto o trabajar con sus materiales, y el diseño del taller o curso en línea se hace con información suministrada por el experto, y otros que conozcan bien el trabajo, como el moderador capacitado en cómo enfocar y profundizar el diálogo en busca de experiencias de aprendizaje enriquecedoras, podríamos aprovechar mucho más la red mundial de lo que actualmente se hace.

Internet invita al crecimiento en gran escala, lo que puede llevar a ser una herramienta mal manejada. Para esto son importantes las personas capacitadas en la enseñanza en línea con un concepto claro más allá de poner conferencias famosas en páginas Web.

Con la moderación apropiada, es posible brindar calidad a gran escala, a través del modelo piramidal que consiste en formar nuevos moderadores que impartirán sus experiencias a otras comunidades virtuales de aprendizaje.

Entre las herramientas de la comunicación electrónica que el estudiante puede usar se incluyen las reglas de etiqueta en la red (netiqueta), estrategias de voz y tono, así como un enfoque que ayude a establecer sentido de comunidad, al contribuir al diálogo como co-aprendiz , en lugar de hacerlo como experto, aprovechando las ventajas del diálogo asíncrono con estrategias que propicien la optimización de resultados del grupo.

Las estrategias para hacer lograr el avance del grupo y llevar a los participantes a un nuevo nivel conceptual, son:

- No sobrevalorar públicamente a los participantes: Esto puede ser muy tentador, hacer afirmaciones aprobatorias en medio de las zonas de discusión, cuando los participantes expresen conceptos excelentes. Sin embargo, tales mensajes producen el efecto contrario en el grupo, cierran las posibilidades del diálogo. Es posible que otros participantes piensen que ya no necesitan agregar nada más.

Como moderador puede subrayar comentarios que estén bien encaminados, por ejemplo, escoger dos o tres ideas pertinentes entre los mensajes de varios de los participantes en una discusión, entretenerlos y utilizar una pregunta para reorientar la discusión del grupo, retando así, de cierta manera, a los participantes a buscar más en profundidad. A estas frases que el facilitador cita las llamamos elementos del diálogo.

- Elementos del diálogo para construir el camino: Como moderador, fuera del centro del diálogo, debe identificar comentarios o frases expresadas en el diálogo que puedan servir como puentes para un mejor nivel de comprensión del grupo.

Es bueno reconocer que en algunos momentos las citas más útiles de los participantes no son siempre las que contienen las respuestas correctas, ya que algunos caminos equivocados pueden ser los mejores iluminadores de un mejor camino a seguir.

Incorporar tres, cuatro o más comentarios o frases de los participantes en las intervenciones, suministra una retroinformación reconocedora de los aportes de los participantes sin que tenga que estar todo el tiempo haciendo comentarios evaluativos que a pocos les interesa leer; así mismo, sacando tanto de lo tangencial como de lo esencial, anima la toma de riesgos al intervenir y al mismo tiempo fomenta una cultura de respeto a las ideas de los participantes, aún si resultan estar "equivocados".

- Las tensiones en el diálogo: Como "Guía desde al lado", puede buscar tensiones entre comentarios. Estas son oportunidades para animar a los participantes a aclarar su razonamiento, explorar las suposiciones y profundizar el diálogo hacia niveles de interés llamativo para la mayoría de los participantes.

Los nuevos facilitadores (moderadores): fortalecidos por su capacitación, aprenderán las ventajas que ofrece un medio asíncrono para promover una reflexión crítica y un aprendizaje personal y colaborativo, en una estrategia que confronta el entorno tradicional de la enseñanza y puede, incluso, superarlo.

Como complemento del tema, podemos visualizar el siguiente vídeo:

Tema 2: Moderador como líder

Muchas personas tienen la idea de que los contenidos impartidos en la red reemplazarán a los profesores, sin embargo, no existe una tecnología que reemplace la guía educativa y la atención cuidadosa suministrada por un docente experimentado. La red no posee limitaciones geográficas para la interacción, pero a su vez no cambia la importancia central del docente en la enseñanza.

La enseñanza se está fortaleciendo desde una nueva óptica, muchas veces el facilitador de un curso en línea es el experto en el contenido, es su diseñador y moderador, no obstante la educación en línea permite que un moderador nunca tenga que convertirse en un experto en contenido; así que, es necesario que un co-facilitador visite su curso frecuentemente para servir como experto en contenido.

El moderador como líder debe saber cómo diseñar un ciclo regular y manejable de retroinformación.

¿Cómo diseñar un ciclo regular y manejable de retroinformación?

En la mayoría de los cursos en línea, el papel del moderador incluirá el desarrollo de un proceso de retroinformación, que va más allá de las respuestas, tanto suyas como de sus compañeros, a los mensajes en las distintas zonas de discusión del curso. Una

comunicación privada por la red entre el moderador y los participantes del curso, fomenta la facilidad de comunicación respecto a cualquier asunto de interés que se suscite. . Éste es un aspecto esencial para evitar que los participantes se sientan aislados y frustrados.

La retroinformación para cada participante ocurre en forma de hilo de discusión privada y cerrada (correo electrónico), en la que sólo el alumno y el moderador puede acceder a dicho hilo, el cual sirve de "retroinformación rápida" permitiéndole al estudiante exponer información importante directamente a la consideración del otro; el participante puede utilizar este hilo para expresar inquietudes, preguntas o pensamientos directamente al moderador quien, a su vez, lo usa para expresar inquietudes y enviar documentos de avance, comentarios y calificaciones para el estudiante.

En el diseño del ciclo regular, el moderador debe tener claridad en:

La separación de contenido y proceso: Los asuntos y preguntas técnicas sobre el proceso son de especial urgencia y como moderador, es necesario responder a éstas lo más rápido posible, para que los estudiantes no queden estancados y puedan llegar a sentirse ignorados por tener que esperar mucho tiempo una respuesta que los vuelva a centrar.

Estos asuntos del proceso, se deben tratar en espacios creados especialmente para ellos, no en los temas centrales de discusión. De esta forma, los estudiantes no confundirán sus intervenciones con las preguntas y respuestas sobre asuntos del proceso, además, el correo electrónico no se ocupará con estas consultas.

Propiciar el apoyo de los compañeros: La correspondencia en los cursos por la red puede volverse abrumadora y por esta razón y por la experiencia, lo que se pretende en los cursos en línea es que el moderador esté guiando desde los costados, dirigiendo y apoyando múltiples discusiones que tienen lugar entre los estudiantes, y a medida que se familiarizan con el entorno en línea, el moderador los anima a compartir el papel de la moderación.

Con el tiempo, los participantes se van sintiendo más cómodos para enviar respuestas y preguntas a sus compañeros y así no es necesario enviar una respuesta individual a las preguntas planteadas en la zona de discusión, ya que los estudiantes aprovechan rápidamente las oportunidades de contribuir y ayudar, confirmando en el proceso su propio conocimiento. Cuando esto comienza a suceder en los diálogos, el moderador descubre que su rol está bien encaminado.

Tema 3: Líder del proceso de grupo

Para desarrollar una colaboración exitosa y una verdadera comunidad en línea, es fundamental que sus miembros estén activos y enviando mensajes, ya que un estudiante que no participe no es visible para la comunidad. Si él o ella no se unen a la conversación

enviando mensajes a la zona de discusión, es deber del moderador entonces atraer la atención de los estudiantes sobre temas significativos, así como guiar y enfocar las discusiones de la clase sobre caminos constructivos que apoyen el aprendizaje.

El moderador debe formular preguntas y ofrecer comentarios reflexivos que lleven a los participantes a una indagación más profunda que conduzca a:

Actividades introductorias para establecer la comunidad:

- El primer paso para el docente que inicia un curso o taller presencial, es preocuparse por su aspecto personal pensando en la primera impresión visual que los alumnos perciben cuando cruzan la puerta. En un espacio virtual, las primeras impresiones se basan en el texto. El mensaje de presentación es la primera ventana que tiene el estudiante para ver quién es el docente moderador. Por lo tanto, la tarea de escribir el perfil es un desafío que busca llegar al equilibrio.
- El segundo paso es observar la construcción de la comunidad social entre los participantes, fijándose en frases interesantes que serán útiles para confrontar el siguiente reto: enfocar la atención del grupo en el contenido que vendrá más adelante. Los mejores mensajes de los moderadores desde el principio es citar frases y comentarios de los nuevos participantes, que después iluminarán el sendero hacia el foco y dirección futuros.
- Acompañar a los discapacitados digitales: Es prioritario tener en cuenta que los participantes en los cursos por la red, incluyendo los que poseen experiencia, parecen perder su conjunto de estrategias para resolver problemas en el nuevo ambiente. Es posible que esta reducción en sus capacidades sea un resultado del miedo, el temor a dañar el computador si se experimenta con él, ya que muchas de las respuestas de los alumnos a los problemas que afrontan se deben a malas experiencias relacionadas con la falta de asistencia técnica disponible.

Aunque se requiere que los alumnos en un grupo de trabajo virtual o curso por la red tengan familiaridad con ella y sean técnicamente alfabetos, aún aquéllos que tengan postgrados en línea necesitan muchas veces ayuda para navegar por espacios nuevos en la red.

Para algunos alumnos Internet es un territorio nuevo e incluso para aquellos que ya están iniciados en la red. Un curso virtual utiliza el medio de manera diferente, ya que requiere una lectura cuidadosa y un uso deliberado de ciertas páginas Web y no el consabido "buscar y hacer click" de la navegación común y corriente.

A medida que quienes desarrollan el curso aprenden a aprovechar los aspectos multimedia de la Web, que abren nuevas rutas para impartir el contenido de un curso, así mismo los participantes deben aprender una nueva forma de navegar a través de las múltiples capas de información. Teniendo en cuenta que la Web no es un tipo de

ambiente lineal, de libro de texto, nuestras estrategias para diseñar o tomar un curso en línea deberán ser flexibles.

- Diversidad de historias e intereses de los participantes: Es papel del facilitador conocer a los estudiantes para fomentar un ambiente seguro en el que los estudiantes se sientan cómodos de arriesgarse y dar retroinformación. Esto es algo crítico en un ambiente en línea en donde los alumnos pueden fácilmente sentirse aislados de la comunidad o intimidados por la tecnología. Los participantes en un curso por la red pueden representar una gama más diversa de historias y experiencias que los participantes en un ambiente presencial, puesto que la flexibilidad de un ambiente virtual de aprendizaje permite que se junten personas de cualquier parte del mundo para estudiar.

A continuación, tenemos un ejemplo de los diferentes tipos de tono que utiliza un líder:

A fin de crear un ambiente seguro, es necesario estructurar el curso y sus actividades de forma tal que queden abiertos a la diversidad de los participantes y se pueda construir comunidad entre todos. Es esencial tener también en cuenta las diferencias tecnológicas: experiencia general, plataforma de computador y acceso a las diferentes herramientas como animaciones, software y scanner. Se puede implementar una encuesta en línea en el registro del curso o en las actividades introductorias para obtener información al respecto y poder colaborar en forma más amplia.

También se debe pensar, al elaborar el curso, en los diferentes horarios a nivel mundial y desarrollar las actividades por semanas con día de inicio y de cierre oportuno para todos los alumnos. Otra forma de reconocer la diversidad de los estudiantes es proponer la opción de compartir sus fotos en línea, un dibujo, una caricatura o un cuento o poema.

- Personalidad con tono, imágenes y humor: Uno de los primeros desafíos que deberá resolver como moderador, es cómo mostrar su propia cara rompiendo el

hielo virtual en una zona de discusión social o académica. Es muy posible que la comunidad en línea lo conozca a usted exclusivamente por lo que pone en línea. Usted deberá decidir qué tipo de tono quiere establecer en las tareas de auto-presentación. Puede ser por medio de un video, GIFS que lo representen, fotografías en donde aparezca con su familia o que de cuenta de su mundo laboral o personal, suministrado descripciones de usted mismo; sus hobbies o sus experiencias educativas.

Estos elementos visuales y las descripciones hacen mucho para establecer un sentido de la "clase" y sus integrantes virtuales. La tarea de establecer el tono y la personalidad, continúa a lo largo del curso. Por ejemplo, debe considerar cómo desea que se dirijan a usted: ¿con un sobrenombre?. Los facilitadores mencionan en sus mensajes una breve nota o historia personal, que sirve como parte del elemento ritual del diálogo social del que hablamos anteriormente.

Con base en esto usted podrá fortalecer el diálogo social y pasar a interacciones más profundas. Y así seguir construyendo sentido de espacio compartido y de comunidad, prestando atención a las experiencias personales de las tareas y al contexto del curso.

Ritmo Constante en las respuestas y ritmo fijado:

Como facilitador, es difícil no responder individualmente a todos los mensajes; esto presenta un dilema para el profesor acostumbrado a los encuentros cara a cara en el aula de clase, en donde puede brindar un reconocimiento silencioso a los aportes de los alumnos sin interrumpir el flujo de la conversación. Aunque el correo electrónico privado podría ser visto como un paralelo al guiño silencioso en un diálogo presencial, es así mismo insostenible como forma de dar reconocimiento a sus estudiantes virtuales.

En un curso basado en la indagación, el moderador anima a los estudiantes a responder los mensajes de cada uno de ellos de manera que vayan aprendiendo a apoyarse menos en la retro-información individual del moderador para cada pregunta y pensamiento. Es así como las actividades de establecimiento de comunidad tienden naturalmente a fluir, pero una vez que el curso toma impulso y se acaban las presentaciones, el diálogo se desplaza hacia el comentario basado en el contenido. La meta es mantener los comentarios hasta donde naturalmente lleguen en un entorno presencial; en una discusión en línea el moderador debe decidir cómo responder para mantener en alto la participación de los estudiantes.

Una estrategia es sentarse a observar en su "silla virtual" cuándo comienza un diálogo, interviniendo sólo después de que los participantes hayan hecho sus comentarios. Para promover el diálogo, y establecer así un nuevo contexto o marco, la voz y el tono que el moderador emplee en la indagación, impulsa a los participantes a pensar más sobre los asuntos suscitados, mientras que al mismo tiempo reconoce los aportes más valiosos al diálogo, sin que tenga que responder individualmente a cada uno.

Para profundizar una discusión es importante enfatizar sólo las contribuciones más importantes hechas por los alumnos. Sin embargo, es esencial para el moderador responder a todos los participantes equitativamente en calidad y volumen. No se puede olvidar que la única interacción que un estudiante tiene con el moderador está dada en los mensajes, de manera que un participante puede sentirse bastante vulnerable si ha habido varios mensajes no respondidos o siquiera citados por el moderador o el resto de la comunidad. Una vez que el curso toma impulso y se acaban las presentaciones, el diálogo se desplaza hacia el comentario basado en el contenido y el moderador decide:

Cuándo y cómo responder

Como facilitador, usted debe estar continuamente juzgando el ritmo apropiado de respuesta a los mensajes de los participantes. ¿Qué mensajes precisan de una respuesta rápida? ¿Cuándo es más sensato permanecer callado y dejar que los participantes se tomen la palabra? El moderador enfrenta una situación única en el entorno del curso por la red: todas las interacciones son asíncronas y a distancia así que puede resultar difícil saber cómo dirigir apropiadamente una discusión que se esté dando.

Por otra parte, el silencio puede ser igualmente aniquilador, ya que los alumnos pueden interpretar un ritmo más lento de respuesta de su parte como intencional por alguna razón. Es posible que comiencen a pensar que usted está ofendido o desilusionado con sus mensajes o que no ha estado mirando los aportes al foro y consecuentemente no le importa el proceso, razón por la cual los participantes lo pensarían antes de volverlo a hacer. De manera que mientras se gesta una cultura de retroinformación amigable, el moderador deberá enviar correos electrónicos a la lista de participantes relacionados con los logros de sus nuevos mensajes o técnicos como forma de equilibrar el ánimo.

Cuando usted logra animar una cultura de co-aprendices, los participantes comentarán sueltamente sobre los mensajes de cada uno de los demás, relevando al moderador de la responsabilidad exclusiva.

A fin de acomodar horarios se plantea el curso, dentro de un marco semanal. Este arreglo y el hecho de que los profesores no están físicamente presentes con los estudiantes, puede tener el desafortunado efecto de aumentar la tardanza en la entrega de los trabajos de los alumnos hacia el final de la semana, lo que lleva a un decaimiento en las discusiones.

Es recomendable que el tutor-moderador se comunique con el grupo para ponerse a su disposición y ofrecer su ayuda, así mismo de forma muy amigable manifestar que está haciendo seguimiento al progreso o no progreso de todos y cada uno de los participantes; también puede invitar al grupo para que haga aportes a la discusión colocando nuevos mensajes y preguntas; también puede contar su historia personal cuando hacía el mismo proceso de estudio y también puede reconocer que esta es una época de muchas ocupaciones laborales para todos.

Estas son algunas ideas para reenfocar el diálogo que se desvanece:

Optimización de la zona de discusión: Ésta debe ser hilada y los mensajes no deben ser enviados directamente al profesor o moderador y no como comentarios tejidos en un diálogo; como facilitador, el moderador debe estar dispuesto a construir puentes para lograr una mejor comprensión de las oportunidades inherentes al formato hilado para profundizar y enfocar las discusiones.

Existen por lo menos dos técnicas que usted puede intentar al tratar de hacer esto: una es componer un comentario que cite a ciertos participantes y después enviarla como respuesta a uno de los mensajes más interesantes en el diálogo; sus citas deberán provenir de los mensajes más solitarios para así poder traerlos hacia el diálogo principal, es también útil incluir un enlace al mensaje que está usted citando, y después incluir una cita sustanciosa. La segunda técnica o estrategia consiste en nombrar a un `solitario` en la casilla del asunto en medio de una porción entretejida de diálogo y después hacer lo que sugerimos arriba: apuntar a los puntos de vista comunes o al potencial para promover el diálogo entre los participantes.

Organización de los mensajes e hilos de discusión: existen varios aspectos que el facilitador debe tener presentes en una comunidad en línea.

- El correo electrónico, no se presta a la profundidad en la discusión ni al potencial para la iluminación y el aprendizaje, como lo puede hacer un formato hilado de mensajes organizados.
- Títulos claros en el Asunto, para saber donde ubicar sus intervenciones para no crear nuevos temas de discusión.
- Títulos para captar la atención, sin olvidar a qué zona de discusión pertenecen.
- Equilibrio entre correo electrónico privado y la discusión públicas: Para fomentar la colaboración en comunidad, se pide a los participantes no enviar tareas o preguntas de la discusión general directamente al facilitador por correo electrónico; más bien, se les anima a poner casi todo en el "Salón de clase" o foros de discusión.

Un reto exclusivo al entorno en línea es hallar el equilibrio óptimo entre los correos privados y la conversación pública. Pero establecer tal equilibrio no es tan sencillo en un entorno virtual en donde las comunicaciones suceden de manera asíncrona. Como facilitador, puede rápidamente verse abrumado por demasiados mensajes de correo privado que le ocuparán mucho tiempo, además de los numerosos mensajes en la zona activa de discusión pública. Estaría usted también abriendo la puerta a que aquellos participantes ansiosos de contacto personal con usted, le envíen sus tareas o trabajos privadamente, que sería más apropiado enviar a sus compañeros de la comunidad en línea.

Palabras clave

Guía lado

moderador líder

netiqueta

roles

voces

tonos

Bibliografía

- Apple, M.W. (1987). Teachers and texts: A Political Economy of Class and Gender relations in Education, London: Routledge & Kegan Paul
- Giroux, H. (1980). Los profesores como intelectuales. Barcelona: Paidós/MEC