

19

**El apoyo emocional
como rol docente. El
caso de la licenciatura
en psicología en línea.**



José Manuel Meza Cano
Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

Se ha hablado mucho de los diferentes roles que el tutor o docente desempeña en la educación a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs), muchos de estos roles se desarrollan en dos ejes principales: el académico y el tecnológico.

Por un lado colocando el énfasis en el planteamiento de las actividades, en el diseño instruccional, en la adecuación de los contenidos a la modalidad a distancia, por otro el uso básico de internet, el de las herramientas de comunicación que los ambientes virtuales de aprendizaje o sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) ofrecen y la mediación del tutor en estos ambientes. Sin embargo, existen factores fuera de estas dos grandes vertientes que pueden derivar en la deserción escolar, esto es, la falta de apoyo emocional, por lo que se plantea el rol docente como una figura de que ofrece una escucha empática a problemáticas personales que afectan el rendimiento académico.

En este texto se pretende por un lado mostrar la evolución de los roles y definiciones que diversos autores han propuesto de lo que un tutor a distancia debe ser y hacer, dejando clara la falta de atención en el aspecto emocional. Posteriormente se ejemplifica la necesidad de este nuevo rol utilizando un par de comentarios de algunos alumnos que se encuentran insertos en una licenciatura en la modalidad a distancia y que, a través de la constante comunicación en la relación tutor-alumno, han encontrado en él una persona con la que se identifican y de la que esperan no solamente conocimiento técnico-académico si no también apoyo, consejo y confianza.

Se plantean objetivos que permiten el uso de las herramientas de comunicación de los LMS para el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones de confianza y colaboración tanto de alumno-alumno como de alumno-profesor.

Por último se hace una comparación entre el tipo de apoyo que necesitan dos grupos con características diferentes pertenecientes a la licenciatura en psicología del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia en la Universidad Nacional Autónoma de México con sede en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala.

Por un lado la asignatura de primer semestre titulada «La psicología científica y sus sistemas teóricos» en la cual se revisa el nacimiento de la psicología como ciencia, abarcando desde el estructuralismo de Wundt hasta el conductismo de Skinner, pasando por la psicología de la Gestalt, el psicoanálisis, la psicología soviética, entre otras. Una materia completamente teórica y que además construye los cimientos a partir de los cuales se profundiza en los semestres subsecuentes. En este caso la población aproximada de alumnos varía de entre 30 y 38 por grupo, además de pertenecer a varios estados de la República Mexicana. Debido a que es una de las primeras aproximaciones de los alumnos a esta modalidad de estudio es importante dar un acompañamiento constante, ofrecerles diferentes vías de comunicación como son el correo electrónico del tutor, mensajería instantánea, además del aula virtual, misma que empiezan a descubrir. Es en este primer semestre en donde los alumnos buscan generar redes de confianza y colaboración con sus compañeros y su tutor, además de presentarse casos en los que los mismos alumnos piden ser aconsejados y escuchados por el docente.

Por otro lado, la asignatura titulada «Intervención en educación media -superior» pertenece al llamado campo de profundización dentro del séptimo semestre de la licenciatura, en este curso los alumnos realizan estancias prácticas directamente en una escuela que ellos deben encontrar, establecer contacto, gestionar el acceso y realizar una programación e intervención. A diferencia de la asignatura anterior, ésta es completamente práctica además de que el promedio de alumnos por curso es de entre uno y cinco. Como es de esperarse, el acompañamiento y el apoyo en esta materia es mínimo y casi por completo en el aula virtual. Es muy notoria la diferencia de habilidades en el uso y la confianza que tienen los alumnos en las TICs y por lo tanto el acercamiento con el tutor y el nivel de confianza es mínimo.

LA EVOLUCIÓN DEL ROL DOCENTE

El rol del tutor en los nuevos ambientes en los que se desarrolla la educación a través de las TICs ha sido abordado y criticado en términos de las funciones y perfiles que debería o no realizar. Lo anterior como un esfuerzo por conjuntar el quehacer del tutor en especial en la educación a distancia, dejando de lado el clásico rol del profesor de aula presencial que se apoyaba muchas de las veces en metodologías derivadas de la educación bancaria en donde el conocimiento se deposita en el alumno mientras este último lo acumula en una relación unidireccional y pasiva, en una relación vertical y muchas veces muy distante a pesar de la cercanía física de un salón de clases.

Muchos de los «vicios» generados en la educación presencial se pueden implementar involuntariamente en la educación a distancia por profesores que no conocen las posibilidades que los nuevos gestores del aprendizaje en línea (LMS) ofrecen, algunos de estos vicios es utilizar el «aula virtual» como un repositorio de archivos y dejar que los alumnos descarguen las copias digitalizadas y que entreguen reportes de lectura o conteste cuestionarios en el mejor de los casos, lo cual sería una versión virtual del aprendizaje bancario-unidireccional, pero sin siquiera contar con una mínima interacción sincrónica o asíncrona, algunas veces ni el correo electrónico se emplea para intercambiar algún tipo de información.

Además de conocer las posibilidades del sistema, algunos autores se han dado a la tarea de definir los roles de figuras que deberían estar presentes en la formación a través de las nuevas tecnologías. Estos roles competen directamente al docente, sin embargo, se plantea la posibilidad de integrar a otras personas fuera de la relación profesor-alumno que realicen actividades específicas.

En una primera aproximación Bergue (1995, citado en Llorente, 2006) define las «funciones» de un tutor de la siguiente manera:

Pedagógica: en la que el tutor utiliza cuestiones e indaga en las respuestas del estudiante, guiando las discusiones sobre conceptos críticos, principios y habilidades.

Recomendaciones: objetivos suficientemente claros, mantener tanta flexibilidad como le sea posible, animar la participación, no desarrollar un estilo autoritario, ser objetivo y considerar el tono de la intervención, promover las conversaciones privadas, hacer el material relevante y significativo, exigir contribuciones,...

- **Social:** creando un entorno amigable y social en el que el aprendizaje que se promueva resulte a su vez esencial para una tarea de tutorización exitosa.

Recomendaciones: aceptar el papel pasivo de algunos estudiantes, ser preavido con el uso del humor y el sarcasmo, usar introducciones, facilitar la interactividad,...

- **Gestión:** esta función consiste en el establecimiento de unas directrices sobre: los objetivos de la discusión, el itinerario, la toma de decisiones, etc.

Recomendaciones: estar atento ante informalidades, distribuir una lista de los participantes, ser responsable, ser paciente, utilizar el correo privado para promover la discusión de ciertos participantes, ser claro, emplear tiempo en la planificación,...

- **Técnica:** el tutor debe conseguir que los participantes se encuentren con un sistema y un software confortable. El objetivo principal del tutor consiste en hacer que la tecnología sea transparente.

Recomendaciones: ofrecer feedback, desarrollar una guía de estudio, ofrecer tiempo para el aprendizaje, promover el aprendizaje entre parejas, evitar el abandono...

Después en Gisbert (2002) encontramos una propuesta de roles docentes más completa que incluye el uso de buscadores de recursos, colaboradores de grupos, favorecedores de planteamientos y resolución de problemas mediante trabajo colaborativo, desarrolladores de materiales, además de una función novedosa: apoyar al alumno en la toma de decisiones para continuar su vida académica.

En esta breve revisión inicial podemos dar cuenta de las dos tendencias fundamentales mismas que se mencionan mezcladas en los roles: la académica y la técnica. Por un lado el rol del docente como experto, como formador, generador de actividades de colaboración, evaluador y diseñador curricular; por otro como experto en el uso de las herramientas de comunicación tanto sincrónicas como asíncronas. Apenas se vislumbra el papel del docente como un motivador y generador de relaciones estrechas de confianza y mutuo apoyo.

Posteriormente en Llorente (2006) se mencionan las «competencias» que el tutor (o figuras similares) deberían manejar (**Cuadro 1**).

En este caso las competencias relacionadas con las funciones organizacionales y orientadoras se agregan como un par de apartados fuera de las funciones técnicas y pedagógicas/académicas, mas sin embargo, desde Gisbert (2002) ya se tomaban en cuenta aspectos como éstos.

Es importante remarcar que hasta este momento no se han mencionado aspectos relevantes sobre el rol del docente como apoyo en la transición del alumno que va desde una educación presencial clásica a los modelos en línea y a distancia. Realmente son pocas las menciones que incluyen una atención personalizada que vaya mas allá de los contenidos meramente académicos, lo más cercano es la función del tutor como detector de alumnos rezagados o poco motivados, siendo estas funciones mencionadas de forma superficial, sin embargo, en la práctica cotidiana resultan en un alto índice de deserción en los programas en esta modalidad.

Funciones	Competencias
Académica/ Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> • Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados. • Responder a los trabajos de los estudiantes. • Asegurarse de que los alumnos están alcanzando el nivel adecuado. • Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a un diagnóstico previo. • Resumir en los debates en grupo las aportaciones de los estudiantes. • Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno telemático de formación. • Dar consejos y apoyos técnicos. • Realizar actividades formativas específicas. • Gestionar los grupos de aprendizaje que forme para el trabajo en la red. • Incorporar y modificar nuevos materiales al entorno formativo. • Mantenerse en contacto con el administrador del sistema. • Utilizar adecuadamente el correo electrónico. • Saber dirigir y participar en comunicaciones asíncronas. • Usar el software con propósitos determinados.
Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el calendario del curso, de forma global como específica. • Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno. • Mantener contacto con el resto del equipo docente y organizativo. • Organizar el trabajo en grupo y facilitar la coordinación entre los miembros. • Contactar con expertos. • Ofrecer información significativa para la relación con la institución. • Establecer estructuras en la comunicación online con una determinada lógica.
Orientadora	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red. • Dar recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y la calidad del mismo. • Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado. • Motivar a los estudiantes para el trabajo. • Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio. • Ser guía y orientador del estudiante.

Cuadro 1.

En una entrevista realizada a través de mensajería instantánea a una alumna de la licenciatura mencionó que estuvo a punto de desertar de la carrera en primer semestre debido a circunstancias como las siguientes:

«Bueno, porque me sentía muy sola, todo el santo dia frente a la compu, sin hablar con nadie, con un desmán de lecturas y les entendía muy poco, también las fechas límite me ponían muy mal y luego los trabajos en equipo para mi eran horribles, por que los compañeros se tardaban mucho en responder de hecho ese fue uno de mis primeros problemas con una compañera, pero bueno, en sí, siento que me costó mucho adaptarme al sistema, mas por el aislamiento sola todo el día frente a la compu no me gustaba nada.» (entrevista realizada el 14 de marzo del 2011).

El comentario de Ana muestra un ejemplo de lo que Llorente (2006) define como tutoría, mencionando el problema del aislamiento como parte fundamental de la acción educativa en línea:

«En definitiva podemos decir que es un proceso de orientación, ayuda o consejo, que realizamos sobre el alumno para alcanzar diferentes objetivos como son: integrarlo en el entorno técnico-humano formativo, resolverle las dudas de comprensión de los contenidos que se le presente, facilitarle su integración en la acción formativa, o simplemente superar el aislamiento que estos entornos producen en el individuo, y que son motivo determinante del alto abandono de los estudiantes en estas acciones formativas.»

Al preguntarle a Ana si alguno de los docentes la apoyó más allá del aspecto académico en el proceso de decidir si dejar o no la licenciatura Ana contestó:

«...me apoyo mucho mi tutor de esa materia, porque le conté todo, como me sentía y la verdad, es que me respondía todos los mensajes que le mandaba... y cuando vino a la visita a la sede lo conocí en persona, platicamos y me alentó a interactuar mas con mis compañeros y me quedé... »

Además de esta vez Ana pensó en abandonar la licenciatura en otras dos ocasiones, sin embargo, encontró apoyo en otros tutores con quienes pudo acercarse vía mensajería instantánea y correo electrónico para contarles cómo se sentía y recibir algún consejo.

Menciona que hay un tutor en particular a quien ha admirado desde hace un par de semestres y con quien mantiene comunicación frecuente vía mensajería instantánea, actualmente Ana y una compañera de nombre Miriam mantienen sesiones semanales de tutoría para desarrollar un trabajo de investigación por cuenta propia que tiene validéz dentro de sus estudios formales pero planean presentar los resultados en un congreso nacional que organiza la FES Iztacala cada año.

Tomando como referencia otras definiciones de lo que es «ser un tutor» podemos encontrar algunas menciones del apoyo personal más allá de lo académico y tecnológico en trabajos como los de Mazurkiewicz (2008) quien define a la tutoría como «...un proceder, un mecanismo académico-pedagógico en el proceso educa-

tivo tal que el tutor es la persona que lleva a cabo dicha tarea; mientras que tutorizar es el ejercicio particular de esta tarea, la cual se lleva a cabo coordinadamente para ayudar, orientar o informar bien sea en lo personal, académico o profesional, al tutorado...»

Por lo que se puede observar, se plantea la función del tutor como un apoyo en todos los ámbitos, académicos y no académicos, formales e informales, incluyendo el personal y el profesional.

Es claro que la base en la que se construyen los roles citados anteriormente no toman en cuenta largos períodos de estudio en el sistema a distancia en donde, la mayoría de las veces, el alumno ingresa con escasos conocimientos técnicos y con grandes expectativas de estudio y sobre todo de identificación con la institución, es el caso de la licenciatura en psicología con una duración de cuatro años y medio incluyendo servicio social y el desarrollo del trabajo final para la obtención del grado.

Además de las funciones pedagógico/académicas y técnicas los alumnos de recién ingreso buscan identificarse con la institución a través de los docentes, encontrar en ellos personas de confianza, accesibles, con un interés genuino por la enseñanza y la atención hacia ellos.

EL ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL

Muchos de los alumnos muestran un gran interés por estar en contacto directo y sincrónico con los docentes, en especial durante el primer semestre, deseando interactuar y si es posible conocerlos personalmente, para ello se acuerdan sesiones de videoconferencia o visitas. Estos espacios de interacción se convierten en el momento propicio para expresar angustias respecto al «nuevo» sistema de estudio y muchas veces también se llena de quejas respecto al trabajo de otros tutores o de la administración.

Para reducir esta tensión inicial se recomienda ponerlos en contacto con alumnos de semestres más avanzados para que comparten sus experiencias y técnicas de estudio organizando sesiones de chat además de integrarlos en redes de soporte entre alumnos como es el caso de Facebook o Twitter en donde ellos puedan encontrar espacios para el intercambio de consejos metodológicos, además de ubicar espacialmente a sus compañeros, muchos de ellos buscan generar amistades con alumnos de las mismas ciudades o municipios.

En cierto sentido el profesor «presencial» termina generando en algunos alumnos un sentimiento de seguridad y confianza tan fuerte que permite la creación de una relación casi parental en donde el alumno aprende y se interesa por toda la vida académica que el profesor le ofrece en el recinto universitario. En el contexto virtual esto comienza a suceder pero no dentro de las aulas virtuales en donde la comunicación es principalmente asincrónica y pública, si no desde los mensajeros instantáneos que son en donde principalmente los alumnos y profesores construyen relaciones más cercanas y tocan temas fuera de la formalidad de la asignatura.

Algunos de los temas pueden dividirse en académicos y personales.

Académicos:

- Problemas para comprender los materiales
- Problemas con otros tutores del mismo sistema
- Dudas sobre materiales de otras asignaturas
- Dudas sobre procesos administrativos (inscripciones, altas, bajas, cambios de grupo, titulación)
- Tutoría sobre trabajos de investigación independientes

Personales:

- La desesperación debido a las pocas habilidades de autorregulación
- Problemas de pareja / divorcio
- Problemas de autoestima
- Muerte de algún familiar o amigo
- Conducta/educación de los hijos de los alumnos
- Problemas de salud física
- Actividades deportivas y recreativas
- Problemas laborales

¿Es ésta una función olvidada por los autores? Al parecer sí, o por lo menos no han realizado un énfasis similar al de los ejes académico/tecnológico, en especial si tomamos en cuenta la novedad del modelo en la vida académica de los alumnos y la acostumbrada interacción cara a cara que tenían cuando asistían a clases presenciales, además del perfil con el que cuentan en términos de manejo de la tecnología.

¿Es el tutor quien debería asumir ese rol emocional? Partiendo desde la diferenciación de actividades y roles revisados en este capítulo diríamos que probablemente podría apoyarlo una tercera persona, sin embargo, a pesar de que en este nuevo ambiente de aprendizaje se debería trabajar multidisciplinariamente en muchos casos las instituciones de educación superior invierten pocos recursos para mantener un equipo de expertos unido y en constante producción, en este caso se tendría que contratar a alguien más que realice estas funciones siendo el tutor bien podría realizarlas.

Es necesario entonces un compromiso en términos de tiempo de conexión online de parte de los docentes, pero es importante señalar que la educación a distancia al explotar el potencial de la comunicación asincrónica y desde cualquier sitio con internet también ha generado profesionales con una «doble actividad», docentes que trabajan en horarios cotidianos de oficina y que por las noches o fines de semana revisan y evalúan las actividades en línea, muchos de ellos ausentándose varios días de las aulas virtuales.

Lo anterior suena como un trabajo de tiempo completo en línea, tanto en medios sincrónicos como asíncronos, pero también se pueden tomar algunas recomendaciones,

que ayudan a mantener a los alumnos en contacto, sin sentirse solos y manteniendo un perfil activo con respecto a ellos:

- Responder los correos electrónicos que planteen dudas lo antes posible, no tardar más de 2 días.
- Encaminar las dudas que puedan beneficiar al grupo en general a los foros de discusión destinados a ello y darle seguimiento por lo menos una vez al día hasta que el tema se agote.
- Crear una cuenta de mensajería instantánea solo para alumnos o agregarlos a la propia y conectarse un par de horas al día.
- Establecer una sesión de chat semanal o quincenal de una hora de duración en donde los alumnos expresen dudas y comentarios sobre el sistema y sobre los contenidos.
- Crear una red de colaboración e intercambio de información y consejos entre alumnos de los primeros y últimos semestres en una especie de soporte alumno-alumno.

A continuación se transcribe un correo electrónico enviado directamente a un tutor de la licenciatura, en el podemos encontrar elementos que hacen referencia al alta estima y confianza que el alumno muestra al tutor además de explicar el porqué se generó la misma:

«Hola profesor, no sé qué necesito si palabras de aliento, jalones de orejas o los dos, la verdad se me está haciendo muy pesada la universidad y eso que sólo llevo un mes, creo que es por el poco tiempo que tengo para dedicarle pues como le comente trabajo hasta los sábados y el único día para relajarme me la paso haciendo tarea, siempre me ha gustado estudiar, pero estos días (dos semanas) no he podido dormir siento mucha presión y por lo mismo mi trabajo se me está haciendo pesado además de la escuela, no quiero dar de baja algunos módulos porque también aspiro a un mejor trabajo, a todo esto le agrego conflictos emocionales que no he podido resolver de ahí que le comente el querer tomar terapia, y me he propuesto tomar un día a la semana no sé cómo, pero también esto es muy importante, y otras situaciones como el enterarme que a una alumna le detectaron leucemia y está bastante grave etc. creo que en este momento quiero correr y no sé ni para donde.

No sabía a quien decírselo, pues la mayoría de mis amigos me dicen da de baja unos módulos, o conformarte con un 6 y no te presiones o pues ni modo ese es el precio y sé que es difícil, porque a pesar de ser tan buenos amigos tenemos objetivos distintos y creo que no me pueden entender o a lo mejor yo soy la que estoy tan estresada que estoy hiper sensible.

Le comento esto, porque le he empezado a tener cierta confianza pues es el profesor más cercano e interesado por nosotros.

Muchas gracias profesor!!»

(Comunicación personal, 9 de marzo del 2011).

Desde la primera línea del mensaje se puede dar cuenta de la necesidad de orientación en un ámbito no relacionado con los contenidos académicos, la familiaridad con la que le escribe al tutor utilizando términos coloquiales como «jalón de orejas» nos habla de la cercanía que siente hacia el tutor, sin embargo, no es una cercanía que rompa la relación tutor-alumno y la vuelva una relación entre iguales ya que podemos ver cómo, con un aire de respeto sobre todo al estar completamente escrito dirigiéndose al tutor de «Usted».

La alumna le comenta al tutor sobre problemáticas personales como la búsqueda de ayuda psicológica, el diagnóstico de leucemia de una conocida, además de sentir que sus propios amigos no la comprenden, realmente son temas que no tienen que ver directamente con el módulo o material pero que terminan impactando el rendimiento en la misma. Termina el correo dejando claro que se ha desarrollado un nivel de confianza debido al interés que el mismo tutor muestra formando una relación bidireccional.

Otro ejemplo es el caso del rol del tutor perteneciente al Programa Nacional de Becas para la Educación Superior (PRONABES) en el cual se asignan máximo cinco alumnos a cada tutor. El perfil del tutor es el siguiente:

- Es aquel docente dispuesto a promover y favorecer el desarrollo integral del alumno.
- Es una guía en lo personal y académico del alumno becario durante su proceso formativo.
- Es orientador y consejero. (Programa bécarios y pronabes, FES Iztacala).

El tutor PONABES sí tiene como una función explícita el apoyar en todos los sentidos a su becario y de ser necesario canalizarlo a servicios de salud o psicológicos, todo lo necesario para que conserven un promedio general superior al 8.5.

Las becas de este Programa tienen como propósito lograr que estudiantes en situación económica adversa y deseos de superación (-ganas de estudiar-) puedan continuar su proyecto educativo en el nivel superior en instituciones públicas en programas de licenciatura o de técnico superior universitario. (Secretaría de Educación Pública, <http://pronabes.sep.gob.mx/index.html>)

Por último es importante señalar que parece existir una relación inversa entre la necesidad de apoyo emocional y el tiempo que tiene el alumno inmerso en el sistema, siendo necesario mucho apoyo en el primer semestre de la licenciatura y muy poco o casi nulo en los últimos semestres.

LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Dentro de la licenciatura en psicología se parte del supuesto de que los alumnos aprobaron satisfactoriamente dos filtros de ingreso: un examen de conocimientos generales y un curso propedéutico que incluye estrategias de aprendizaje,

autoregulación, autogestión y uso básico de ofimática e internet. Es debido a este proceso de homogeneización de habilidades que el tutor supone que trabaja con una población que parte desde un conocimiento base y por lo tanto no es necesario detenerse mucho en explicar el uso de las TICs como herramienta educativa, sin embargo, a pesar de los esfuerzos, la mayoría de los alumnos inician las clases formales sintiéndose en un ambiente nuevo y desconcertante.

En el caso de los profesores de la licenciatura se debe cumplir con un perfil de experto en contenido, mediador de actividades, diseñador instruccional y diseñador gráfico si es que decide comenzar a desarrollar materiales, pero, por otro lado, lo anterior no garantiza que las actividades y el acompañamiento sean los adecuados para mantener al alumno motivado e interesado en las clases en línea. La libertad de cátedra que la universidad da a los profesores tanto presenciales como en línea propicia que existan docentes que obligan a los alumnos a una situación casi autodidacta, sin ningún tipo de comunicación sincrónica y escasa comunicación asíncrona, con materiales de lectura complicados y sin posibilidad de tener espacios de intercambio de dudas. Además de lo anterior siempre es importante manejar de forma adecuada el software para la gestión del aprendizaje (LMS), conocer sus límites, sus ventajas y puntos débiles.

Una de las herramientas que se debe utilizar con precaución es el sistema de chat del LMS Moodle el cual podría parecer un recurso didáctico prometedor, sin embargo, cada uno de los mensajes que se escriben en una conversación se guardan en la base de datos, por lo que a partir de 6 o 7 participantes comienza a percibirse como una conversación lenta, haciendo difícil la interacción, otro ejemplo podría ser el uso de imágenes (como mapas mentales, conceptuales u otros recursos gráficos) en un documento colaborativo a través de Wiki en donde es posible insertarlas pero el procedimiento es poco intuitivo y puede desalentar a los alumnos e incluso generar un descontento general y desconfianza en las actividades planteadas por el profesor.

El conocimiento y la sensibilidad hacia el uso de las herramientas de comunicación generan actividades adecuadas para cada una de ellas, mientras que muchos docentes y alumnos plantean una preferencia por actividades asincrónicas, también es posible mantener sesiones sincrónicas programadas para generar episodios de interacción, de debate o de solución de dudas entre los alumnos y el docente.

De las herramientas asincrónicas más utilizadas es el correo electrónico, la institución a la que pertenece la licenciatura (UNAM) le otorga a cada alumno una cuenta de correo con terminación @comunidad.unam.mx y con esta dirección de correo registra a los estudiantes en las asignaturas a distancia. Fundesco, 1998 (Citado en Valverde y Garrido, 2005) menciona: «el correo electrónico es una pieza fundamental para lograr el aprendizaje de forma satisfactoria para alumnos y formadores, permitiendo al tutor llevar a cabo un control de calidad de todo el proceso. Una de las principales necesidades de los alumnos para abordar un proceso formativo a distancia es la motivación, como en cualquier proyecto que se emprende el

nivel de motivación inicial suele ser elevado dado que las expectativas del alumno referentes a la materia y a la metodología son altas. Tal cual se va desarrollando el curso, esta motivación puede sufrir variaciones en función de una gran cantidad de factores académicos, administrativos y personales.»

Los alumnos utilizan el correo electrónico como medio de intercambio de dudas aún de manera primordial sobre el uso de foros en línea o chats sincrónicos, además, como se pudo observar al inicio del presente capítulo, es muy común que comuniquen inquietudes personales de las que no desean que otros tutores o compañeros tengan conocimiento.

En evaluaciones realizadas al final de los cursos se puede dar cuenta que la valoración personal de los alumnos hacia el tutor se basa principalmente en el tiempo que tarda en contestar los mensajes de correo, siendo los tutores más «responsables» o «interesados» los que responden el mismo día o al día siguiente, por lo tanto aquellos tutores que tardan más de 3 días y hasta 1 semana en enviar una respuesta son marcados como poco interesados en su labor docente.

La herramienta sincrónica por excelencia para el uso en grupos es el Chat. Como lo mencionan Valverde y Garrido (2005) permite «generar espacios para la comunicación interpersonal ajenos a cuestiones meramente académicas, que contribuyan a cohesionar el grupo...»

Mas adelante menciona: «La noción de contacto virtual en oposición al contacto humano en la comunicación electrónica establece un dualismo artificial. Porque cuando la gente genera comunicación, incluso si es a través de textos, la comunicación virtual es humana.»

Por lo anterior es importante mantener no solo comunicación asincrónica, sino también enriquecer el curso con sesiones periódicas sincrónicas que ayuden a mantener al grupo como tal, además de crear relaciones entre alumnos y alumno-profesor, para que puedan sentir por algunos momentos que alguien más está al mismo tiempo del otro lado de la pantalla.

En la modalidad a distancia muchos alumnos se comunican lo «suficiente» para cumplir con las actividades, en especial en foros o trabajos colaborativos, mientras el resto del tiempo se mantienen en la «periferia» sin interactuar a través de correo electrónico o mensajería instantánea, es entonces cuando las sesiones sincrónicas a través de chats pueden generar un acercamiento importante con el grupo y el profesor, en este sentido Valverde y Garrido (2005) mencionan: «La honestidad y la apertura son valores que deben respetarse en cualquier entorno comunicativo on-line, a partir de los cuales alumnos y profesores pueden cultivar la amistad, la empatía o la ayuda psicológica a los demás».

Hay que tener en cuenta ciertos aspectos que pueden obstaculizar que el chat se utilice como una herramienta de apoyo académico-personal.

En muchos casos los alumnos son padres de familia y trabajadores con horarios definidos por lo que en ningún horario se podrá tener a todos los participantes conectados al

mismo tiempo, siempre se tendrán casos de alumnos que no puedan asistir a la sesión sincrónica, por lo que es necesario encontrar el horario que le acomode a la mayoría.

Es necesario mantener cierto control en las participaciones de chat, de preferencia manejar un itinerario o tener una lista de puntos a tratar durante la sesión, dejar que los alumnos escriban pero sin que se apropien del recurso.

En este sentido Cabero, Llorente y Román (2004) mencionan: «tendremos que asegurarnos de modificar las actitudes que inicialmente los alumnos pudieran tener hacia algunas de las herramientas de comunicación anteriormente presentadas, como por ejemplo el chat, que en la mayoría de las ocasiones está asociado a situaciones de diversión y relajo».

Hay que cambiar la percepción de la herramienta y presentarla como el momento en el que podemos «interactuar», llegar a consensos, informar sobre actividades extraescolares, logros, recordar fechas de entrega, resolver dudas sobre las tareas, entre otras cosas, hacerles ver a los alumnos que es un espacio para ellos.

Es importante mencionar aquí la problemática que los chats integrados en los LMS, como en el caso del de Moodle, presentan, como ya se mencionó anteriormente, se vuelven lentos al contar con más de 7 participantes. En todo caso una recomendación sería integrar a través de una etiqueta <iframe> un chat externo en una página dentro del LMS para que el participante no salga del ambiente virtual, existen algunos clientes web de IRC que soportan varias conexiones simultáneas y que dependen de un servidor externo, un ejemplo de este tipo de cliente sería www.mibbit.com.

EL APOYO DEL TUTOR EN LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

La meta dentro del trabajo colegiado que se realiza dentro de la plantilla docente de la licenciatura es plantear actividades con un acompañamiento sistemático y constante, con objetivos claros y definidos encaminando el trabajo docente hacia el acompañamiento tanto académico como personal.

A continuación se mencionan los objetivos a partir de los cuales se plantean actividades en una materia de primer semestre:

- Propiciar actividades en las que se utilicen la mayoría de los recursos que ofrece el LMS explotando las posibilidades y salvando las limitaciones de los mismos.
- Realizar actividades individuales que acerquen al alumno a la autogestión.
- Generar actividades en equipo que ayuden a los alumnos a colaborar entre sí para propiciar la integración del grupo.
- Acercar a los alumnos al uso del manual de estilo de la Amerian Psychology Asociation (APA).

Las actividades siempre deben plantearse en función del grupo, del número de alumnos, de los objetivos de aprendizaje a cumplir en el curso y de las habilidades que los mismos alumnos muestran, mismas que se van desarrollando conforme avanzan dentro del sistema a distancia de la licenciatura, siendo más independientes los alumnos de los últimos semestres que los de primer semestre.

A continuación realizaremos una breve descripción de las actividades que se realizan en dos materias pertenecientes a diferentes grados dentro de la licenciatura en psicología, una de primer semestre y otra de séptimo semestre, además de mencionar las actividades realizadas se hará énfasis en la actividad docente como apoyo emocional en cada caso.

LA PSICOLOGÍA CIENTÍFICA Y SUS SISTEMAS TEÓRICOS

Perfil del alumno

El total de la población son alumnos de primer ingreso con diferentes rangos de edad, de 18 a 55 años. Muchos de ellos son padres de familia que truncaron sus estudios situaciones de paternidad y que en esta modalidad encuentran la manera de retomar sus estudios sin tener que dejar de trabajar o de atender a sus familiares. En realidad son pocos los alumnos que eligen esta forma de estudio como continuación del nivel bachillerato (Investigar datos).

Parece ser una constante la falta de habilidades en el uso de las herramientas de información y comunicación a pesar de las edades tan heterogéneas, esto podría deberse al tipo de población que el programa SUAyED impacta, esto es, personas de nivel socioeconómico medio, medio – bajo, que pertenecen a comunidades con pocos recursos y con poca infraestructura en tecnología para la comunicación.

Si bien es cierto que muchos de los alumnos cuentan con computadora e internet en casa, algunas veces como respuesta a las necesidades de los hijos, también un gran porcentaje asiste a las sedes de la UNAM o a «cibercafés» en donde realizan sus actividades académicas.

La incertidumbre que les genera la modalidad a distancia, en especial como resultado de actividades asincrónicas como el correo electrónico o los foros de discusión, es muchas veces el desencadenante de algunas conductas ansiógenas como lo son los correos electrónicos repetitivos, llamadas continuas a la administración general o la necesidad de que alguien más, aunque no sea el profesor de esa materia, los lea, comprenda y trate de dar solución. Esto es algo que sucede a menudo, los alumnos de los primeros semestres buscan una constante comunicación con profesores y administrativos, cuando tienen alguna duda específica en una de las materias y el profesor no se encuentra en línea buscan a cualquier profesor que pueda darles un poco de certidumbre, aunque no sea de la materia o del mismo semestre.

Es importante tomar en cuenta las sugerencias mencionadas en apartados anteriores de este capítulo en especial tratar de responder rápidamente a las dudas planteadas en foros y correos electrónicos para mantener a los alumnos en constante comunicación y evitar un alto índice de deserción. También deben tratarse de organizar actividades síncronas, de ser posible realizar una visita presencial a una de las sedes en donde habiten la mayoría de los alumnos o gestionar una videoconferencia a la sede ya sea a través de un equipo profesional o usando software como Skype, en todo caso no deben dejarse de lado sesiones semanales de chats como un elemento primordial.

Estrategias de enseñanza y actividades

Se sugieren utilizar algunas estrategias para que el aprendizaje sea lo más atractivo posible, fomentando el trabajo colaborativo a distancia y la comunicación entre alumnos y alumnos-tutor. Estas estrategias en las herramientas con las que cuenta el LMS, a grandes rasgos son: la redacción de un ensayo comparativo en un procesador de palabras desarrollado de forma que se mencionen 2 o más corrientes psicológicas en el que muestran las diferencias, postulados y precursores. Un ensayo comparativo desarrollado por 2 personas utilizando la herramienta wiki, presentaciones electrónicas, la creación de un audio o video clip, la creación de un glosario desarrollado entre todo el grupo utilizando el wiki como herramienta principal y por último el uso del foro de discusión por equipos como medio de debate para la defensa de una de las corrientes psicológicas vistas en el curso.

Como puede observarse, las actividades están planteadas para cumplir con los objetivos mencionados anteriormente, tratando de integrar a los alumnos al sistema, a realizar actividades individuales y a integrarse en el desarrollo del trabajo colaborativo.

INTERVENCIÓN EN EDUCACIÓN MEDIA-SUPERIOR

Perfil del alumno

Son alumnos de séptimo y octavo semestre y se encuentran la segunda mitad de la carrera, en los campos de profundización, lo cual conlleva una previa elección del área a la que el alumno desea ingresar para especializarse en temas como psicología clínica, organizacional, educativa o subjetividad. La materia de intervención en educación media superior se inserta en el área educativa.

De igual forma la edad y el lugar de procedencia son diversos, la población es muy heterogénea, sin embargo, la cantidad de alumnos se ve muy disminuida por los altos índices de deserción que aún presenta el sistema. En un principio ingresan aproximadamente de 30 a 40 alumnos por grupo, en estos últimos semestres los grupos son conformados por grupos menores a 7 alumnos.

A éstas alturas los estudiantes llevan ya por lo menos tres años estudiando en este sistema por lo que conocen ampliamente el uso del aula virtual y las herramientas de la misma, además del ritmo de trabajo que los profesores tienen. Si bien es cierto que cada profesor tiene libertad de cátedra, también es acertado mencionar que se comparten rasgos comunes en la forma de trabajo como pueden ser los plazos de entrega de actividades, el tipo de actividad y además las mismas herramientas.

No necesitan mucho acompañamiento, muchos de ellos saben llevar sus actividades a la par de su vida laboral y personal, establecen poco contacto con los tutores en cuestiones extra escolares.

A diferencia de los alumnos de primer semestre, los de séptimo/octavo muy pocas veces envían correos electrónicos a los tutores, si lo llegan a hacer es para realizar preguntas directamente relacionadas con las actividades del curso y no sobre problemáticas personales.

Esto no quiere decir que no tengan apoyo de ningún tutor, puede ser que:

- Tengan un tutor que desde los primeros semestres generó confianza y solo a él le comunican sus problemas extra-académicos.
- Se acostumbraron a la poca atención de parte de los tutores desde el inicio de su licenciatura en este sistema y continuaron apoyándose en redes sociales de su entorno inmediato (presencial) como familiares, amigos o pareja.

Estrategias de enseñanza y actividades

Las estrategias de enseñanza utilizadas en los últimos semestres están enfocadas principalmente al trabajo individual, con un corte totalmente práctico, esto es debido a que, como ya se mencionó anteriormente, los grupos son muy reducidos siendo muchas veces de una sola persona por grupo. De esta forma el trabajo colaborativo queda a un lado y la mayoría de las actividades que se plantean son entregas de trabajo escrito y reportes de actividades en el campo aplicado. Los foros de discusión se utilizan principalmente para despejar dudas con relación a los contenidos o al procedimiento administrativo de las prácticas, por otro lado los wikis se encaminan al desarrollo en línea del reporte final de la práctica o intervención en donde el tutor puede revisar los avances conforme se va construyendo el documento, realizar observaciones y correcciones.

En términos tecnológicos los alumnos saben manejar el sistema y las diferentes herramientas de comunicación además de programas que les ayudan a la construcción de elementos gráficos como lo son los mapas conceptuales y mentales a partir de software como power point, word o incluso Cmap tools. Saben también utilizar el manual de estilo de la APA, citan la información que retoman de otros autores y agregan apartados para colocar las referencias.

La labor entonces del tutor se reduce a:

- Gestionar los oficios para facilitar el acceso al campo
- Proporcionar bases teóricas para la aplicación práctica
- Establecer fechas de entrega de trabajos parciales y la entrega del reporte final
- Evaluar los envíos de tarea parciales y final

Como puede notarse son actividades que corresponden solamente al ámbito académico, la mayoría de las problemáticas presentadas en el primer semestre han desaparecido de la relación y comunicación tutor-alumno.

CONCLUSIONES

Luego de esta revisión tanto teórica como metodológica podemos dar cuenta de la magnitud que el docente representa como apoyo emocional dentro del proceso educativo en línea. Cabe mencionar que es especialmente importante en las siguientes situaciones:

- El alumno inicia en modalidades a distancia
- Periodos largos de tiempo (en el caso de las licenciaturas son de 4 a 5 años)
- Cuando se pretende mantener un promedio general alto (como en el caso del programa PRONABES)
- Cuando el alumno inicia un curso de forma adecuada y posteriormente, sin explicación alguna, parece ausente o no entrega actividades.
- Cuando el mismo alumno se acerca al profesor vía correo electrónico o mensajería instantánea solicitado algún tipo de consejo o ayuda.

También debemos redondear las características y funciones del rol del docente como apoyo emocional:

- Actitud respetuosa, siempre hablar sin faltas de ortografía ni motes o sobrenombres.
- Mantenerse en constante contacto con los alumnos a través de avisos en el aula virtual recordando fechas importantes como los días de entrega de actividades.
- En las situaciones en las que los alumnos comuniquen algún problema que necesite apoyo profesional tratar de canalizarlos a las instancias adecuadas.
- Ser empáticos con los alumnos que manifiesten tener algún problema personal, dedicarle el tiempo necesario (posible) hasta tranquilizarlo o ayudarle a buscar la solución.
- Saber identificar si un problema es genuino o solamente un pretexto para evitar o aplazar la entrega de actividades.

- No divulgar la información importante que los alumnos comunican a través de medios personales directos como correo electrónico o mensajería instantánea a menos que sea una situación en la que peligre su integridad o la de los demás.
- No perder el contacto con los alumnos que terminen el ciclo, de ser posible mantener relaciones cordiales con ellos.
- Mantener informados a los alumnos de los logros académicos personales e institucionales para así generar identificación.
- Comunicar las oportunidades de participar en programas de becas, cursos, eventos sociales, etc.