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

➤ **Módulo 4:** Pasos y Obstáculos

➤ **Lección 1:** Obstáculos en el camino y cómo volver a encarrilarse

Introducción

La lección brinda información sobre las pautas existentes para la generación de una intervención como moderador, a saber: las relacionadas con la justificación, los elementos del diálogo, la voz, las estrategias de pensamiento crítico, el tono, el bosquejo el mensaje, la composición de la intervención, los aportes de los participantes, la definición del título y apertura para su mensaje, así como redactar, pulir y revisar antes de enviar.

Tema 1: Secuestrar el diálogo

El tema está estrechamente unido con el control, pues muchos moderadores se sienten bastante cómodos al permanecer en medio de una discusión, orientando el discurso de forma clara y cuidadosa hacia un resultado predeterminado. Bien puede verse muy gratificante que las propias ideas redunden en beneficio del avance del grupo. Inclusive, en algunos casos, se da la situación que algunos participantes prefieran un moderador que asuma este rol, ya que es más fácil leer una participación con ideas claras e importantes.

Sin embargo, la satisfacción de los integrantes del grupo es un sustituto inapropiado para la interacción personal con todas las ideas, sobre todo, si el moderador busca la consolidación del diálogo pragmático. Son muchas maneras que se dan para sostener el control del diálogo. Se han identificado cuatro roles específicos que se cumplen en este proceso:

El buen estudiante: Uno de los roles más difíciles de reconocer por parte de algunos moderadores es el de su postura como un buen estudiante. Este es el estudiante que

actúa diestramente y es un miembro estimado por el grupo. El moderador que asume este comportamiento, está estableciendo una competencia innecesaria en sus intentos de propiciar el diálogo o la exploración de ideas.

Los instructores profesionales experimentan a menudo una dificultad similar, tal como se manifiesta, por ejemplo, en su tentación de controlar el ratón del computador de un alumno en dificultades o, incluso, realizar por él los pasos subsecuentes de un proceso. Es claro que la acción del instructor en estos escenarios puede dificultar el aprendizaje de los participantes, generando, inclusive, intimidación en los estudiantes principiantes, compitiendo con su propia exploración de principiantes.

La fábrica de preguntas

Las preguntas generadas en un espacio de discusión exigen atención, pues los participantes pueden fácilmente confundir las preguntas de la `fábrica` del moderador con las de la actividad o de la agenda principal del curso. Inclusive, las preguntas del moderador pueden llegar a invalidar algunos puntos de vista generados por los participantes.

Cuando el moderador considera que las preguntas son elementos de una intervención, debe tener en cuenta que la atención que un participante puede dedicar para responderlas es limitada. En este caso, las preguntas pueden estar incidiendo en el control del diálogo y, a pesar de que las preguntas tengan una relación directa con el tema y el interés del grupo, pueden estar amenazando con diluir su atención. La atención que el grupo debe dedicar, en este caso, a las preguntas, afecta directamente la capacidad de reflexión, factor clave en la discusión en línea. Las preguntas se convertirán en un elemento distractor y el moderador termina orientando el diálogo en una dirección desconocida.

Una estrategia útiles intentar establecer una "fábrica de respuestas" que retome respuestas extractadas de los mensajes puestos en el hilo de discusión, respuestas dadas por los participantes a las intervenciones del moderador. De esta manera, los participantes pueden llegar a pensar que estas sugerencias son respuestas.

El papel del moderador como líder se puede representar gráficamente así:

Pararse en el medio: Cuando se trabaja como "Guía desde al lado" resulta atractivo para muchos moderador es pararse en medio.

El control que se logra del grupo y la interrelación que establecen los participantes representan verdaderos aportes a la consolidación de una comunidad de aprendizaje. Claro que si usted ya ha trabajado en estos entornos, se dará cuenta que no es muy fácil salirse del centro, y hacer que el grupo asuma su propio control.

Los atriles y tarimas representan el modelo de un instructor que "pontifica" desde el estrado, y el entorno virtual no los acepta, pues su presencia es inapropiadamente central en el desarrollo del diálogo.

Muchas de las condiciones dadas pueden estar invitando al moderador al centro del diálogo, cuando realmente es mucho más eficaz si se está fuera de él.

Además de entrar a competir por el escenario y de intentar consolidar el diálogo, a partir de una avalancha de preguntas, el moderador puede estar obstaculizando los caminos que llevan el diálogo a su profundización.

El emplear las propias experiencias puede generar obstáculos a los participantes y sus reflexiones; el comentar desde la propia experiencia puede añadir cierta luz o color a un mensaje, pero es necesario mantener el foco central en las experiencias de los participantes.

El moderador debe estar permanentemente alerta con el potencial de sus intervenciones, para evitar que éstas puedan ubicarlo en el "centro del escenario".

El defensor de la indagación: Apropiarse del contenido no es la única manera en que el moderador puede dominar una conversación. Igualmente es posible tomarse el proceso de la discusión. Como anota (Senge,1990), existe una tensión entre la defensoría de cualquier posición y el proceso de indagación; pues es a través de la indagación que los participantes buscan examinar suposiciones, creencias o posibilidades puestas en las reflexiones, sin que necesariamente entren a defenderlas o asignarles valores específicos.

Al generarse la transición de los diálogos sociales o argumentativos hacia el diálogo pragmático, el moderador debe buscar que los participantes vayan más allá de defender sus puntos de vista o soluciones personales.

A través de la indagación, los participantes deben sentir la libertad de cuestionar el valor de cualquier enfoque, incluidos aquellos que se pueden fundamentar en la indagación. El moderador debe facilitar la libertad para que los participantes afirmen la validez y la utilidad de un enfoque basado en los propios términos de su indagación. ¿Cuándo es necesario un comentario? ¿Lo hice demasiado pronto o justo a tiempo? Con estas reflexiones, el moderador debe considerar, siempre, la siguiente intervención.

Tema 2: ¡Huy, se me pasó!

Otra de las modalidades de interacción por parte del moderador, que es igualmente efectiva para bloquear el desarrollo del diálogo, puede estar caracterizada como una forma de inconsciencia o sonambulismo, con su consecuente falta de atención en el proceso.

A esta modalidad se le ha llamado "¡Huy, se me pasó!", donde el moderador se queda en los costados, mientras todo tipo de intervenciones interesantes y potencialmente productivas pasan de largo, sin la menor preocupación; y una de las obligaciones clave del moderador es el de resaltar los patrones dados en un diálogo.

Se han identificado cuatro formas de estilo de este tipo de interacción, con su correspondiente falta de atención al detalle: Si no hago nada van a indagar, Resúmenes Vs. Paisajes, Cartas a un compañero de viaje, El cruce con cinco esquinas.

Para entender mejor este tema, observemos la siguiente imagen:

Si no hago nada van a indagar: Al ser confrontados con el desafío de apoyar la indagación en un diálogo, algunos moderadores se retiran del escenario creyendo o deseando que la invitación a hablar abiertamente inspirará al espíritu de indagación a tomarse el diálogo,

pero muchas veces no es así. Aún si ha habido suficiente establecimiento de comunidad como para que el grupo tenga una sensación de confianza y apoyo, el participar activamente en un diálogo pragmático sobre cualquier tema, requiere tomar riesgos, ya que desafía a los participantes a examinar las creencias y suposiciones que hacen para apoyar sus afirmaciones, así como por qué detentan ciertos puntos de vista.

Así, por muchas razones, los participantes pueden vacilar en comprometerse a un examen público de las razones que se encuentran detrás de sus puntos de vista, especialmente en las fases iniciales de un diálogo. En este punto, las intervenciones del moderador son desesperadamente necesarias.

Además, no se debe temer a hablar de frente e intervenir en una discusión, así sea superficial, para indicar posibles áreas de interés.

Es necesario animar a los participantes a que vayan más allá del significado literal de sus afirmaciones para que puedan explorar las razones que se tienen para generarlas y creer en ellas.

El moderador debe estar en la disposición de enviar mensajes que de manera amable pero firme, señale los diálogos que están muy calmados o vayan a la deriva hacia espacios que tengan un mayor potencial de evolución.

Resúmenes Vs. Paisajes: Es muy difícil resistirse a hacer resúmenes cuando se es moderador, ya que en muchos casos éstos hacen claridad en los participantes sobre el sentido de una participación y la orientación del diálogo. Pero el moderador debe ser consciente que el resumen lo pone en medio del diálogo, además que con él, puede estar cerrando la entrada a intervenciones alternas de los participantes.

Cuando el moderador pretende ayudar colaborar con los participantes en la construcción de significado a partir de discusiones, una alternativa es la de resumir, mostrando un paisaje que incluya múltiples perspectivas sobre los asuntos en discusión.

Cartas a un compañero de viaje: una carta demuestra que su autor define una postura y un propósito, e informa al lector de estas ideas. Sin embargo el moderador en sus intervenciones debe tener otro propósito: como su tarea es facilitar la reflexión individual y colectiva sobre todas las reflexiones de los participantes, debe cuidarse que en ellas estén inyectados sus propios pensamientos.

Claro que es innegable que si algunas veces es necesario enviar una carta, debe tenerse en cuenta que su propósito es el de educar un grupo y ayudar a otros a participar dinámicamente en una reflexión, pues la prosa narrativa, natural en una carta, puede ser una forma de interés para muchos participantes. Si en sus esfuerzos, el moderador logra que los participantes se animen a la escritura de cartas reflexivas, habrá tenido un gran avance en el proceso de facilitación.

El cruce con cinco esquinas: Un proceso de facilitación que busca la calidad exige una atención al detalle, y los detalles que seleccione el moderador, deberán tener sentido para todos y contribuir a que el diálogo vaya cada vez a niveles más profundos.

Cuando el moderador escoge y comenta trozos desconectados sin relacionar las ideas, su intervención dejará la impresión de un texto impreciso e inconexo -no muy distinto al de un cruce con cinco esquinas. Los participantes alcanzarán a tener alguna claridad y familiaridad con lo leído, pero también se preguntarán por el propósito de la intervención del moderador. Y no por interés, sino por confusión, preguntarán: ¿A dónde conduce todo esto?

En su interés de profundizar en la discusión, el moderador debe estar alerta a las coincidencias que puedan aparecer en conjuntos de respuestas y llegar inclusive a incluir comentarios interesantes sacados de hilos anteriores y que no hayan vuelto a ser mencionados, para componer un mensaje que subraye las coincidencias y las tensiones.

Queda claro que se dispone por lo menos de DOS POLOS DE INTERACCIÓN que entorpecen el desarrollo normal del proceso ya que "la búsqueda de control" que se encuentra detrás de los secuestros de diálogo, por una parte, y la falta de atención y el sonambulismo del "¡huy, se me pasó!", son dos polos de interacción dentro de un diálogo, y es evidente que para ser moderador efectivo, usted deberá tratar de equilibrarse en una zona media entre estos dos polos." (Collison, Elbaum, Haavind, Tinker, 2000)

Los obstáculos tratados anteriormente son generalizaciones y no constituyen una lista extensa de este fenómeno. No obstante, se observa que estas formas se manejan en muchos mensajes generados por moderadores. Por esto se presenta esta serie de obstáculos para que el moderador, como un aporte, para que el moderador pueda analizar sus propios mensajes y ayudar a los participantes a construir los propios, reconociendo y evitando estilos que pueda ser contraproducente en un espacio de discusión.

Palabras clave

Obstáculos caminos

encarrilarse

secuestrar diálogo

elementos diálogo

estrategia pensamiento crítico

bosquejar mensaje

Bibliografía

- Baudelot, Ch. (1999). Et pourtant ils lisent. París: Seuil
- Deleuze, G. (1968). Différence et Répétition. París: PUF Nota biográfica
- Escudero, J.M: (1983). La investigación sobre los medios de enseñanza:revisión y perspectivas. España: Enseñanza. 1 (87-119)