

LA COMUNICACIÓN DOCENTE EN EL AULA PRESENCIAL Y VIRTUAL

Juan-Carlos Serrano-Soria

Facultad de Humanidades y Ciencia Sociales, Universidad Isabel I, Burgos, España

Resumen

La comunicación es el único elemento necesario en la acción educativa y, aunque no es el único, consideramos que el aula es el principal espacio en el que se desarrolla la misma, ya que es donde mayoritariamente se encuentran profesor y alumno.

La ponencia analiza las principales características de la competencia en comunicación que el docente debe desarrollar, comenzando por la educación presencial, para posteriormente analizar la comunicación en el aula virtual. ¿Podemos emplear las mismas estrategias en un tipo de aula que en el otro? ¿Hay algo que diferencie al docente virtual, en lo que a la comunicación se refiere? Veremos que los principios comunicativos y las características fundamentales son las mismas, pero no las estrategias y herramientas de comunicación. Son dos modelos educativos distintos (presencial y virtual) que, en cuanto a la comunicación se refiere, demandan soluciones diferenciadas.

Ahora bien, ¿qué ocurre con la educación semipresencial? Muchas universidades de América Latina emplean el modelo educativo semipresencial (y muchas universidades totalmente *on line*, realizan también exámenes presenciales a sus alumnos); por otro lado, las editoriales educativas, en sus nuevos materiales para la enseñanza primaria y secundaria presencial van desterrando el soporte papel, potenciando el material digital que implica, en cierta medida, una educación más allá del aula física. ¿Cuál debe ser la estrategia de comunicación docente en estos casos? ¿Caminamos hacia un profesor *full time*?

En una concepción clásica del “maestro tradicional” es el que siempre está disponible para atender a sus alumnos... En la educación actual, el conocimiento y el tiempo, son dos elementos que precisan una cuidada conjugación, puesto que si el primero es inabarcable y casi, podríamos decir, infinito, el segundo es limitado y concreto. La comunicación eficaz y eficiente es la llave maestra de esa conciliación en la educación presencial, semipresencial y a distancia.

Palabras clave: Comunicación docente, aula virtual, comunicación en el aula, comunicación eficaz

Abstract

The teacher's communication in the classroom and the virtual classroom

Communication is the only necessary element in educational action and, although it is not the only one, we consider that the classroom is the main space in which it is developed, since it is where teacher and student are mostly found.

The paper analyzes the main characteristics of the communication competence that the teacher must develop, starting with face-to-face education, and then analyzing the communication in the virtual classroom. Can we use the same strategies in one type of classroom as in the other? Is there something that differentiates the virtual teacher, as far as communication is concerned?

We will see that the communicative principles and the fundamental characteristics are the same, but not the communication strategies and tools. They are two different educational models (face-to-face and virtual), which, as far as communication is concerned, demand differentiated solutions.

Now, what about blended education? Many universities in Latin America use the blended educational model (and many universities fully online, also conduct face-to-face exams for their students); On the other hand, educational publishers, in their new materials for primary and

secondary education, are banishing paper support, enhancing the digital material that implies, in a certain way, an education beyond the physical classroom. What should be the teaching communication strategy in these cases? Are we walking towards a full time teacher?

In a classic conception of the "traditional teacher" is the one who is always available to attend to his students... In today's education, knowledge and time are two elements that need a careful conjugation, since if the former is unpractical and almost, we could say, infinite, the second is limited and concrete. Effective and efficient communication is the key to this conciliation in face-to-face, blended and distance education.

Keywords: Teacher's communication, virtual classroom, communication in the classroom, efficient communication

1 La competencia en comunicación de los docentes

La acción educativa es básicamente una relación, y en ella el cimiento y a la vez piedra angular es la comunicación: no hay educación sin comunicación. El recuerdo experiencial de la educación y formación en cada persona, trae a la memoria aquellos profesores que, de alguna manera, supieron transmitir sus conocimientos, guiar y animar los aprendizajes propios, motivar individualmente y, en definitiva, acompañar el crecimiento individual en el proceso educativo. Esto sólo fue posible porque fueron buenos comunicadores y supieron transmitir, más allá de indicar o mostrar conocimiento...

Son muchos los listados de competencias docentes que encontramos. Zabalza (2003) propone unas competencias para el profesorado entre las que incluye la comunicación en dos de ellas: en la tercera, cuando habla de ofrecer información y explicaciones comprensibles y bien organizadas, y en la sexta, cuando se refiere a comunicarse-relacionarse con los alumnos. En la propuesta de Perrenoud (2004), sorprende que, entre las diez competencias de primer nivel, sólo incluye tangencialmente la comunicación al hablar de informar e implicar a los padres. Mas (2011) al hablar de las competencias del profesor universitario y su formación, no contempla la comunicación como una competencia específica en las relacionadas con la función docente e investigadora; habla de la comunicación para mantener un clima favorable en la interacción positiva con los alumnos.

Desde nuestro punto de vista, la comunicación es una competencia clave y básica para cualquier docente y en cualquier nivel educativo. La comunicación nunca es unidireccional, eso es información (como bien indican los colegas); la comunicación es siempre multidireccional y sobre todo ha de contemplar el retorno, el *feedback* entre emisores y receptores. El docente del siglo XXI habrá de estudiar, aprender, cuidar, desarrollar la competencia comunicativa mucho más que la media general de la población; su profesión, su oficio, su vocación está siempre orientada hacia los otros y el cauce normal para desarrollarla y hacerla realidad es la comunicación. Consideramos que la comunicación es el sustrato base del perfil docente, ya sea en su dimensión personal, profesional o social.

No se trata únicamente de cultivar habilidades comunicativas en cuanto a relaciones sociales, esto obviamente se supone de antemano; nos referimos a aspectos específicos de la comunicación oral como pueden ser la dicción, el cuidado de la voz, los elementos paralingüísticos, tanto en la educación presencial como en la virtual (no olvidemos los archivos sonoros, la voz en off de los vídeos didácticos o el sonido en la clase en forma de videoconferencias). Otro elemento específico es el caso de la comunicación escrita; esto es aplicable tanto a la elaboración de textos, apuntes, material didáctico (necesarios en la educación presencial y en la virtual), como a correos electrónicos, mensajes en tableros de anuncios o foros de las aulas virtuales. Qué decir de la

comunicación no verbal; la mayoría de los estudios sobre comunicación indican que la mayor parte se realiza de esta forma... los docentes deberían tener formación específica en este sentido.

2 El estilo de comunicación de los docentes

Al igual que ocurre con las competencias docentes, diversos autores han publicado también tipologías de profesores, atendiendo a distintas características. Nérci (1985) presenta cuatro (instructor, erudito, investigador, educador), la vez que recoge a otros autores; Kerchesteiner ofrece también cuatro tipos (angustiado, indolente, ponderado, nato); Caselman los reduce a dos (logotropo y paidotropo); Adelaide Lisboa de Oliveira lo amplía a diez (brillante, escrupuloso, mero profesional, eufórico, displicente, depresivo, poeta, desconfiado, absorbente, sugestivo); Dorin ofrece seis (teórico, práctico, esteta, social).

Sin que sea nuestra intención ofrecer una tipología más de docentes, ofrecemos unas pistas que pueden ayudar a identificar el estilo de comunicación de los docentes, tomando como referencia su movilidad en el aula, y con ello contribuir hacia una comunicación más eficaz. Por un lado encontramos al 'profesor estatua', aquel que, inmóvil, ofrece una comunicación no verbal rígida, sin apenas expresividad, que puede tener una correcta dicción, pero que su vía y canal de comunicación es unidireccional; su labor es más informativa que comunicativa. En el ámbito de la enseñanza virtual, es el docente que utiliza un único canal de comunicación generalmente con poca interacción (o mail, o foro o chat, nada de vídeo ni de videoconferencia) y en el que no muestra sus emociones.

Una variante del 'profesor estatua' es el 'profesor ventilador'; siguiendo la imagen visual, permanece quieto girando hacia izquierda y derecha, pero siempre guardando la distancia con sus alumnos; en el aula presencial, no pasa nunca la barrera invisible de la primera fila y en el aula virtual distribuye la misma información repetitiva por cada uno de los canales de comunicación.

Cuando el docente sale del espacio de seguridad (su zona de confort) que le proporciona la mesa, el encerado y comienza a moverse, encontramos al 'profesor paseante', aquel que camina por el aula realizando recorridos de ida y vuelta sobre una línea imaginaria dibujada en el suelo. Es cierto que se acerca más a sus alumnos, pero lo hace de un modo paralelo a ellos; con respecto a los procesos de enseñanza y aprendizaje, se fija pero no se implica, disfruta de su trabajo, como quien disfruta de un paseo.

Finalmente el 'profesor viajero' es aquel que, en el aula presencial, generalmente nunca se sienta, sino que está en continuo movimiento por todos los pasillos y rincones del aula; obliga a los alumnos a seguirle con la vista y no únicamente por el sonido, provocando con ello, un aumento del nivel de atención. Así mismo investiga y promueve nuevas formas de aprender: es un explorador de la enseñanza, de la educación. Como buen viajero, se detiene en los detalles y las individualidades de cada uno de sus alumnos, y no sólo en la generalidad que todos ven a modo de fachada. Emplea la comunicación como cauce, pero también como instrumento y herramienta. En el aula virtual es el docente que emplea múltiples canales de comunicación con sus alumnos y busca y provoca la interacción de los mismos; ofrece pistas y pautas, no incluidas estrictamente en el currículum obligatorio, sino que potenciando un aprendizaje relacional amplia con recursos y materiales complementarios.

3 Competencias específicas del docente virtual

Si bien es cierto que podríamos hablar de competencias docentes generales, refiriéndonos al perfil profesional, también lo es que el entorno en el que se desarrolla la acción educativa condiciona extraordinariamente la labor concreta del día a día. Dos de estos elementos condicionantes son la edad de los alumnos (mayor en la enseñanza virtual) y si la enseñanza es presencial o virtual. Hay que reconocer que no muchos docentes universitarios serían capaces de enfrentarse a un grupo

presencial de adolescentes en un nivel de enseñanzas medias; del mismo modo, no todos los profesores de Educación Primaria y Secundaria están preparados para convertirse en docentes virtuales.

Si formulásemos una propuesta de competencias claves y básicas agrupadas en tres ejes, a modo de trípode sustentador, de un perfil docente del siglo XXI, éstas serían: la comunicación, la pedagogía y la tecnología. Comencemos por la más clásica, sin la cual no existe la educación; en la competencia pedagógica incluimos todo el ámbito de la didáctica (planificar, enseñar, evaluar, etc.), el académico y también todos los aspectos relacionados con la organización y gestión del aula (organizar grupos, trabajo en equipo, etc.). Esto es común en ambos modelos de enseñanza, pero adquiere un matiz específico en el docente virtual, porque todos los procesos incluyen irremediablemente la tecnología. Por ejemplo, las dinámicas de grupos que podríamos desarrollar con alumnos presenciales, necesitan por parte del docente virtual capacidades específicas para gestionar simultáneamente un foro, un chat, los correos electrónicos o una videoconferencia múltiple.

La competencia tecnológica de los docentes ha ido creciendo, a veces más por la imposición de las administraciones educativas, los propios centros y universidades o la incorporación de profesores jóvenes, que por la propia voluntad de actualización permanente de los docentes más antiguos. Hoy es una realidad en la educación presencial, pero ¿cabe pedirle alguna competencia específica al docente virtual? Amor Pérez (2012) ya nos habla de la necesidad de que el docente debe dar el paso de la competencia digital y audiovisual a la competencia mediática. Tal y como indicábamos en *Las enciclopedias multimedia y su aplicación didáctica en la enseñanza* (Serrano-Soria, 2003) el lenguaje multimedia implica un nivel de integración que el profesor debe manejar: texto, sonido, imagen fija, imagen en movimiento, animación, interacción, navegabilidad... Si al profesor presencial del siglo XXI se le piden estos requisitos, al docente virtual se le pide un plus añadido, como es la capacidad de crear y realizar pequeñas producciones multimedia como por ejemplo páginas web (blogs, wikis), podcast, vídeos didácticos, documentos interactivos multimedia e incluso aplicaciones didácticas para dispositivos móviles, ya sea de manera autónoma o formando parte de equipos de trabajo e investigación.

Es imprescindible que en la competencia tecnológica del docente virtual se incluya el manejo de todas las herramientas, recursos y posibilidades que le ofrezca el aula virtual. No cabe utilizar un solo canal de comunicación ni copiar o utilizar el diseño estándar del aula virtual; sería como si en un aula presencial, el profesor que tiene tablero para escribir manualmente, pizarra digital, conexión a Internet, alumnos con libro digital, proyector, etc., etc., se dedica únicamente a dar clase de un modo magistral, leyendo los amarillentos papeles que escribió hace diez años...

Ya hemos indicado que la competencia comunicativa es para nosotros la clave y fundamento, apuntando con anterioridad, algunos detalles específicos en cuanto a la comunicación oral, la comunicación no verbal o la comunicación escrita. La comunicación docente no ha de ser nunca un acto improvisado, puesto que en sí misma, la acción educativa es un acto intencional; si el docente presencial ha de preparar sus clases, mucho más habrá de hacer con sus comunicaciones el docente virtual, porque siempre queda registro de las mismas. La comunicación no se improvisa, pero esto no excluye que pueda (y deba ser) espontánea y natural.

El estudio realizado por Menéndez (2012) confirma que algunas de las competencias, a modo de funciones, asociadas al docente virtual (aunque no exclusivas suyas), son también las más valoradas por los alumnos de este modelo de enseñanza.

Presentamos a continuación un elenco de ítems que son propios de todos los profesores, pero que adquieren un valor añadido, precisamente por la no presencia física y el carácter asíncrono de algunos canales de comunicación, en la labor docente del profesor/tutor virtual.

- La capacidad de animar, motivar y apoyar al alumno, de manera general e individualmente, a lo largo del curso.
- La retroalimentación que se realiza, tras la corrección, con respecto a los resultados de las pruebas de evaluación (justificación de calificación y orientación en los errores).
- La capacidad de resolver dudas de manera eficaz, tanto asociadas a los contenidos de la materia, como las de tipo académico.
- La rapidez temporal con la que se resuelve las consultas realizadas (margen de 24 / 48 horas).
- La capacidad de acompañar, orientar y ejercer de guía en la mejor metodología para facilitar el aprendizaje.
- La proactividad, tomando iniciativas directas con alumnos que apuntan dejadez o abandono (falta de conexión en el entorno virtual).
- La cercanía reflejada mediante una comunicación fluida, constante, continuada.
- La seguridad y tranquilidad ofrecidas por el dominio de la materia y la correcta planificación y organización.

4 La indiferencia del modelo de enseñanza

Hemos ido viendo cómo la comunicación docente no está asociada a un modelo de enseñanza concreto; nos referimos a la educación presencial, semipresencial, a distancia, virtual o ubicua. Para simplificar los términos en aras de una mayor claridad, hablaremos de métodos presenciales, semipresenciales (en el que incluiremos el b-learning) y virtuales (en el que incluiremos la educación a distancia, la virtual y ubicua, prefiriendo los términos castellanos para denominar a las conocidas como e-learning, m-learning y u-learning).

En la enseñanza presencial siempre prima la comunicación directa entre docente y alumnos, contemplando en ésta todas las variables de la comunicación verbal y no verbal, aunque mayoritariamente se promueve la comunicación oral por parte de sus protagonistas; se desarrolla mayoritariamente en grupo y las infraestructuras necesarias son tanto físicas como técnicas.

La enseñanza semipresencial ha sido siempre una variable intermedia entre el modelo presencial y la educación a distancia desarrollada por múltiples instituciones, mediante el correo físico de materiales y programas radiofónicos y televisivos. Con la llegada de la tecnología y la implantación de Internet, ha surgido el llamado b-learning (blended learning), sustituyendo totalmente el correo físico y haciendo casi desaparecer los programas audiovisuales a través de la radio y la televisión. Inicialmente debemos considerar que la comunicación en este modelo ha de combinar tanto las características de la presencial como la virtual, sin embargo, la práctica experiencial ha demostrado que el principal cauce de comunicación está directamente relacionado con la frecuencia de la presencialidad. Es decir, que cuando la asistencia presencial es fluida (diaria, semanal, quincenal) se prioriza la comunicación directa entre alumno y profesor, mientras que si ésta es mensual, trimestral, semestral o incluso anual, cobra mayor importancia la comunicación virtual.

En la educación virtual, (en terminología anglosajona denominada e-learning, [electronic learning]) incluimos la clásica educación a distancia, ya que por la propia evolución de la tecnología ha desembocado en la primera, y los llamados m-learning (mobile learning) y u-learning (ubiquitous learning); consideramos que estos dos últimos modelos de aprendizaje son una variante de la educación virtual (e-learning) y todavía no tienen suficiente recorrido para ser considerados como modelos con entidad propia. Muchas instituciones educativas que desarrollan su labor en la educación virtual ofrecen sus aulas, materiales y recursos tanto en para la web como para dispositivos móviles. La conectividad inalámbrica, con las mejoras en cuanto a velocidad,

conexiones y equipos ha permitido que el aprendizaje ubicuo sea una realidad, ya sea desde un computador portátil, una tableta o un teléfono móvil.

En este tipo de educación lo más importante es que la comunicación que se desarrolla a través de los canales virtuales; en ella prima el contacto directo entre alumno y profesor y los canales asíncronos de las aulas virtuales (correo electrónico, chat, participación en foros, comentarios en blogs, trabajos en grupo mediante wikis).

Los procesos educacionales requieren tiempo; la enseñanza y el aprendizaje no es algo que suceda de la noche a la mañana. Los sistemas educativos de todo el mundo están estructurados para que los niños adolescentes y jóvenes dediquen los primeros años de su vida a formarse, y es aquí donde se ha desarrollado (hasta ahora) un modelo de educación presencial donde la comunicación directa entre profesor y alumno es un componente básico y fundamental. Muchas editoriales de manuales y libros de texto están orientándose hacia la desaparición del soporte papel, potenciando indirectamente el uso del libro digital y recursos de la web ¿es esto el camino hacia un modelo semipresencial o virtual? Consideramos que el modelo educativo semipresencial ya está presente de facto en muchas aulas de la educación primaria y secundaria, porque, aunque los alumnos todos los días asistan a la escuela, el profesor ya les orienta hacia su propia página web, blog, materiales y recursos complementarios, o los alumnos ya utilizan los medios tecnológicos para su aprendizaje fuera de las horas lectivas establecidas.

Los modelos semipresenciales y virtuales, hasta ahora han demostrado ser más apropiados y efectivos en procesos en enseñanza y aprendizaje para adultos, donde la responsabilidad de la propia educación y formación implica una organización personal distinta (no obligatoria, como en el caso de los menores). En estos modelos la comunicación docente ha de producirse a otros niveles; recordemos que la edad era un factor diferencial muy importante. En el primer caso la comunicación es entre un adulto y un menor, mientras que en el segundo caso, son dos adultos.

En todos los modelos y en todos los casos, parece que el común denominador es una comunicación eficaz y eficiente; clara, directa, completa y que evite las ambigüedades. La competencia en comunicación docente debería ser, como hemos planteado, una de los elementos del trípede o el sustrato sobre la que crezcan las demás, ya que, como decíamos al principio: no es posible la educación sin la comunicación.

Bibliografía

- Amor Pérez, M; Delgado Huelva, Á. (2012) “De la competencia digital y audiovisual a la competencia mediática: dimensiones e indicadores”, *Comunicar*, XX (39), 25-34, <http://www.uacm.kirj.redalyc.org/articulo.oa?id=15823945003> [Consultado 30-09-2017]
- Mas, O. (2011) “El profesor universitario: sus competencias y formación”, *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*, 15 (3), <http://www.ugr.es/~recfpro/rev153COL1.pdf> [Consultado 30-09-2017]
- Menéndez, C. (2012) “Mediadores y mediadoras del aprendizaje. Competencias docentes en los entornos virtuales de aprendizaje”, *Revista Iberoamericana de Educación*, 60, 39-50, <http://rieoei.org/rie60a02.pdf> [Consultado 30-09-2017]
- Nérci, I. (1985) *Hacia una didáctica general dinámica*. Buenos Aires, Editorial Kapelusz <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Biblioteca/Contenido.aspx?o=3594&s=49> [Consultado 30-09-2017]
- Pavié, A. (2011) “Formación docente: hacia una definición del concepto de competencia profesional docente”, *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14 (1), 67-80, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217017192006> [Consultado 30-09-2017]

- Perrenoud, P. (2004) *Diez nuevas competencias para enseñar*. Barcelona, Grao, <http://www.ugr.es/~recfpro/rev132COL2.pdf> [Consultado 30-09-2017]
- Serrano-Soria, J.C. (2003) *Las enciclopedias multimedia y su aplicación didáctica en la enseñanza*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, <http://biblioteca.ucm.es/tesis/inf/ucm-t26800.pdf> [Consultado 30-09-2017]
- Tejada, J. (2009) "Competencias docentes", *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*, 13 (2), 1-15, <http://www.ugr.es/~recfpro/rev132COL2.pdf> [Consultado 30-09-2017].
- Zabalza, M.A. (2003) *Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional*. Madrid, Narcea.
- Royo, M. & al (2006) *La importancia de los contenidos en la adquisición de conocimientos en entornos m-learning*. Current Developments in Technology-Assisted Education, https://www.researchgate.net/publication/253005614_La_importancia_de_los_contenidos_en_la_adquisicion_de_conocimientos_en_entornos_m-learning [Consultado 30-09-2017].