

Comunicación e interacción en los grupos virtuales de enseñanza-aprendizaje

Jorge Eduardo Padula Perkins *

Las nuevas tecnologías han dado lugar a, por lo menos, tres formas de uso generalizado de interacción grupal: las listas de distribución de e-mails, el chat y los foros. No menos importantes, pero si en mucho menor medida difundidas, son otras formas más completas como la videoconferencia, que incluyen imágenes y sonido en tiempo real.

Tales mecanismos resultan novedosos en el marco de las formas de interacción humana en general y de las vinculadas a la educación en particular. Pero es en la educación a distancia en donde han producido mayores réditos operacionales y generado más debates conceptuales.

Recordemos que listas de distribución de e-mail son relaciones de direcciones de correo electrónico cuyos titulares reciben en forma simultánea los mensajes que cualquiera de ellos remitan al administrador como así los que, por razones operativas o de orden, éste último disponga. El modo de ingreso suele requerir algunos datos personales y el seguimiento de varios pasos preestablecidos de carácter técnico.

Las sesiones de chat son diálogos escritos en tiempo real, generalmente basados en mensajes breves que van apareciendo en pantalla cada vez que, finalizada su escritura, el operador ejecuta la sencilla operación de aceptación mediante una simple tecla. Pueden participar varios interlocutores en forma simultánea, de manera activa (escribiendo mensajes) o pasiva (leyendo los que otros escriben, en "silencio"). De considerarlo conveniente dos usuarios pueden pasar a un nivel de diálogo privado. El ingreso suele ser directo, con utilización de sobrenombre, seudónimo o "nick name".

Los foros ofrecen una mezcla de las dos formas antes citadas de comunicación en línea o virtual. Se trata de "ventanas" o cuadros de diálogo en los que se insertan mensajes clasificados temáticamente. Un foro se corresponde con un tema o subtema y en él se suceden los mensajes en los cuales los participantes que hacen sus aportes a la cuestión, aclaran, refutan, plantean, asienten o disienten. En la práctica funciona con la misma capacidad de contenidos y similar calidad socializadora de éstos que las listas de distribución de e-mail y con la posibilidad de que la interacción se produzca casi en tiempo real como en el chat si los usuarios están en idéntico momento cada uno frente a su computadora. En la mayoría de los casos, tras un registro previo, se utiliza un nombre de usuario y una clave de acceso para ingresar al sitio,

Por las características precitadas es que, a los fines de esta reflexión, tomaremos a los foros como modelo de las nuevas comunicaciones. Resulta interesante ver de qué manera en se reproducen en ellos las características de los encuentros presenciales.

Más aún, el funcionamiento típico de los grupos sociales respecto del cual existen un amplio corpus teórico tiene su parangón en los status y los roles que se generan y operan en tales foros.

Básicamente el foro es un espacio interactivo del que disponen muchos a través de sus web educativas (o no).

Incluidos en una plataforma educativa suelen constituir un espacio optativo u obligatorio en donde se promueven instancias pedagógicas de interacción para la construcción colectiva del conocimiento.

Los temas suelen estar presentados por los coordinadores o tutores de la institución educativa. Esa misma coordinación es responsables por lo general de que los contenidos no degeneren, es decir, actúa como moderador.

Si el registro inicial ha sido suficientemente riguroso, las intervenciones pueden ser controladas sabiendo a ciencia cierta quien está detrás de cada participación.

Si bien se trata fundamentalmente de una comunicación-interacción asincrónica, la inmediatez con que se publican los mensajes permite que las personas que operan a un mismo tiempo puedan sostener un diálogo con escaso tiempo de espera de respuesta. Encontramos en la clasificación de Anzieu (1971) una tipología de grupo asimilable al funcionamiento de los foros, en especial en el marco de una plataforma educativa: el agrupamiento. Para este autor se trata del caso de personas que "se reúnen en número pequeño, mediano o elevado...con una frecuencia de reuniones más o menos grande, con una relativa permanencia de los objetivos en el intervalo de las reuniones".

En efecto, la reunión virtual de personas en torno de un foro con fines educativos tiene una frecuencia considerable e implica una permanencia de los objetivos (de enseñanza-aprendizaje) más allá del momento de la interacción.

Las concordancias aumentan si se sigue el pensamiento de Anzieu cuando afirma que "los objetivos del agrupamiento responden a un interés común de los miembros" (aprender), aunque en la mayoría "no se efectúa activamente la asunción de ese interés" sino que se remiten "a sus representantes, a sus dirigentes, incluso a los acontecimientos", esto es, la tendencia del estudiante a esperar instrucciones precisas de los docentes intervinientes, o de alumnos con características de liderazgo natural porque no se atreven a ser protagonistas proactivos de su propia capacitación.

Para finalizar con su clasificación, el autor advierte (y también se percibe en la actividad en los foros), que "fuera de la realización de los objetivos que surgen de este interés, los miembros no tienen relaciones ni contactos" (Anzieu, 1971).

Ahora bien, para que el grupo funcione como tal, deben existir mecanismos de comunicación de base común. Newcomb (1981) sostiene que "las personas pueden interactuar aunque carezcan de un cuerpo común de normas, pero no pueden comunicarse en el sentido de compartir significados a través de su interacción".

"Los símbolos -aseveran Blake y Haroldsen (1980)- son, entonces, las unidades básicas de los sistemas de comunicaciones. Pueden ser verbales, como en la palabra hablada; gráficos, como en la palabra escrita, o de representación, tal como una bandera, una insignia, etc."

Según Watzlawick (1997), "toda información compartida supone una convención semántica" en la que el significado constituye la preocupación central y respecto de la cual "toda conducta, y no solo el habla, es comunicación".

Este punto resulta central en la comunicación a través de los foros ya que la participación en unos temas y no en otros, por ejemplo, está comunicando tácitamente aspectos de la personalidad, los intereses y la motivación del participante. Porque "actividad o inactividad, palabras o silencios, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de responder".

Más aún, siguiendo al mismo autor, tenemos que "el aspecto referencial de un mensaje transmite información y, por ende, en la comunicación humana es sinónimo de contenido del mensaje" y "por otro lado, el aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es y, por ende, en última instancia, a la relación entre los comunicantes" (Watzlawick, 1997).

Entramos de este modo en el concepto de comunicación analógica, de lo no verbal, ¿Cómo comunicar en un foro, más allá de las palabras, de los aspectos referenciales del contenido, un estado de ánimo, una situación particular en la que el individuo está inmerso al momento de interactuar?

La respuesta no es ni fácil ni definitiva. Los tonos, los silencios, los gestos, están ausentes. Sin embargo los usos cotidianos de estas modernas formas de comunicación han generados sustitutos. El más popular de ellos, el emoticón, "Los emoticones -explica un sitio web especializado- nos permiten plasmar nuestros estados de ánimo, emociones y sentimientos de una manera muy ingeniosa y simpática, añadiendo gran expresividad a la comunicación escrita".

Ya muy difundidos entre los usuarios más conspicuos de la comunicación on line, "se forman combinando signos de puntuación, letras y números... y se denominan de muchas maneras tales como emoticones, caritas, caretos o "smiley".

Su denominación más generalizada, la de emoticón, deriva de los vocablos ingleses "emotion" (emoción) e "icon" (ícono).

Algunas de las más comunes expresiones son "sonriente", "triste, deprimido o decepcionado", "serio, indiferente", "guiñando un ojo", "sorprendido", "gritando", "se ofrece apretón de manos" o "se acepta apretón de manos".

Volviendo al funcionamiento del grupo en los foros, debemos tener en cuenta que "un grupo no escapa al fenómeno de la división del trabajo, sobre todo si las situaciones a las cuales se enfrenta toman aspectos relativamente complejos. Por lo tanto, los individuos tratan de especializarse, de acuerdo con sus capacidades y motivaciones propias, y de acuerdo también con la relación del grupo frente a sus intenciones (reales o tal como son percibidas)" (Anzieu, 1971)

En este sentido se advierte en los distintos foros la asunción de roles, en el sentido de "modelo organizado de conductas, relativo a una determinada posición del individuo en un conjunto interaccional" (Anzieu, 1971). Pueden identificarse individuos sumisos que reclaman pautas de acción hasta para las cosas más sencillas y se avienen al "maestro" con devoción. También aquellos que naturalmente asumen una función socializadora e interactúan presentándose, saludando e instando a otros a hacer lo propio. Algunos "colaboran" con la coordinación o tutoría institucional traduciendo las consignas de forma más sencilla o práctica para aquellos que, como dijimos, reclaman con insistencia seguimiento y apoyo.

Podría decirse que, con los aspectos particulares de una reunión de aprendizaje como la que fundamentalmente nos ocupa, aparecen las categorías establecidas por Bales (citado en Anzieu, 1971) que resumen su experiencia como observador de las discusiones de grupo e identifican una gama de doce tipos de interacción o intervención que van desde la solidaridad más comprometida y activa hasta el antagonismo más recalcitrante, pasando por la distensión, el acuerdo, la opinión, la solicitud de opinión, sugestión u orientación y el desacuerdo.

Estas actitudes vinculadas a la tarea responden a posiciones de los individuos exclusivamente frente a ella, pues las mismas personas no actúan de igual modo en otros grupos.

Al respecto Newcomb (1981) advierte que "ninguna posición dentro de un grupo puede durar si sus ocupantes no están motivados a ocupar el rol asociado a esa posición. No durará tampoco si los otros miembros del grupo no están motivados a alentar (o, por lo menos, a tolerar) ese rol".

Por el contrario, el grupo tiende a aprovechar los roles que resultan útiles a sus finalidades alentándolos y sosteniéndolos en su status porque "toda posición que es reconocida por los miembros de un grupo contribuye de alguna manera a los propósitos" del mismo.

También citados por Anzieu (1971), Benne y Sheats elaboraron una diferenciación operacional de los roles que poseen los individuos en los grupos en relación con las funciones que en él asumen. Distinguen: roles centrados en la tarea, en relación con los mecanismos de progresión; roles de conservación de la cohesión, en relación con los mecanismos de mantenimiento y roles relacionados con la búsqueda de satisfacción de las necesidades individuales, que constituyen otros tantos obstáculos para la progresión y el mantenimiento del grupo.

Como puede apreciarse, la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los sistemas de educación no presencial generan aspectos iteracionales novedosos y factibles de consideración y análisis.

Bibliografía y fuentes:

- Anzieu, Didier y Martin, Jacques-Yves (1971): La dinámica de los grupos pequeños. Kapeluz. Buenos Aires.
 - Blake, R. H. y Haroldsen, E. D. (1980): Taxonomía de conceptos de la comunicación. Ateneo-Nuevomar. México D.F.
 - Newcomb, Theodore M. (1961): Manual de psicología social, tomo I, EUDEBA. Buenos Aires.
 - Watzlawich, P.; Beavin Bavelar, J. y Jackson, D:D: (1997): Teoría de la comunicación humana. Herder. Buenos Aires.
- www.lalineacom.com/emoticon.htm
www.learnthenet.com/spanish/glossary/emoticon.htm
www.edu.aytolacoruna.es/noticias/diccionario/d.htm

*Licenciado en Periodismo y Analista en Medios de Comunicación Social, Universidad del Salvador.

Realizó cursos de Capacitación Docente, Instituto Universitario de la PFA; Bases Conceptuales y Modelos Organizativos en Educación a Distancia, Universidad Nacional de Mar del Plata; Internet aplicado a la búsqueda de información científica con fines de estudio e investigación, USAL; Pensamiento lateral (E. De Bono), Facultad de Psicopedagogía, USAL; Uso de los medios en el aula, CEDIPROE y taller Los diarios on-line en la escuela, Instituto Programas Santa Clara.

Participó en el I Congreso Internacional de Nuevas Tecnologías y Necesidades Educativas Especiales, Consejería de Educación y Universidades región de Murcia, España; las Jornadas de capacitación Reflexiones sobre los aportes de Internet y otros medios a la educación, IPSC y Fundación Noble; el Primer Congreso Virtual Integración sin Barreras en el Siglo XXI, Redespecialweb.org; el Congreso Internacional Virtual de Educación (CIVE 2001 y 2002), cibereduca.com.

Consultor en comunicación pedagógica para la EAD.

Columnista especializado en temas de EAD en diversos sitios web.

Profesor invitado en la Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social de la USAL y en la Escuela Nacional de Bibliotecarios de la Biblioteca Nacional de Argentina.

Miembro activo de la Red de Estudiosos de la Educación a Distancia en el ámbito Iberoamericano (REEDI) de la Cátedra UNESCO de Educación a Distancia (CUED).

Autor del libro "Una introducción a la educación a distancia" editado (marzo de 2003) por el Fondo de Cultura Económica de Argentina