

CIBERPRAGMÁTICA:

correo, foro y chat en un
contexto de aprendizaje



CATÓLICA DEL NORTE
Fundación Universitaria
Pioneros en educación virtual

La compilación de artículos **Ciberpragmática: correo, foro y chat en un contexto de aprendizaje** constituye el primero de una serie de dossiers publicados por la Católica del Norte Fundación Universitaria con el ánimo de aunar la producción de su capital intelectual y ponerlo al servicio de diferentes procesos de aprendizaje.



ALGUNOS DERECHOS RESERVADOS.

Este trabajo está licenciado bajo Creative Commons, por lo cual puede usarse de acuerdo con los siguientes parámetros:

Usted es libre de:



copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra



hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).



No comercial. No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

- Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.
- alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor
- Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Advertencia: Los derechos derivados de usos legítimos u otras limitaciones reconocidas por ley no se ven afectados por lo anterior. Esto es un resumen fácilmente legible del [texto legal \(la licencia completa\)](#).

CONTENIDOS

El chat, una efectiva experiencia de comunicación académica [Leer](#)

Autor: Alexander Arbey Sánchez Upegui

Internet, un medio al servicio de la comunicación [Leer](#)

Autor: Camilo Arango Bedoya

Retos pedagógicos y estrategias de uso en las nuevas tecnologías de comunicación [Leer](#)

Autor: Edison Arbey Escobar

Reflexiones acerca de los foros de debate en la educación virtual [Leer](#)

Autora: Eliana Londoño Giraldo

Foros de discusión: una herramienta útil para el aprendizaje colaborativo [Leer](#)

Autor: Jair Gómez Gómez

Dificultades que pueden presentarse en el foro como herramienta para la construcción del conocimiento [Leer](#)

Autor: Jorge Silva Díaz

El foro electrónico como escenario de aprendizaje colaborativo en la educación virtual [Leer](#)

Autor: Juan Carlos Arias Ramírez

El correo electrónico y el poder de un mensaje bien escrito [Leer](#)

Autora: Luz Elena Cuervo Estrada

Reflexiones y estrategias de uso del chat educativo a partir de un análisis de caso [Leer](#)

Autora: Luz Marina Yepes Pérez

La escritura en la virtualidad: aportes sobre el manejo del correo electrónico en ambientes virtuales de aprendizaje [Leer](#)

Autora: Psi. Mary Blanca Ángel Franco

El foro de discusión, un escenario académico natural en e-learning [Leer](#)

Autor: Miguel Ángel Medina Herrera

La segunda generación del chat: ¿nuevas estrategias de interacción? [Leer](#)

Autor: Nelson Darío Roldán López

El *chat*, una efectiva experiencia de comunicación académica

“La red es más una creación social que tecnológica (...) la naturaleza de internet es lingüística”. David Crystal



Autor: **Alexánder Arbey Sánchez Upegui**

Comunicador Social-Periodista

Diplomado en Corrección de textos

Maestría en Lingüística, Universidad de Antioquia

Editor académico y corrector de textos

Investigador, tutor y editor de la Revista Virtual de la Católica del Norte Fundación Universitaria

Contacto: edicion@une.net.co / asanchezu@ucn.edu.co

Hoy en día, con el uso cada vez más creciente de las tecnologías informáticas en la educación, surge la necesidad de brindarles a los estudiantes y docentes herramientas y conocimientos prácticos para comunicarse eficazmente en ámbitos formativos e investigativos.

En este artículo presento unas sencillas consideraciones y recomendaciones que pueden contribuir a que el *chat* sea una *efectiva experiencia de comunicación académica*.

El texto tiene como base el desarrollo del taller de actualización pedagógica *Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual: correo, chat y foro*, realizado en la Católica del Norte Fundación Universitaria en julio de 2009.

El *chat*¹, también conocido como cibercharla, designa, en el ámbito de la educación virtual o con apoyo de las tecnologías de información y comunicación

¹ En inglés *chat* es un verbo (charlar/conversar) y también un sustantivo (charla/conversación) definido en el *Dictionary Oxford* como “exchange messages with other people on the Internet,

(TIC), una comunicación escrita realizada de manera simultánea a través de internet entre dos o más personas.

Aunque existen dispositivos de *chats* que se complementan con audio, video y recursos gráficos; y además hay escenarios de comunicación en los que el correo, el *chat* y el foro tienden a integrarse, lo cierto del caso es que en la actualidad el *chat* textual, en contextos de enseñanza aprendizaje, es bastante utilizado en diferentes plataformas educativas por las siguientes razones. Veamos:

- 1) En primer lugar, los actos de comunicación académica se realizan fundamentalmente por medio de textos escritos; lo cual, por supuesto, no excluye el uso de recursos audiovisuales, pero tampoco lleva a éstos a reemplazar o a poner en un plano subsidiario formas de interacción basadas en lectura y escritura.
- 2) En segundo lugar, el *chat* textual, como diálogo intelectual, permite que la lectura y la escritura, en cuanto herramientas para la construcción del pensamiento, se conviertan en estrategias para el aprendizaje en línea.
- 3) En tercer lugar, el *chat* escrito permite fijar los aportes (la oralidad tiene cierto carácter efímero), que posteriormente son editados y organizados, para que los participantes puedan volver en cualquier momento a la información.
- 4) En cuarto lugar, cuando una sesión de *chat* finaliza y se asigna a uno de los participantes la redacción de un resumen estructurado, la formulación de conclusiones o una relatoría, se está creando el escenario para fortalecer competencias comunicativas, pues este registro de escritura implica actividades cognitivas individuales y grupales asociadas a la lectura.

especially in a chat room”; también, tiene esta otra acepción: “talk in a friendly informal way”. En estas dos definiciones encontramos dos aspectos importantes: intercambio e informalidad, aspectos que en mi concepto presentan una dinámica distinta en *e-learning*. En ambientes educativos el *chat* no es necesariamente un intercambio informal, sino un diálogo intelectual de carácter formal, en el cual la lectura y la escritura son actividades elaborativas y colaborativas.

- 5) En quinto lugar, con una adecuada tutoría o moderación, el *chat* tiene la posibilidad de no ser una escritura reproductiva o basada en conocimientos declarativos (que también son importantes), sino un espacio de interacción formal para pensar y desarrollar perspectivas propias, mediante la interacción, la argumentación, las preguntas y el análisis crítico del conocimiento.

Como reflexión final sobre este aparte introductorio, en mi concepto se están dando dos fenómenos interesantes en la actualidad: por un lado apenas estamos empezando a reflexionar sobre el *chat* textual, y por el otro, están surgiendo posibilidades tecnológicas y comunicativas en relación con este medio, que algunos académicos denominan “la segunda generación del *chat*”.

Entre otras, una de las utilidades bastante prácticas que surgen de la posibilidad de poder complementar el *chat* con recursos de audio y video puede ser el de garantizar la autenticidad de la evaluación, al poder verificar que quien está al otro lado de la red sí es el estudiante. Cómo verificar la autenticidad de los aprendizajes ha sido una preocupación en *e-learning* (Cfr. Restrepo, et al., 2009).

En todo caso, la llegada de nuevas herramientas o perspectivas tecnológicas no nos debe llevar a asumir actitudes *apocalípticas o integradas* ni conducir a anular otras formas de comunicación o estrategias o a realizar cambios drásticos por razones de “moda tecnológica”. Creo que lo que prima es el criterio de uso, el cual lleva a utilizar una u otra metodología o tecnología, de forma integrada y con sentido.

El *chat*, ¿una conversación informal escrita?

La respuesta a esta pregunta depende del contexto; es decir, de aquello que va con el texto. En un ámbito educativo, el *chat* no necesariamente es una conversación oral coloquial escrita en la cual se utilizan recursos gráficos; más bien, se trata de una comunicación planificada que puede tener algunos rasgos de oralidad propios de la espontaneidad y de la escritura inmediata, pero en todo caso se trata de un diálogo académico, en el cual se siguen unos parámetros definidos con anterioridad.

Es de tener en cuenta que muchas veces el *chat* es un precursor de la planificación textual y de la escritura, cuando se le utiliza para discutir y orientar

sobre la redacción posterior de un trabajo (tarea de escritura) o cuando hace parte de este. En dicho caso estamos ante una situación que bien podría denominarse *hablar* o *chatear* para escribir (Cfr. Castelló, 2007, p.61).

Recomendaciones para el *chat* educativo

A continuación, y con base en diferentes fuentes, diálogos con investigadores y tutores en ambientes virtuales, presento algunas recomendaciones que pueden ser útiles al momento de planificar, realizar y valorar una sesión de *chat*, con fines de enseñanza aprendizaje. Algunos denominan esto como una actividad estratégica de planeación comunicativa.

Antes del *chat*

-Prevía realización del *chat*, el tutor y los estudiantes deben planificar la actividad; esto es, se deben definir los participantes, el tema, los objetivos, la duración, la fecha y la hora. Asimismo, es conveniente tener unas recomendaciones básicas de orden comunicativo.

-Se deben socializar unas orientaciones claras con respecto a las lecturas y actividades que deben realizarse antes de la sesión, de tal manera que el diálogo en línea tenga un sentido claro.

-Los estudiantes deben cumplir los compromisos previos al *chat*, pues de lo contrario no será lo suficientemente productivo.

Para iniciar y desarrollar el *chat* con fines educativos

-Como primera recomendación está la puntualidad. Cuando los asistentes llegan tarde, la cohesión y la unidad de la discusión puede afectarse. Para prevenir esta dificultad se recomienda ingresar a la sala de *chat* cinco minutos antes de la hora citada, incluso para prever problemas de conectividad y cambiar de equipo para poder acceder sin problema.

-En caso de que se ingrese tarde es recomendable comenzar con un saludo muy breve, que sólo debe ser contestado por el tutor o moderador. Se ha observado que quienes llegan tarde empiezan a dar una serie de explicaciones que, al ser registradas por el sistema y respondidas por los demás participantes, entorpecen la cohesión y el desarrollo temático del *chat*.

-Para solucionar la dificultad de atraso es más aconsejable solicitar mediante un *chat* privado (e incluso mediante correo) con un participante que envíe todo el registro de la conversación, con el fin de contextualizar a la persona que ha ingresado de manera extemporánea.

-Si se ingresa antes de la hora acordada es adecuado enviar un saludo que permita anunciar formalmente la presencia de quien ya entró en la sala.

-No es recomendable que el tutor o moderador empiece a indagar a través del *chat* sobre la llegada a destiempo de un participante.

-Cuando vaya a iniciar su participación tenga presente que debe ceñirse al tema que se ha definido. Evite tratar temas personales o asuntos operativos que no son del caso.

-Dependiendo del contexto y de cada caso, en ocasiones puede ser útil tener escritas con antelación las preguntas, reflexiones o aportes pertinentes al tema del *chat*.

¿Cómo participar y escribir?

-Es indispensable que el tutor o moderador del *chat* tenga una metodología clara que le permita mantener el orden en las intervenciones; para ello resulta útil otorgar los turnos de participación y escribir el nombre del interlocutor a quien se refiere puntualmente; además, todo participante debe sentir que su presencia e intervenciones son tenidas en cuenta.

-Es importante evitar interrumpir las intervenciones de otros, pues esto puede quitarle coherencia al *chat*. En una interacción eficiente sólo una persona interviene a la vez.

-Evite la profusión de textos que no tienen rendimiento comunicativo, como: abundancia de saludos a destiempo, constantes correcciones y aclaraciones innecesarias.

-Cuando redacte un mensaje en el *chat* revise la correcta digitación y ortografía antes de enviarlo, es lo mejor. Para verificar la correcta escritura de palabras puede tener a disposición el diccionario en línea de la Real Academia Española de la Lengua: www.rae.es

-La ausencia de un contexto físico y de ciertos recursos expresivos como los emoticones que usualmente no se utilizan en plataformas educativas, exige por parte de los integrantes una mayor contextualización de la comunicación. Hay un tono más explicativo y argumentativo.

-Cuando un participante esté haciendo uso de su turno de intervención mediante varios mensajes breves, es recomendable que dé a entender a los demás que aún está escribiendo o en está uso de la palabra. Para ello puede usar expresiones como: “continúo...”, “aún no finalizo...”, “estoy escribiendo mi aporte...”. Con esto evita silencios prolongados que pueden interpretarse como ausencia o finalización.

-Cuando finalice de manera parcial o definitiva su turno de participación en el *chat*, es recomendable que luego de su mensaje cierre con un punto seguido y la expresión: “.He finalizado” o “.Con esto terminé”. Por su parte, las demás personas deben esperar a que quien esté en uso de la palabra concluya adecuadamente y el moderador dé la palabra o realice los comentarios del caso.

-Cuando un participante quiera interpelar o aportar algo a lo expresado por otra persona debe solicitar el turno o el espacio para intervenir; por ejemplo: “quiero hacer un comentario en relación con el aporte de... (debe dirigirse a la persona por su nombre).

¿Ser corteses en la interacción en línea?

Definitivamente sí. La cortesía es un comportamiento o conjunto de normas establecidas por cada sociedad, orientadas a facilitar la comunicación.

La cortesía es una estrategia para mantener el equilibrio en la interacción con los demás y lograr objetivos mediante la comunicación. También, se relaciona con tener en cuenta los sentimientos del interlocutor; por ello:

- No imponga su punto de vista.
- Dé opciones a la otra persona.
- Haga sentir bien a su interlocutor: sea amigable, cordial; salude, despídase, llame al otro por su nombre; responda oportunamente los mensajes, utilice los agradecimientos, las felicitaciones, etc. (con adaptaciones de Lakoff, 1973, citada por: Calsamiglia y Tusón, p.162, 1999).

-Es preciso un manejo básico de cortesía en este tipo de espacios, por lo cual es muy pertinente saludar y despedirse al salir del *chat*.

-Una parte importante de la cortesía es cooperar comunicativamente; esto quiere decir que debemos aportar al objetivo de la comunicación cuando nos corresponda el turno de hacerlo.

-Es también importante procurar porque los aportes sean claros y lingüísticamente correctos. Para ello (como se sugirió anteriormente) es útil revisar las participaciones antes de enviarlas y evitar escribir en mayúscula sostenida o utilizar abreviaciones o convenciones poco conocidas por los interlocutores.

Después del *chat*

-Al finalizar, y dependiendo de los objetivos, es aconsejable realizar la coevaluación del *chat* como oportunidad formativa: ¿se lograron los propósitos, se aclararon las inquietudes o se multiplicaron?, ¿la comunicación fue efectiva y eficaz?, ¿qué recomendaciones surgen para una próxima sesión?

-Al terminar la discusión en línea es recomendable la redacción de una relatoría, de un resumen o la escritura de una lista de conclusiones (según el caso), que posteriormente pueden ser enviadas por correo electrónico a los integrantes del grupo o socializadas y precisadas en un foro de discusión.

La redacción y edición deben asignarse previamente a alguno de los participantes. El docente debe entregar las pautas de redacción del documento y ser explícito sobre lo que se espera de esta tarea de escritura.

-Sobre las propuestas para trabajos conjuntos o conformación de equipos, se sugiere que los estudiantes las aborden cuando el moderador haya terminado la charla o asesoría y haya dejado la sala para no interrumpir el objetivo del espacio. Dado que hay un contacto inmediato, los participantes pueden aprovechar para conformar sus grupos y trabajar de forma colaborativa.

-Antes de cerrar el *chat*, es recomendable que cada participante envíe una frase síntesis sobre alguno de los temas abordados o sobre el sentido general del *chat*. Esto facilita la síntesis global posterior.

A modo de epílogo: ¿para qué se utiliza el *chat*?

Los usos son tantos como las posibilidades comunicativas que ofrece el diálogo intelectual. Con algunas adaptaciones, la profesora Laura Campuzano (2003) nos dice que un *chat* generalmente se utiliza para:

- Realizar definiciones o precisiones de conceptos.
- Aclarar dudas de manera cooperativa.
- Intercambiar comentarios.
- Debatir y argumentar.
- Dar ejemplos de conceptos y explicarlos.
- Resumir o sintetizar.
- Aprender a resolver las polémicas que surjan.
- Reorientar o regular los aportes de los participantes, de acuerdo con los fines del *chat*.
- Explicar un procedimiento.
- Con la orientación del docente, “los participantes trabajan no solo sobre conocimientos previos y conocimiento nuevo, sino también sobre malentendidos derivados de una interpretación deficitaria de la lectura. Así encuentran las fallas en su razonamiento” (pp.287-298).

En complemento de lo anterior, es dable decir (retomando una idea del maestro y escritor Fernando González) que el conocimiento se genera también mediante la participación en la realidad o realidades.

Esta idea indica que el conocimiento no sólo es una actividad conceptual, sino que es un saber vivo producto de la expresión individual (personalización) y de la participación en determinados contextos, para discernir, escribir, crear, interactuar, argumentar, proponer...

En esta misma línea de reflexión, y retomando con adaptaciones algunos planteamientos de Bernardo Restrepo y otros (2009, p.18), es necesario superar el conocimiento “inerte” para llegar al pensamiento de alto orden, es decir, a una instancia en la cual podemos explicar, aplicar, justificar las respuestas, aportar, leer críticamente y proponer síntesis nuevas con el conocimiento adquirido.

En el ámbito especializado de la educación virtual, los géneros discursivos como el correo, el foro, y en este caso particular el *chat*, en cuanto espacios dialógicos, deliberativos y de escritura (en algunos casos apoyados por audio y video), tienen esa potencialidad para generar conocimiento “vivo”, que surge en gran medida a partir de la experiencia: participación, autoevaluación, colaboración y autoexpresión.

De igual forma, diversos géneros textuales como el resumen, el comentario crítico y las síntesis, entre otros, también lo permiten. Todos estos medios exigen reflexión y construcción.

Así las cosas, la escritura en línea (no sólo la que producen los estudiantes, sino la que generamos los tutores mediante la retroalimentación) es una poderosa herramienta en el desarrollo de diferentes competencias, dado que durante la redacción debemos transformar y elaborar el conocimiento, en aras de lograr una efectiva experiencia de comunicación académica.

Bibliografía consultada

Calsamiglia Blancafort, Helena y Tusón Valls, Amparo. (1999). *Las cosas del decir: manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.

Campuzano, Laura (2003). Trabajando con chat en cursos de postgrado en línea. En: Cultura y educación. Revista de teoría, investigación y práctica. Vol. 15, No. 3, (octubre de 2003); pp.287-298

Castelló, Montserrat (2007). El proceso de composición de textos académicos. En: Escribir y comunicarse en contextos científicos y académicos. Graó: Barcelona

Haverkate, Henk (1994). *La cortesía verbal: estudio pragmatolingüístico*. Madrid: Gredos.

Palazzo, María Gabriela (2005). ¿Son corteses los jóvenes en el chat? Estudio de estrategias de interacción en la conversación virtual. *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 2005, no. 5. [citado febrero 10, 2009]. Disponible en internet: <http://www.cibersociedad.net>

Restrepo Gómez, Bernardo; Román Maldonado, Carlos Eduardo y Londoño Giraldo, Eliana. (2009). *Situación actual de la investigación y la práctica discursiva sobre la evaluación de aprendizajes en e-learning en la educación superior*. Medellín: Católica del Norte Fundación Universitaria.

Yus, Francisco (2001). *La ciberpragmática: el uso del lenguaje en internet*. España: Ariel.

Yus, Francisco (2002). El chat como doble filtro comunicativo. En : Rev. de investigación lingüística, no. 2, vol. V-2002. págs. 141-169

Internet, un medio al servicio de la comunicación



Autor: **Camilo Arango Bedoya**
Comunicador, Universidad de Antioquia
carangob@ucn.edu.co
Centro de Desarrollo Virtual
Católica del Norte

Este artículo es producto del seminario Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones, brindado por el investigador Alexánder Arbey Sánchez Upegui para la Católica del Norte Fundación Universitaria en julio de 2009. El texto plantea una reflexión en torno a la tipología de los espacios digitales según sus funciones comunicativas

Si bien los medios de comunicación, las decisiones políticas y otras dinámicas de la sociedad todo el tiempo están mencionándonos “algo” sobre Internet, y esto es cada vez más frecuente, no todos los usuarios de esta herramienta comprenden las posibilidades de interacción que de allí pueden derivarse. Este artículo ofrece una reflexión sobre estas dinámicas de intercambio de sentido, relacionando además algunos mecanismos de comunicación en red (chat, foro y correo entre ellos).

El término “comunicación” desde su origen etimológico quiere decir “hacer común”. Partiendo de esto, no todo lo que hay en Internet puede denominarse como un proceso comunicativo, pues muchos de los accesos constituyen solamente un uso de información sin generar relación social alguna.

En la llamada Web 2.0 puede entenderse como “relación social” cualquier intercambio de subjetividades (sentidos, sentimientos, conocimiento, datos) que se teje entre dos o más personas. Así las cosas, dispositivos como el chat, el foro y el

correo han sido potencializados en tanto que su uso, además de masificado, ha adquirido mayor protagonismo en escenarios de trabajo y aprendizaje colaborativos.

En el contexto educativo, propiamente en los llamados Entornos o Ambientes Virtuales de Aprendizaje, adicional a la intersubjetividad, se da lugar a la construcción colectiva de sentido, traducido en conocimiento de diferentes áreas. Lo anterior, mediante instrumentos que propenden por el trabajo en equipo basado en competencias colaborativas y cooperativas.

Suele entonces caerse en generalizaciones cuando bajo el rótulo de “Tecnologías de la Información y la Comunicación” se cataloga cualquier contenido y cualquier presencia en la Internet. De hecho, la Red por sí sola no debería considerarse TIC, sino más bien algunas de las plataformas, contenidos y herramientas que en ella se soportan. Acudimos entonces al paraíso virtual en el que “todo comunica”, cuando gran parte de lo existente en Internet no contiene canales claros de comunicación, sino de mera transmisión de información.

Raúl Fuentes Navarro conceptualiza en sus publicaciones sobre la red y la educación. Este autor caracteriza los espacios en línea a partir de sus *funciones comunicativas*², concepto que me resulta en contravía con lo expresado sobre la necesidad de distinguir los procesos de mera información con los de comunicación. Aún así, respetando la distinción trazada por el autor, son tres las funciones comunicativas de cualquier escenario en la Internet.

La primera de ellas es internet como **fuentes de información**; hace referencia a los servicios en línea diseñados y dispuestos para la obtención de información digital para consulta.

La segunda función de la red, como **medio de comunicación**, consiste en los componentes que promueven y facilitan la intersubjetividad en línea; como ejemplos se encuentran los foros de discusión, el correo electrónico, la documentación compartida, los libros de visita, entre otros medios asincrónicos (que son los que permiten la interacción sin coincidencia temporal de sus participantes) y las salas de chat y los juegos en línea como medios sincrónicos.

Estos recursos han sido privilegiados por los procesos de educación virtual, siendo el foro, el chat y el correo el canal de comunicación por excelencia entre docentes y estudiantes; aunque, valga decirlo, existen otros mecanismos quizá menos

² Fuentes Navarro, Raúl (2000): Educación y telemática. Buenos Aires, Grupo Editorial Norma. Pág. 103.

estandarizados que, además de cumplir satisfactoriamente con los propósitos de aprendizaje, lo hacen de manera innovadora y atractiva³.

Por último, la internet como **vehículo de difusión** de información institucional, corporativa, personal o de “grupos alternativos”, es concebida como una plataforma de visibilización de marca para fidelizar clientes y posicionar un producto o servicio. Este último aspecto suele ser el recurrente por parte de los grandes empresas, de allí que a comienzos de los 90 la Red estuviera inundada por el interés comercial y fuera denominada “la era de las .com (punto com)”.

De la anterior categorización es la segunda *función comunicativa* la que nos atañe cuando nos desenvolvemos en un contexto de aprendizaje virtual; y si bien en el quehacer del día a día no nos damos cuenta de la “referencia teórica” en la cual nos inscribimos desde nuestro oficio, tener al menos una noción de los niveles de relación entre ser humano-máquina-ser humano facilita la comprensión de las diversas competencias que se sugiere adaptar desde posturas como las ciberpragmáticas (que hacen referencia al sentido pedagógico, didáctico y conceptual del uso de herramientas digitales para la comunicación como el foro, el chat y el correo) para optimizar los procesos comunicativos, a la vez que para tener una mayor apropiación del medio.

Lo anterior se traduce en mejores prácticas en y para la virtualidad, así como en un clima de comunicación constante que favorezca la confianza entre los actores involucrados en el proceso de aprendizaje; y es allí donde está la clave para que el estudiante no se sienta solo durante su formación, asunto éste definitorio en la falta de motivación, de apertura hacia lo virtual y, en última instancia, en la deserción. De allí la importancia de ser conscientes acerca de que diariamente estamos inmersos en soportes y elementos creados para hacer de Internet un **medio al servicio de la comunicación**.

³ La Universidad de Berkeley, California, suele grabar las cátedras presenciales para subir los videos a su propio canal de Youtube, facilitando el acceso a la información para quienes no están presentes. Un caso excepcional es el de Hot For Words, canal en la misma plataforma en que una joven profesional brinda clases de inglés valiéndose de su atractivo para cautivar a sus aprendices.

Retos pedagógicos y estrategias de uso en las nuevas tecnologías de comunicación



Autor: **Edison Arbey Escobar**
Comunicador Social – Periodista
Prospectiva Centro de Desarrollo Virtual
Fundación Universitaria Católica del Norte
Correo Electrónico: eescobar@ucn.edu.co

En la breve historia del *e-learning*, las tecnologías como el *chat*, el foro y el correo se han concebido de manera separada en sus usos comunicativos y pedagógicos. Hoy en día hay una tendencia a integrar estos medios; incluso, en ocasiones es difícil delimitar fronteras entre una u otra forma de interacción. Este panorama exige analizar el sentido y propósito pedagógico de las comunicaciones en los ambientes virtuales de aprendizaje.

Este artículo corto de reflexión, resultado del seminario *Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones*, brindado por la Católica del Norte Fundación Universitaria en julio de 2009, tiene como propósito dimensionar esos nuevos retos desde lo pedagógico en esas formas de comunicarse.

Orígenes del correo, chat y foro

Los orígenes del correo electrónico se remontan a 1971 cuando el ingeniero Ray Tomlinson envió su primer mensaje con las letras “QWERTYUIOP” en un programa llamado SNDMSG. Desde ese día hasta el presente el concepto de correo sigue siendo el mismo, comunicarse con otra persona de manera asincrónica bajo la figura de un remitente y un destinatario.

Chat es una abreviatura popularizada de la sigla IRC (Internet Relay Chat). Los inicios de estas tecnologías se remontan a 1988, cuando un finlandés llamado Jarkko Oikarinen escribió el código de los programas para las primeras conversaciones sincrónicas. En el presente hay diversos tipos y tecnologías para el chat que aunque diferentes en las opciones de gestión y de manejo el principio sigue siendo el mismo, sostener un diálogo o “Charla” de manera sincrónica.

Rastrear los foros de debate como tecnología es difícil ya que más allá de una tecnología es una forma de comunicación cuya intención es debatir un tema en concreto. Probablemente descienda de los NewsGroups ya que en estos grupos se intercambiaban mensajes con unos propósitos específicos, ayudar en la solución de problemas, compartir conocimiento; en esencia, discutir o debatir sobre un tema específico. Hoy el foro goza de popularidad en diversos medios y contextos, pero el foro con propósitos académicos es al que más valor se le da.

Tecnologías integradas en el e-learning

Con el desarrollo de tecnologías como el correo, el *chat* y el foro, una de las más beneficiadas fue la educación a distancia que con el auge de estas tecnologías comenzó a adquirir otras características hasta convertirse en *e-learning*, educación en línea o virtual que conocemos hoy día.

Desde sus orígenes el *e-learning* se ha valido del correo, el *chat* y el foro como herramientas indispensables en las comunicaciones. Además a estas herramientas se les ha asignado unas características y connotaciones pedagógicas que se mantienen hasta nuestros días.

Aunque estas tecnologías siguen siendo hoy indispensables en cualquier contexto de *e-learning* o educación virtual, las innovaciones tecnológicas están fusionando e integrando de tal forma las comunicaciones que en el futuro próximo no existirá fronteras entre unas y otras formas de comunicarse, porque todo estará integrado en una sola plataforma comunicativa; entonces es muy probable que no se logre identificar si la comunicación es un chat, un foro o un correo; podría ser una simbiosis de las anteriores.

Por ejemplo, la empresa Google presentó el mes de mayo una tecnología que estará disponible a nivel mundial antes de finalizar este año 2009. Se trata de una plataforma para la gestionar las diversas formas como nos estamos comunicando en la Internet, en esencia, además de su última tecnología, lo lleva implícito es una revolución significativa en las comunicaciones mismas.

En esta plataforma, que además será gratuita, de código abierto y para tecnologías móviles, estarán integradas las diferentes formas como las personas se comunican; la plataforma es un correo, un chat, un foro, un mensajero, un teléfono IP, una wiki, un blog, un grupo de discusión; todo estará integrado y habilitado para cualquier acto comunicativo. Seguramente no pasarán muchos días para que esta innovación sea transferida a contextos educativos.

¿Ocaso o transformación del correo, el chat y el foro?

En este contexto en el que las tecnologías evolucionan continuamente y de paso revolucionan las formas de comunicarnos, es pertinente también pensar en renovar los usos intencionales - pedagógicos con los que se utilizan estas herramientas en los contextos educativos.

Quizá la esencia del foro, el chat o el correo no desaparecerán como forma de comunicarnos en los entornos virtuales de aprendizaje. Pero si es claro que se están tejiendo nuevas posibilidades que exigirán de otras intencionalidades y distintas estrategias pedagógicas. En prospectiva los medios se ven muy diferentes, por ello tenemos que apelar a la imaginación pedagógica para estudiar y establecer nuevos usos apropiados en contextos educativos y concretamente de educación virtual.

Nuevas formas de comunicarnos

Veamos algunos ejemplos para comprender los entornos comunicativos hacia los que nos dirigimos. Empecemos con el foro de debate, cuya manera tradicional de interactuar es plantear un tópico de discusión o una situación problema para que los debatientes expongan los diferentes puntos de vista. Hoy podemos asistir a una especie de Wiki-debates con estructura semántica que se perfila como una alternativa de abordar tópicos de discusión. Allí el debate acontece en una estructura semántica tipo mapa mental que se va ampliando y extendiendo según los aportes de los participantes, es una estructura neuronal que tiene un comienzo pero si se le permitiera podría extenderse ampliamente. Es una forma diferente de abordar un problema o tópico de discusión, esencia de un foro de debate. (Ver ejemplo en <http://debategraph.org/> para comprender su funcionamiento).

Desde el punto de vista pedagógico, esta nueva configuración de foro de debate nos exigiría dimensionar otras intenciones pues este foro se concibe más como estructura semántica que lineal.

El chat tradicional es el que permite enviar mensajes escritos sincrónicos en determinada plataforma. Hoy las sesiones de chat son muy diferentes ya que pueden incluir el lenguaje hablado, el lenguaje escrito y hasta el lenguaje corporal. (Algunos ejemplos son <http://www.ustream.tv/> - http://www.oovoo.com/?sc_lang=es-es - <http://www.palbee.com/index.aspx> - <http://www.wiziq.com/>) en estos medios se utiliza la videoconferencia, la charla, la transferencia de archivos, el tablero compartido como extensiones de la comunicación sincrónica. Más que a un chat de texto asistimos a sesiones sincrónicas con diversas opciones para comunicarnos, por ello debemos estudiar otras intenciones pedagógicas al utilizarlas.

Tenemos también el correo electrónico, plataforma mediante la cual se envían mensajes a diversos destinatarios. Son los desarrolladores de Google quienes comenzaron a darle otra dimensión al correo electrónico, esta empresa mediante su correo Gmail lo entiende como un mensajero asincrónico en el que los mensajes no son tratados exclusivamente como un remitente y un destinatario, sino que entiende los mensajes como una comunicación asincrónica sobre el tema de los mensajes. Bajo esta perspectiva, el correo puede convertirse en un foro, un chat asincrónico e incluso una herramienta para publicar contenido.

Pero es en la nueva plataforma llamada **Google Wave** que el concepto de correo como lo conocemos evoluciona hacia una integración de todas las diferentes maneras en las que las personas se pueden comunicar e interactuar en internet. En este nuevo medio se puede comunicar mediante un correo, un chat, un foro, un blog, una wiki... sin ser uno específico sino una integración de todos, esto maximiza las posibilidades comunicativas de las personas y cuando llegue a los contextos educativos seguramente obligará a estudiar otras metodologías para su uso e intencionalidad pedagógica.

En los ejemplos anteriores la esencia no es la revolución de las tecnologías sino la revolución de las comunicaciones. La academia no puede estar distante de estas nuevas realidades.

Conclusión.

Las innovaciones tecnológicas en las comunicaciones llevan consigo un reto desde lo académico para identificar nuevos usos y propósitos pedagógicos en la educación virtual. El reto en prospectiva es comprender estas herramientas desde otra mirada, desde sus nuevas posibilidades comunicativas.

Cibergrafía:

¿Cuál es la historia del correo electrónico?. (s.f.). Recuperado el 12 de julio de 2009, de <http://www.cavsi.com/preguntasrespuestas/cual-es-la-Historia-del-Correo-electronico/>

El correo electrónico. (s.f.). Recuperado el 12 de julio de 2009, de http://es.wikipedia.org/wiki/Correo_electrónico

Albarello, Francisco, El chat, una forma de comunicarse. Recuperado el 12 de julio de 2009, de http://www.educared.org.ar/periodismo/2006/perio2006/curso/clase4/pe04_02.htm

Qué son los foros de debate. (s.f.). Recuperado el 12 de julio de 2009, de <http://www.redmeso.net/observatorio/foros/foros.htm>

Nuevas tecnologías, viejas pedagogías. (s.f.). Recuperado el 13 de julio de 2009, de <http://video.google.com/videosearch?q=Jordi+adell&emb=0&aq=f#>

Qué es Google Wave, revolucionando las comunicaciones. (s.f.). Recuperado el 13 de julio de 2009, de <http://www.genbeta.com/web/google-wave-revolucionando-las-comunicaciones>

Reflexiones acerca de los foros de debate en la educación virtual



Autora: **Eliana Londoño Giraldo**
Especialista en Educación Personalizada
Especialista en Pedagogía de la virtualidad
Fundación Universitaria Católica del Norte
Centro de Desarrollo Virtual CEDEVI
eplondonog@ucn.edu.co

Introducción

Este artículo de reflexión, resultado del seminario *Aspectos Ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante el correo, el chat y el foro: estrategias y recomendaciones*, brindado por la Católica del Norte Fundación Universitaria, destaca la importancia del manejo adecuado de los foros de debate en la educación virtual y la correspondencia de la interacción en ellos con los resultados que se pueden obtener.

La selección y aplicación de estrategias de comunicación acertadas en los ambientes virtuales de aprendizaje son fundamentales para el logro de los objetivos y el fortalecimiento de las competencias planeadas.

Los mensajes estructurados, contextualizados, claros y precisos motivan al estudiante a expresar sus ideas a partir de su experiencia para generar un diálogo académico.

Las acciones educativas que se proponen en los modelos de educación virtual deben ir encaminadas a fortalecer el concepto y rol definido para el estudiante; es así como la autonomía, la construcción colectiva del conocimiento y el reconocimiento de experiencias son elementos infaltables en cada uno de los escenarios que se dispongan para el logro de los objetivos.

Papel del docente en los foros

Los foros de debate, como herramienta de comunicación, se convierten en fuentes de expresión e interacción. La comunicación que en ellos se presenta cumple con la función de reconocimiento propio y de los demás mediante acuerdos entre el docente y los estudiantes a partir del diálogo argumentado que tiene como finalidad la estructuración de ideas, conceptos y conocimientos.

Por lo tanto, cada foro debe tener claros sus objetivos, de manera que la comunicación se pueda estructurar y dirigir hacia la construcción de las competencias o el logro de los objetivos.

Es papel del docente mediar y orientar el diálogo para que siempre éste se dirija hacia la construcción del conocimiento; construcción que parte de las experiencias individuales y que busca la participación crítica, autónoma y activa de los estudiantes.

Los estudiantes en los foros

El estudiante se enfrenta a los textos consignados en el foro desde sus pre saberes, desde su concepción del tema; lo que se busca es que se pueda generar un diálogo común y pueda interpretar lo que se transmite, la participación en el foro no debe ser pasiva y asumir la posición de solo lector, sino que desde la comprensión y construcción de ideas, conceptos y el significado que él mismo le da a los aportes, sea activo en la construcción de aprendizaje de manera colaborativa.

En los foros se problematiza. Las ideas que en ellos se consignan inicialmente deben ser inquietantes, despertar el interés, invitar a las personas a interactuar en el medio. La coherencia entre los diferentes foros y participaciones, la efectividad y lo persuasivo de los mensajes invitan al estudiante a que de manera libre y formal o informal (según el objetivo del foro) puedan expresar sus puntos de vista para lograr que se generen conceptos que en solitario sería difícil lograr. Además los mensajes deben permitir el entendimiento y la comprensión de lo que se está transmitiendo.

Para Finalizar

Orientar el uso de la tecnología con sentido pedagógico, promover el uso de diferentes fuentes, la interacción, la claridad y la selección del medio para la entrega del mensaje (texto, gráfico, multimedia) son tareas del docente para lograr la efectividad de la comunicación.

La interacción debe tener un fin, los mensajes en algún momento se deben agotar y las conclusiones deben aparecer como muestra de la construcción colectiva para dar cuenta de los objetivos que originaron el debate.

Foros de discusión: una herramienta útil para el aprendizaje colaborativo



Autor: **Jair Gómez Gómez**

Especialista en Ciencias Políticas

Licenciatura en educación Ciencias Sociales

Docente virtual y apoyo administrativo

Fundación Universitaria Católica del Norte

jagomez@ucn.edu.co

Este artículo corto de reflexión, resultado del seminario *Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones*, brindado por la Católica del Norte Fundación Universitaria en julio de 2009, tiene como propósito dar cuenta de la importancia del discurso en los foros y las dificultades que se presentan para el debate y construcción del conocimiento en este medio de interacción.

Los foros de discusión, también conocidos como “listas de distribución”, son una de las herramientas de la red utilizadas para establecer comunicaciones multidireccionales, caracterizadas por la generación de debates y discusiones sobre cualquier tema planteado de manera abierta y asincrónica (sin necesidad de coincidir en el tiempo), motivo por el cual se reconoce la importancia y utilidad en la educación virtual y, en mayor grado, cuando se hace referencia a la construcción de espacios de interacción en la perspectiva del aprendizaje colaborativo.

En este sentido, este escrito pretende exponer de manera clara y concisa el tema de los foros y la pertinencia de los mismos en los diferentes espacios y procesos de formación y reflexión que se tejen al interior de la educación virtual.

Foros de discusión y aprendizaje colaborativo

Los foros de discusión son herramientas de interacción educativas que posibilitan tanto a los facilitadores como a los estudiantes el uso y apropiación de espacios para “la realización de actividades de aprendizaje colaborativo basadas en la discusión sobre lecturas y expresión de sus propias ideas, el estudio de casos, la búsqueda y valoración de información, la reflexión sobre sus vivencias en los temas planteados, el desarrollo de proyectos en grupo”.¹

Lo anterior es posible constatarlo con diversos autores que han escrito sobre el tema, quienes han planteado algunas razones que llevan a considerar los foros como espacios y elementos de alto valor educativo. Entre dichas razones es posible enunciar:

- × Favorecen el aprendizaje constructivista, debido a que permiten que los alumnos no solo lean y revisen, sino que reflexionen sobre lo expresado.
- × Fortalecen la comunicación personal, y en esta medida, ayudan a desarrollar el sentido de una comunidad de aprendizaje.
- × Refuerzan las relaciones e intercambios de carácter social, promoviendo el aprendizaje colaborativo.
- × Ayudan a construir el conocimiento en grupo, por medio del incentivo al alumno de asumir un compromiso y una actividad dinámica en su aprendizaje.
- × Promueven un mayor grado de interactividad entre los participantes.
- × Involucran al alumno en tareas que exigen una participación activa en el discurso para su aprendizaje.
- × Ayudan a los alumnos a encontrar soluciones ante determinadas dificultades que puedan obstaculizar su ritmo normal de aprendizaje.
- × Permiten una participación activa y una discusión reflexiva sobre el contenido de los materiales

Por otra parte, no se puede olvidar que el uso de esta herramienta “implica la elaboración de una obra colectiva donde participan en su elaboración diversas personas, en un discurso que podría percibirse como caótico y fragmentario, pero que adquiere un sentido global y consolidado”² siempre y cuando se establezcan y se desarrollen procesos de comunicación al interior que cumplan con las exigencias específicas del proceso educativo virtual, es decir, dicha comunicación

educativa debe ser: motivadora, persuasiva, estructurante, adaptativa, consistente, generalizada e inteligible.

Foros de discusión y dificultades que se presentan en el proceso

En primer lugar, desde la perspectiva del estudiante, puede evidenciarse la falta de compromiso con la participación y la falta de un seguimiento continuo de las actividades propuestas, la poca capacidad para la toma de decisiones y responsabilidad en las tareas de grupo, lo cual es producto de una tradición muy individualista de trabajo y estudio académico. Esto puede subsanarse mediante una...

En segundo lugar, desde la perspectiva docente-facilitador es importante destacar la gran dedicación de tiempo y esfuerzo para su organización, seguimiento de los debates y la valoración de toda la actividad realizada.

Por último, desde la perspectiva organizativa, es posible evidenciar las diferencias de los alumnos en sus posibilidades de acceso a internet, lo que de una forma general influye en el trabajo realizado dentro de los foros y en la participación de unos y otros estudiantes; dado lo anterior, se recomienda que la Universidad ofrezca buenos servicios para el acceso a las personas que no disponen de una buena conexión de red en su lugar de residencia.

Para finalizar

Todas estas condiciones del proceso de comunicación educativa reseñadas anteriormente nos llevan a plantear que en el modelo de educación virtual que se desea alcanzar no existe cabida para el autoritarismo en la relación facilitador-estudiante; ya que esta actitud es la negación de la comunicación, se reduce a la emisión de mensajes en una sola dirección, y esto a su vez no permite espacios para la interlocución y el intercambio argumentativo, por lo que no se logran acuerdos válidos, sino imposiciones que son abandonadas por los estudiantes tan pronto como les sea posible.

Es importante señalar las principales dificultades que se pueden presentar con respecto al uso de la herramienta foros de discusión, con el fin de evitar al máximo caer en ellas, y así, potenciar estrategias que dinamicen y contribuyan a los procesos de aprendizaje a través de un desarrollo eficaz y exitoso de esta herramienta.

Referencias bibliográficas

1. GARCÍA VALCÁRCEL, Ana, *Herramientas tecnológicas para mejorar la docencia universitaria. Una reflexión desde la experiencia y la investigación*, en Revista Iberoamericana de Educación a distancia; Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja, vol. 10, Nº 2, Diciembre, 2007, pp. 139-140.
2. CABERO ALMENARA, Julio, LLORENTE CEJUDO, Carme, *La interacción en el aprendizaje en red: Uso de herramientas, elementos de análisis y posibilidades educativas*, en Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja, vol. 10, Nº2, Diciembre, 2007, pp.105

Dificultades que pueden presentarse en el foro como herramienta para la construcción del conocimiento

Autor: **Jorge Silva Díaz**

Especialista en pedagogía de la virtualidad.

jsilvad@ucn.edu.co

“Los foros de discusión son herramientas muy importantes dentro del proceso de aprendizaje en la formación virtual, es por esto que se deben implementar las estrategias necesarias para que estos espacios sean utilizados adecuadamente y realmente permitan la construcción del conocimiento a partir del trabajo colaborativo en los ambientes virtuales de aprendizaje”.
Maritza Eugenia Mejía Orozco

En el seminario *Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones*, brindado por la Católica del Norte Fundación Universitaria en julio de 2009, se nos encomendó analizar el foro como herramienta para la construcción del conocimiento. En el presente artículo planteo los problemas que en mi experiencia en virtualidad se me han presentado, partiendo de una pregunta que idealice el proceso de aprendizaje. Parto de algunas preguntas.

¿Cuáles son las estrategias necesarias para que los foros sean utilizados adecuadamente y permitan la construcción del conocimiento a partir del trabajo colaborativo en AVAS (desarrollar la sigla)?

Es posible encontrar la respuesta a esta pregunta en el cuestionamiento de prácticas poco convenientes en la interacción educativa en foros. Estas las agrupo así:

- No seguir las instrucciones por parte del docente para el desarrollo de los temas.)
- Leen en forma rápida y sin comprensión el tema propuesto.
- Las tendencias del estudiante sobre el tema parten desde su percepción personal y no sobre lo propuesto por el docente que orienta la asignatura.
- Dentro de los temas expuestos se aprecia un vacío en las competencias argumentativas y prepositivas, ya que los participantes se limitan a dar respuestas ligeras y con poca profundidad sobre el tema.
- Se copian textos para ampliar la información sobre el tema, pero no se le da crédito al autor.
- Hay ausencia de debate académico y realimentación por parte de todos los participantes.
- Hay una confusión del concepto foro con respecto a otras herramientas virtuales como el correo electrónico y el chat.
- El docente propone un núcleo temático para abrir el debate y la discusión académica, pero el proceso de realimentación es poco evidente.
- A través del foro se pueden crear documentos académicos, científicos, investigativos, entre otros, pero la falta de conocimiento en el uso pedagógico de este espacio, hace que se pierda la producción cooperativa y la oportunidad de proyectar los nuevos saberes a los diferentes contextos.
- Los docentes son poco motivadores de la participación activa de los estudiantes en los foros de debate.

Estas formas inadecuadas de utilizar el foro se nos convierten en amenazas para el desarrollo del proceso de aprendizaje.

¿Cómo eliminar estas prácticas inadecuadas en el desarrollo del foro?

Si se tienen en cuenta las nuevas realidades del proceso de aprendizaje se hace indispensable contar con los foros como herramientas de comunicación disponibles en el medio, las cuales deben permitir comunicación interpersonal dinámica, interactiva -diferida- asincrónica a través de diálogos argumentativos y acompañados por el facilitador, que a su vez deberán fomentar el aprendizaje constructivo y colaborativo.

Estas prácticas inadecuadas se eliminarían evitando la improvisación: con una buena planificación, motivación, a no sacar conclusiones ciertas y definitivas de cosas ignoradas o conocidas parcialmente o con meras probabilidades, a expresar lo conocido con claridad, evitando ambigüedades.

Para finalizar, la estrategia de desarrollo del foro debe incidir en la creatividad para superar las amenazas anotadas, despertando capacidades como la comunicación y el razonamiento, que estimulan actitudes como la iniciativa propia, el trabajo en equipo y la capacidad para la resolución de problemas; es decir brindar los elementos claves para la formación del hombre polivalente (eficaz, capaz) que el medio necesita; sentido que no puede discernirse en un esquema pasivo.

En conclusión, podemos decir que las estrategias necesarias para que los foros sean utilizados adecuadamente y permitan la construcción del conocimiento a partir del trabajo colaborativo en AVAS deben partir de una buena organización y planificación, además de elementos como la motivación y acompañamiento que venzan las falencias enumeradas.

El foro electrónico como escenario de aprendizaje colaborativo en la educación virtual



Autor: **Juan Carlos Arias Ramírez**
Especialista en Gerencia de la Comunicación Organizacional
Programa de Comunicación Social
Coordinador de programa
jariasr@ucn.edu.co

INTRODUCCIÓN

La aparición de medios electrónicos, a partir del desarrollo de la internet, trasladó a un escenario virtual algunas de las formas de interrelación humana (este traslado implica adaptaciones comunicativas y el surgimiento de nuevas situaciones...). En las dos últimas décadas del siglo XX se evidenció el debilitamiento de las barreras de tiempo y distancia geográfica –variables indiscutibles para el intercambio entre personas y culturas– y con ello el inicio de una nueva era en materia de comunicaciones. Ahora, bajo ese escenario, cada vez más actividades cotidianas siguen colonizando el amplio horizonte electrónico: contacto electrónico, comercio electrónico y aprendizaje electrónico (e-mail, e-commerce, e-learning, entre otros usos)

Esto no es sorpresa para nadie hoy en día (pues otro fenómeno interesante fue la rápida inserción de todo este proceso comunicacional en las mentalidades y en las culturas). No obstante, no debemos perder la perspectiva y la responsabilidad que tenemos de aprender a usar adecuadamente las herramientas que se ponen al alcance de nuestras manos. Tampoco debemos olvidar que dichos instrumentos no son ni “buenos” ni “malos” en sí mismos; lo que puede ser conveniente o contraproducente es la manera (o la intencionalidad) al emplearlos. Obedeciendo

esta premisa dentro del contexto de la educación virtual, en las siguientes líneas se intentará sugerir una forma para aprovechar el uso de las herramientas virtuales de comunicación, concretamente el foro electrónico, como instrumento clave dentro de los procesos de conocimiento y aprendizaje, bajo una perspectiva co-operativa y colaborativa.

El aprendizaje colaborativo en la educación virtual

Nuevas formas de gestión de conocimiento surgen a partir de la interacción en la red. Con ello sobreviene una transformación y adecuación de los procesos educativos, los cuales *“no se dedican exclusivamente a la información, sino a la construcción investigativa del saber con carácter global (...) Si bien el aprendizaje virtual necesita de las mediaciones pedagógicas, y del seguimiento, el afecto y la creatividad del tutor, es necesario comprender la estructura del ejercicio académico mediado por la tecnología, porque esto ayuda a fomentar la capacidad de generar conocimiento gracias a la creación y la cooperación en el aprendizaje.”* (Yepes, 2005, p.19).

Y una de esas mediaciones tecnológicas es la que hoy se conoce como **Foro electrónico**, que surge como respuesta a la necesidad de participación asincrónica y abierta de más de dos interlocutores. Cómo tal desde su aparición, el foro electrónico (las listas de distribución o los *newsgroups*) combina la posibilidad voluntaria de participación y opinión como una forma de participación individual que se torna en aporte para generar debates, reflexiones y análisis (ejercicios claves en el aprendizaje y en la gestión del conocimiento). Sin embargo, para que un foro cumpla con un propósito académico deben considerarse algunas diferencias con los foros abiertos en la red o los grupos y listas de carácter informal.

El foro electrónico como herramienta para la cooperación y la colaboración en el aprendizaje

Aunque el foro electrónico en el contexto educativo mantiene estos principios, su utilización y finalidad hacen que tenga una diferencia fundamental en términos de esquema y de pertinencia. Esa diferencia radica en que en los foros abiertos, el proponente del tema hace (por así decirlo) una cesión del control a los demás participantes. Por ello (sin desmeritar la riqueza misma de la diversidad de opiniones) en muchos casos el tema inicial sirve de raíz para un número de disertaciones que pueden llegar a tomar rumbos bien diferentes al trazado inicialmente. El foro electrónico con fines educativos no debe permitirse esa

licencia en razón a que su intencionalidad lo delimita a un tema específico donde lo que pueden variar son los aportes y los contextos, pero en función de una discusión concreta.

Qué aprendizaje construiríamos si el análisis inicial se pierde y se termina tratando cualquier otro tema, en ocasiones totalmente opuesto a la propuesta inicial. En ese sentido tanto el moderador (tutor) como el participante (estudiante) deberán tener en principio un acuerdo de coherencia y una delimitación conceptual clara para la aportación.

Es pues importante que los actores del foro lleguen a **un acuerdo previo** frente a **qué** tema tratar, el **cómo** de hacerlo, el **orden de intervención**, las condiciones de **atención y respeto** hacia los demás, **la motivación** para participar **y los resultados** que se esperan. Se trata de aprovechar las posibilidades del foro como herramienta tanto tecnológica como comunicacional que propicia el *“intercambio de experiencias reflexiones y análisis así como el contraste de opiniones y aportes de referentes conceptuales y metodológicos.”* (Brito R., Vivina, 2006).

Para finalizar es conveniente resaltar que los acuerdos de uso no pretenden reducir ni la libertad ni la participación, por el contrario, este orden busca (particularmente en espacios de aprendizaje) que cada aporte enriquezca y nutra la gestión grupal del conocimiento, evitando así que participaciones que podrían resultar de gran valor conceptual se pierdan como voces en el vacío del espacio o del ciberespacio.

LISTA DE REFERENCIAS

Brito R., Vivina (2006). El foro electrónico: una herramienta tecnológica para facilitar el aprendizaje colaborativo. Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa Núm. 17 marzo 04. Citado [citado julio 10 de 2009]. Disponible en internet http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec17/brito_16a.htm

Yepes, Luz Marina (2005). El trabajo co-operativo y colaborativo en la construcción del conocimiento. En: Educación Virtual: Reflexiones y experiencias. Católica del Norte Fundación Universitaria. Medellín: Coimpresos.

Unigaro M. (2004). Educación Virtual Encuentro Formativo en el Ciberespacio. Bucaramanga: Unab.

Vizcarro C. y León J. (1998). Nuevas Tecnologías para el Aprendizaje. Madrid: Ediciones Pirámide.

El correo electrónico y el poder de un mensaje bien escrito



Autora: **Luz Elena Cuervo Estrada**
Especialista en Gerencia de Mercadeo- Ceipa
Asistente CEDEVI – Apoyo al diseño instruccional
lecuervoe@ucn.edu.co

El artículo que se presenta a continuación concreta los conceptos básicos adquiridos en el seminario *Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones*, ofrecido por la Católica del Norte Fundación Universitaria en julio de 2009, que sin restarle importancia a las otras herramientas, se concentra en el poder y relevancia del correo electrónico actualmente.

Hace ya muchos años tener una cuenta de correo electrónico era estar iniciando un proceso de inmersión a los nuevos tiempos, en los que la Internet era apenas un término ajeno que representaba sin lugar a dudas novedad pero al mismo tiempo causaba inquietud. Esas cuentas, creadas con el ánimo de explorar nuevas posibilidades de comunicación en numerosas oportunidades caducaban por desuso y/u olvido.

Hoy en día la situación ha cambiado sustancialmente, tener una cuenta de correo es una necesidad, que significa además estar conectado, actualizado y dispuesto a compartir información.

Los mensajes que dan cuenta de un proceso comunicacional educativo exitoso

Las competencias de redacción se hacen necesarias para lograr establecer una comunicación efectiva y son aún más importantes si dicha comunicación se establece en el contexto educativo virtual.

Si se retoma el envío de un correo como un proceso comunicacional encontramos varios elementos propios de dicho proceso que se analizan a continuación:

Si el emisor es un estudiante hay una primera situación a enfrentar que corresponde a la de dirigirse por primera vez a su facilitador, al grupo o a un compañero en particular. En esta primera ocasión se conserva la formalidad requerida, la cortesía es esencial, el lenguaje no es coloquial pero tampoco puede catalogarse como especializado. Sin embargo por ser la primera vez busca causar una buena impresión en el receptor del mensaje por ser ésta su carta de presentación ante un público desconocido.

Muy probablemente la continua interacción entre los miembros de un grupo permita a futuro establecer comunicaciones más informales entre sus miembros, la estructura de los mensajes posiblemente evidencie incluso cercanía a pesar de no haber interacción física.

Los correos dirigidos al facilitador, cuando responden a una actividad académica, utilizan un lenguaje especializado, el texto presenta análisis y construcción del conocimiento, concreta los logros del estudiante frente a un tema en particular y al mismo tiempo contiene los elementos básicos de cortesía como lo son el saludo y la despedida.

Si en caso contrario el emisor es el facilitador la construcción del correo debe presentar un lenguaje especializado, sin caer en términos complejos e inentendibles, utilizar instrucciones que guían al estudiante en su proceso de aprendizaje y lo que es fundamental tener una carga motivacional importante que anime a los estudiantes a desarrollar las actividades propias de la educación virtual. Es válido afirmar que la utilización de términos que denotan cercanía sin caer en el exceso de confianza, permiten crear un ambiente “cálido” que hace más agradable la interacción y más efectiva la estrategia de comunicación.

En conclusión el correcto uso del lenguaje y de los códigos utilizados en la creación del texto del correo, permitirán que el receptor logre interpretar correctamente el mensaje y así se consiga el efecto esperado por parte del emisor.

Reflexiones y estrategias de uso del *chat* educativo a partir de un análisis de caso



Autora: **Luz Marina Yepes Pérez**
Especialista en Pedagogía de la Virtualidad
Licenciatura en Educación Básica
Fundación Universitaria Católica del Norte
Docente de apoyo administrativo
lmypes@ucn.edu.co

Este artículo corto de reflexión, resultado del seminario *Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones*, brindado por la Católica del Norte Fundación Universitaria en julio de 2009, tiene como propósito presentar algunas reflexiones sobre un análisis de la intención y efectividad de la comunicación en los ambientes virtuales de aprendizaje, fundamentalmente en el espacio de interacción *chat*.

La utilización de estas posibilidades comunicacionales requiere que el ser humano elabore nuevos códigos para recibir y procesar adecuadamente la información. En este contexto la educación es fundamental como mediadora de las nuevas tecnologías para beneficiar el proceso de aprendizaje en ambientes infovirtuales.

Entre los espacios de más uso por las comunidades académicas está el *chat*⁴, catalogado hoy como una conversación sincrónica con carácter de catalizador social que permite la comunicación intercultural, que ha modificado la conducta y manera de percibir la realidad de las personas que facilita el diálogo intelectual para la realimentación del aprendizaje en la red.

⁴ El **chat** (término proveniente del [inglés](#) que en [español](#) equivale a *charla*), también conocido como **cibercharla**, designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea a través de [Internet](#) entre dos o más personas.

El diálogo intelectual a través del *chat*

En el contexto educativo los medios que facilitan un encuentro sincrónico, tales como el MSN, skipe, gotomeeting, entre otros, para el aprendizaje han adquirido un perfil de “mediadores” los cuales son orales, escritos y gráficos. Estos dan credibilidad a la formación en la red mediante una “coincidencia en el tiempo para el diálogo intelectual” (Campuzano, 2003, pp.287-298), según la cita Sánchez (2009, p.23).

El chat de tipo académico requiere una realimentación del discurso, teniendo en cuenta el grado de formalidad de lenguaje empleado (formalidad textual), la carga de actitud y/o evaluación expresada por el estudiante en el contexto y el conocimiento de fondo que hay, elementos esenciales para valorar si cumple con el propósito comunicacional, académico y actitudinal para el aprendizaje, e igual amerita dejar un registro del evento (ejercicio elaborado por el facilitador o un líder del curso) que permite socializar los resultados del encuentro sincrónico (Sánchez, 2009, p 29).

Este ejercicio requiere la compilación de experiencias para la verificación de la construcción del conocimiento en la red. Se puede hacer en textos de tipo descriptivo como una relatoría, acta, protocolo, resumen o conclusiones.

Breve análisis de caso

A continuación se expone un ejemplo (compilación del diálogo en un chat de capacitación para aspirantes a facilitadores virtuales en la Católica del Norte) el cual tiene un **tema preestablecido**, para analizar si cumple con los aspectos ciberpragmáticos desde el concepto de interacción y cortesía y con las acciones discursivas para la construcción de conocimiento en un chat: realizar definiciones o precisiones de conceptos, aclarar dudas de manera cooperativa, intercambiar comentarios, debatir y argumentar, dar ejemplos de conceptos y explicarlos, resumir o sintetizar, aprender a sortear las polémicas que surjan y reorientar o regular los aportes de los participantes, de acuerdo con los fines del chat.

Entendiendo por **ciberpragmática** el conjunto de normas para la comunicación mediada por los medios tecnológicos; **interacción**, el *feedback* de palabras, ideas, conceptos hasta llegar debate sobre un tema específico formal e informal, con el propósito motivar el desarrollo del pensamiento crítico y la sistematización de la información como evidencias de aprendizaje y la **cortesía**, la elección de normas lingüísticas para generar una comunicación efectiva y asertiva.

A continuación se entrega el análisis de un acta como compilación de una experiencia comunicativa en un chat, realizado en el primer semestre del 2009 con 20 docentes aspirantes a facilitadores virtuales, con el objetivo de conversar acerca de la importancia de la “*Netiqueta*” en la comunicación mediada por la tecnología, duración del ejercicio hora y treinta minutos, para la organización del encuentro se asignaron unos roles y funciones.

Para la comprensión del texto se identificará la discusión con una (D) y el análisis ciberpragmático de la información con una (A).

Acta⁵

TEMA: Netiqueta⁶

Texto compilado

1. **(D)** Para empezar cada uno de los asistentes saludó y después de ello, para dar comienzo al ejercicio, le recordó al grupo **cuál era su función**. De la misma forma, la facilitadora iba explicando a cada uno, **cuál era su función precisa** durante el ejercicio. (según el informe levantado por la secretaria.

(A) *Se cumple con las formas de cortesía que propicia el contacto. Ritual de apertura. Se evidencia puntualidad. La expresión “le recordó al grupo **cuál era su función**” registra la previa realización y planificación de la actividad. Se presenta repetición de términos en la redacción y se evidencia que faltó claridad en las pautas de inicio.*

2. **(D)** Los liderazgos estuvieron distribuidos de la siguiente manera:

⁵ Se omite protocolo preliminar del texto por economía de espacio. Los nombres de los participantes se colocan las iniciales, para mantener el anonimato de las fuentes. El texto conserva la ortotipografía, ortografía y redacción original. Se agrega en letra cursiva entre paréntesis las observaciones desde el análisis ciberpragmático del discurso.

⁶ Normas básicas de comportamiento en el ciberespacio: correo electrónico, chat y mensajería instantánea

Coordinadores: (LC) Es el encargado de articular la actividad grupal, busca que el proceso de la agenda se desarrolle ordenada y dinámicamente. Busca alternativas para la participación de todos.

Secretaria: (LC) Especialista en síntesis del trabajo grupal, hace al grupo propuestas de conclusiones sobre los temas tratados, reeduca la síntesis grupal y estimula las contrapropuestas en el grupo. Es el encargado de la programación de las agendas.

Cronometrista: (FC) Especialista en la administración del tiempo. Busca los medios para que el grupo tenga sentido histórico, utilizando adecuadamente el tiempo, manejando los ritmos y secuencias según los plazos previstos.

Compromisario: (AJ) Es la persona que se encarga, durante todo el seminario, de rescatar los compromisos que van surgiendo, así sean éstos de poca monta.

Diccionario: (MB) Es la persona que se encarga, durante todo el seminario, de rescatar términos con su respectiva significación, que son claves para el entendimiento de los temas, instituciones y figuras que hacen parte del módulo y su estructura.

Animadora: (DG) Especialista en el relax, el descanso y la recreación grupal. Crea actividades para que el grupo exprese y aprenda en forma alegre lo que ha visto en los otros momentos de la sesión. *(Tomado de: "Aula Dinámica " de Dr. Crisanto Velandia Mora) y adaptado por Belarmino Caro V. Para el curso de formación virtual Convenio USB-UCN-julio 2007*

(A)La asignación de los roles reorienta los aportes de los participantes, de acuerdo con el fin del chat.

3. (D)Hubo inicialmente confusión porque después de haber planteado la pregunta inicial, aún había dudas sobre la dinámica a seguir en el chat, algunas personas no habían expuesto su rol, o no tenían claro como ejercerlo, como (FC) quien no estaba seguro del tiempo que podía tener cada persona para hablar, pregunta que finalmente se quedó sin contestar.

(A) *Se evidencia planificación de la actividad pero faltó claridad en la función a cumplir en cada rol. La compiladora da a conocer en las observaciones que el coordinador no tiene una metodología clara que permita mantener el orden en las intervenciones.*

4. (D) Inicialmente, con respecto a la primera semana del curso, opinaron únicamente (A y MY). Ambas se refirieron a *lo enriquecedora que ha sido la experiencia tanto por el material que ha sido necesario revisar, como por lo útil que resulta alimentar la labor docente tradicional.*

(A) *Esta descripción permite analizar que se establecen conversaciones paralelas y aún no se inicia el tema central propuesto para el debate, situación que se debe evitar.*

5. (D) Acto seguido, (C) como coordinador propone comenzar la conversación sobre la **Netiqueta**, invitando a los participantes a definir en sus palabras este concepto. **Sin embargo se seguían presentando problemas, como personas aún contestando la pregunta anterior o un caso en el que se le asignó la palabra a una persona antes de que quien la tenía asignada, la pudiera responder.**

(A) *El coordinador invita a precisar conceptos sobre el tema central, pero se incumple con los criterios de cortesía -expresión subrayada- haciendo sentir mal al interlocutor.*

(D) Sin embargo, el chat prosiguió y los participantes fueron indicando uno a uno su definición personal del tema que los reunió en esta ocasión.

(A) *Se cumple con una de las acciones discursivas, se da intercambio de comentarios.*

(D) Así, (A) introdujo el concepto de Netiqueta, como una **serie de normas para el comportamiento en red**, y (MY) y (F) agregaron que **es un concepto asimilable a la vida diaria y que es lógico que la red, como toda conducta humana deba estar regida por sus propias normas, aunque no se esté viendo a las personas.**

(A) *Se cumple con la acción de realizar definiciones y precisión de conceptos.*

(D) En este punto, se presenta una nueva dificultad y es que antes de que (F) terminara su idea, la coordinadora ya había asignado la palabra a otra persona. Este inconveniente se podría evitar con un sistema que sirva para expresar que no se ha concluido una idea: por ejemplo, unos puntos suspensivos al terminar alguna frase que vaya seguida de otra.

(A) *Se comete una infracción de cortesía por parte de (C) se interfiere en la esfera del interlocutor y se le impide realizar la acción. Aquí interviene la secretaria en su rol entregando una norma de cortesía para omitir este tipo de faltas.*

(D) A este respecto, (L) agrega que **al existir otra realidad en Internet, lo más lógico es que haya normas diseñadas para las dinámicas de la misma.**

En este punto se observa otro inconveniente que tiene que ver con el manejo del chat, pues quienes aún no están habituados al manejo del mismo tienen problemas con el chat privado.

(A) *Se presenta interferencia en el diálogo con temas paralelos, incumpliendo con una de las normas de cortesía.*

A continuación (C) plantea una nueva pregunta: **¿Por qué es importante establecer unas reglas de comportamiento válidas para lograr una convivencia correcta y pacífica en la Red?** Acto seguido, asigna la palabra a (C), quien afirma que **el hecho de que la red sea un espacio democrático, debe haber unos lineamientos mínimos de respeto.** A lo que (F) agrega que lo más lógico es que **haya un patrón de comportamiento para los cibernautas.**

6. A continuación (C) conduce a una nueva reflexión relacionada con la diferencia entre la **Netiqueta** y el veto que algunos países como China, hacen a las comunicaciones, e introduce una nueva pregunta: **¿es por cuestiones de asegurar unos buenos modales en la red o es, por el contrario, algo en detrimento de la misma Netiqueta?**, y acto seguido asigna el turno de participación a (A y MY). (A) agrega que en **un ambiente de inadecuada comunicación se puede generar un caos que perjudique el proceso educativo.** (M) seguidamente, afirma que **desafortunadamente los seres humanos requieren normas para no hacerse daño mutuamente.** Ambos aportes resultan muy interesantes,

pero ninguno de ellos responde a la última pregunta planteada, sino a la anterior, por lo que (C) llama la atención sobre ello y da la palabra a (L), quien afirma que **la democracia hace parte de la dinámica de Internet y que por ello estas restricciones políticas no hacen parte de la Netiqueta, sino que bloquean la naturaleza misma de Internet.**

(A) *En los párrafos anteriores se continúa sosteniendo el debate sobre el tema principal, lo que cumple con la acción discursiva del chat de debatir y argumentar.*

7. (D) A partir de este momento, si bien se había propuesto manejar la asignación de la palabra por medio del chat privado, los participantes empiezan a solicitarla públicamente.
8. (D) A continuación (IM) plantea una nueva cuestión: **¿el lenguaje afectivo en la comunicación virtual es importante para establecer un ambiente propicio para un aprendizaje significativo?**, a lo que (L) responde que **ni con las personas más cercanas es posible establecer una charla afectiva en Internet**, a lo que (M) y (C) agregan que **sí es posible por medio de los emoticonos**, y que **aunque no se logre del todo, no significa que no sea importante.**

(A) En esta disertación se evidencia la importancia de la semiótica en la comunicación y la acción discursiva de aprender a sortear las polémicas que surjan.

(D) A continuación la (C) propone detener el ejercicio por un momento para revisar los ruidos que se han presentado durante la sesión, a lo que (C, A, D y L) aportan que **se pueden entender como ruidos, los quiebres ocurridos durante la conversación, como los inconvenientes de conexión que tuvo (L), las preguntas planteadas antes de que los participantes concluyan sus intervenciones y las dificultades con el manejo del chat ante la ausencia de un instructivo.**

(A) *Aquí podemos evidenciar la incidencia que tiene la cortesía en las interacciones, pues son esenciales para lograr una adecuada comunicación en el debate del aprendizaje.*

(D) Para finalizar, la facilitadora propone una última pregunta: **¿Qué importancia le ve a estas normas de Netiqueta en sus funciones como futuro facilitador virtual?**, a lo que responde que **es uno de los temas en**

los que profundizará porque hay muchas personas que apenas establecen en esta ocasión su primera relación con las TIC's. De la misma forma Fernando y Laura, afirman que **la Netiqueta es importante porque el buen trato motiva y la formación profesional también debe trabajar en la formación de la persona.**

(A) *Aquí se comienza a cumplir con la acción de reorientar y regular los aportes de los participantes de acuerdo con los fines del chat.*

(D)A continuación, **(L)** agrega que **el chat, al ser el primero, no permitió un gran avance conceptual y que fue de experimentación.** Después de esto se genera un largo silencio de parte de los coordinadores y durante éste las personas comienzan a hablar sin que se les de la palabra, entre ellas **(A)** quien aprovecha para lanzar una conclusión de la sesión: **que la Netiqueta da pautas para enseñar conductas correctas en Internet,** la cual es aplaudida por algunos de sus compañeros.

(A)*Se cumple con la norma de interacción que requiere que antes de cerrar el chat es recomendable que cada participante envíe una frase o síntesis sobre alguno de los temas abordados. También se evidencia en el aporte de (A) que prima el interés individual al grupal, su intervención es inoportuna por lo tanto no cumple con la norma de cortesía interrumpiendo, pues el solapamiento le quito coherencia al chat.)*

(D)Los últimos minutos del chat, después de que **(F)** anunció que el tiempo se acababa, estuvieron dedicados al planteamiento de un análisis personal a la sesión, que diera como resultado propuestas para mejorar el ritmo del chat. Para ello la facilitadora plantea las siguientes preguntas:

- a. ¿Cuál puede ser el uso pedagógico del chat?**
- b. ¿Cuáles estrategias utilizarías para mejorar el ejercicio académico y avanzar mejor en el tema propuesto?**
- c. ¿Qué espacios darías para que cada uno lleve su rol?**

Un compañero agrega otra:

- d. ¿Por qué no fue tan claro el chat?**

A estas preguntas, algunos de los participantes respondieron que **se debe manejar mejor la ansiedad, porque el ritmo de estar pidiendo constantemente la palabra hace lento el curso de la discusión, que no**

hay reglas suficientes, que no se respeta la palabra de los compañeros

Finalmente, (L) plantea una última pregunta: ***¿quiénes han tenido experiencia en charlas múltiples en MSN?***, a lo que cinco participantes responden afirmativamente. Finalmente la facilitadora le expresa a los estudiantes virtuales, que ***el interés de la actividad era generar el caos para aprender de él***, y varios de ellos estuvieron de acuerdo en que ***se podía obtener buenas conclusiones de esta situación***.

(A) Las conclusiones del chat dan cuenta de la coevaluación como oportunidad formativa, se concluye en que se debe mejorar la comunicación, el objetivo principal del chat se cumplió parcialmente por falta de claridad en el proceso inicial, no se profundizó en el tema específico “Netiqueta”, quedaron algunas inquietudes por resolver, falta efectividad en la comunicación por los ruidos ocasionados durante la conversación y faltas de cortesía, finalmente se concluye que del ejercicio realizado se puede aprender mucho para tener otro encuentro exitoso.

A manera de síntesis

En el ejercicio realizado se evidencia que el encuentro sincrónico de tipo académico se cometieron faltas tales como: carencia de cortesía, se presenta dificultad en la entrega de la palabra a cada uno de los participantes, situación que no es bien orientada por el facilitador. La descarga emocional del estudiante que no entra con ideas claras sobre el tema y trata de desvirtuar el propósito del encuentro. La realimentación del discurso carece de formalidad textual, se transcriben mal las palabras, no se hace uso adecuado de los signos de puntuación, se repiten ideas, se desvía el discurso dejando de soslayo el tema a tratar.

Lo anterior lleva a repensar en la calidad de la realimentación de este tipo de encuentros para el debate y construcción del conocimiento en el proceso de aprendizaje y en las posibles alternativas de mejoramiento, entre ellas la actualización y aplicación de estrategias sugeridas en los estudios lingüísticos relacionados con la ciberpragmática en los diferentes espacios de interacción, pues las exigencias de los ámbitos comunicativos lo requieren y más aún si estamos orientando conocimiento a través de la red.

Este análisis enfatiza en el papel que cumple el chat como medio de comunicación para el **“Diálogo intelectual”** y su importancia para la socialización y profundización del aprendizaje mediado por los Medios Tecnológicos de la Información y la Comunicación-MTIC.

La puesta en práctica del análisis de los aspectos ciberpragmáticos del discurso en el chat son esenciales para mejorar la comunicación y construcción del conocimiento a través de la red.

La planeación del chat de tipo académico requiere preparación previa, teniendo en cuenta la selección de un tema preestablecido, lectura de apoyo, asignación y cumplimiento de roles, participaciones argumentadas, orientación del discurso y coevaluación del ejercicio realizado como oportunidad para el debate y construcción del conocimiento.

En el chat son fundamentales las normas de cortesía del discurso para lograr una comunicación con coherencia y sentido.

Tener evidencias de los encuentros sincrónicos en el chat de “Diálogo intelectual” mediante la elaboración de actas, protocolos, resúmenes, conclusiones u otros, permite evaluar el trabajo individual como cooperativo de los estudiantes y a la vez, compartir la experiencia con los integrantes del curso que por una u otra causa no pudieron asistir.

La coherencia en el discurso de un chat de tipo académico permite analizar el nivel de comprensión de los contenidos y reelaboración de estrategias de aprendizaje según los resultados de la compilación elaborada.

La Netiqueta es un conjunto de normas que rigen el comportamiento de las personas en Internet, para generar una comunicación asertiva según el propósito del encuentro en la red.

La Netiqueta es importante en el contexto de la educación virtual, porque el buen trato interpersonal es indispensable para motivar a los estudiantes, además porque la formación del profesional también debe ser la formación del ser humano.

Aunque es difícil que haya un trato afectuoso por Internet, es importante tratar de establecerlo, para que el proceso sea más amable. Los emoticonos o la palabra que lo reemplaza son una buena opción para ello.

Es necesario que todos los participantes del chat, revisen los inconvenientes acontecidos durante la conversación, para poder proponer nuevas reglas de juego que permitan un mejor flujo de la información.

Fuentes referenciadas

Sánchez Upegui, Alexánder Arbey (2009). Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones.

Experiencia de aprendizaje mediante la realización de un chat con tema preestablecido en un curso para aspirantes a facilitadores virtuales en la Católica del Norte, en el año 2008.

Wikipedia. El chat. En: <<http://es.wikipedia.org/wiki/Chat>>
Julio 12 de 2009

Netiqueta del chat. Netiqueta.org. En:
<http://www.netiqueta.org/netiqueta_chat.shtml>
Julio 12 de 2009

La escritura en la virtualidad: aportes sobre el manejo del correo electrónico en ambientes virtuales de aprendizaje



Autora: **Psi. Mary Blanca Ángel Franco**
Integrante del CEDEVI
maryb@ucn.edu.co

1. Introducción

El presente artículo surge en el desarrollo del taller de actualización pedagógica "**Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual: correo, chat y foro**"⁷, el cual se promovió el manejo normativo y práctico de estas tres herramientas, con base en los aportes de la ciberpragmática y la literacidad.

El artículo se desarrolla de la siguiente manera: en primera instancia se plantea la existencia de la virtualidad como algo real, donde hay seres humanos que se proyectan a través de la escritura. En segunda instancia se rescata el aporte que la literacidad electrónica hace a la escritura en el ciberespacio. En tercera instancia se precisan algunos aspectos para observar en el manejo del correo electrónico en procesos educativos, y por último, se presentan las conclusiones sobre la temática abordada.

7 Este taller fue desarrollado en la Fundación Universitaria Católica del Norte, entre el 3 y el 10 de julio, por Alexander Sánchez, Editor académico y corrector de textos. Investigador y editor de la revista virtual de la Católica del Norte Fundación Universitaria. Comunicador Social-Periodista, Maestría en Lingüística (C), Universidad de Antioquia.

2. Lo virtual: ¿real o imaginario?

La virtualización es un proceso que responde a la incorporación de las TIC en todos los aspectos de la vida cotidiana, entre ellos la educación, y de manera especial, la educación superior, la cual está llamada a promover procesos formativos desarrollados en ambientes virtuales de aprendizaje, rompiendo de esta manera las fronteras físico-espaciales existentes.

Ahora bien, la inmersión de la virtualidad en la cotidianidad de los sujetos y por supuesto, en la educación, implica reflexionar sobre conceptos tales como: la realidad, la presencia, el cuerpo, asuntos que generalmente habían sido pensados desde la facticidad. Al respecto, Amado (s.f.) precisa: *ahora se plantea la posibilidad de pensar en nuevas formas y nuevas dimensiones de lo real y más aún, la generación y creación de nuevos mundos otrora considerados como parte de la imaginación y la fantasía, a los cuales hoy día se les considera objetivos dada su innegable interacción con las realidades humanas; mundos en los cuales las leyes están por definirse, encontrarse y hasta escribirse. Tales mundos, o formas de la realidad en cuanto presencia inefable para el ser humano; precisamente deberán manifestar la capacidad de ser cada vez más humanos.*

Se abre, entonces, la pregunta ¿qué es lo virtual? ¿es lo virtual algo real?. Al respecto existen 2 posturas:

- La primera presenta lo virtual en oposición a lo real. Lo virtual se considera como apariencia, ensoñación, representación de la realidad. Desde esta perspectiva no sería posible hablar de Universidad Virtual.
- La segunda aplica las características de lo real en lo virtual, pero ¿qué es lo virtual?, Amado (s.f.) precisa: *la palabra virtual proviene del latín virtus, que significa fuerza, energía, impulso inicial. Las palabras vis, fuerza, y vir, varón, también están relacionadas entre si; así, la virtus no es una ilusión ni una fantasía, ni siquiera una simple eventualidad, relegada a los limbos de lo posible; más bien, es real y activa; fundamentalmente, la virtus actúa, se hace objetiva en cuanto pensable; es a la vez la causa inicial en virtud de la cual el efecto existe y por ello mismo, aquello por lo cual la causa sigue estando presente virtualmente (cual forma de realidad) en el efecto. Lo virtual tiene entonces la virtud de producir un efecto, aunque puede que no lo produzca en el presente objetivo considerado actualmente como tal. Lo virtual, pues, no es ni irreal ni potencial: lo virtual está en el orden de lo real. En este sentido, la formación como tal en la Universidad tiene un carácter*

real y lo virtual estaría representado por los sistemas, los espacios en la red.

Tomando como referencia esta segunda perspectiva, la virtualidad no es sin lo humano, por tanto, las TIC se asumen como mediadoras, pero detrás de cada máquina, hay un sujeto real que se proyecta en el Ciberespacio y pone en evidencia **a través de la escritura**, algo de su historia, de sus rasgos, de sus saberes y no saberes, por ello, la importancia de observar la manera como la oralidad se transfiere en un discurso formalizado, a fin de cumplir con los criterios técnicos de lo escrito, sin que se pierda totalmente esa marca subjetiva de quien interactúa en la red.

2.1. La literacidad: lo normativo y lo práctico del código escrito

Es necesario advertir que a pesar de que la subjetividad siempre se proyecta, el proceso de escritura en los ambientes virtuales requiere especial atención, máxime cuando se está en un contexto educativo que exige poner en evidencia el desarrollo de competencias interpretativas, argumentativas, comunicativas y propositivas, además de las propias del campo del saber en el cual se está inscrito (discurso especializado).

Las pautas para escribir y leer acertadamente en el contexto educativo virtual son trabajadas por la literacidad, entendida como el desarrollo *de competencias (habilidades en contexto) en el uso, no sólo del código escrito en sus aspectos normativos, sino en las diferentes prácticas* (Sánchez, 2009, p. 8). También se habla de literacidad electrónica, concebida como el desarrollo *de actitudes, conocimientos, habilidades y particularidades de la interacción mediatizada por computador; lo anterior, se ha extendido a espacios de enseñanza, socialización y discusión como el correo, el chat y el foro, los cuales son géneros de escritura* (Sánchez, 2009, p. 6). En síntesis, la literacidad electrónica brinda los elementos normativos y prácticos en las comunicaciones que se circunscriben en los ambientes educativos virtuales: correo, chat y foro.

2.3. Recomendaciones sobre el uso del correo electrónico

Si bien en el taller de actualización de ciberpragmática se proponen tres herramientas: correo, chat y foro, se elige sólo el correo (sin demeritar las otras dos), puesto que permite un acompañamiento personalizado (uno a uno), asunto clave dentro de los procesos educativos virtuales.

El correo es una de las primeras comunicaciones que se desarrollan en la virtualidad y sigue teniendo gran vigencia actualmente. En el artículo *El correo electrónico como medio de aprendizaje lingüístico* de Monserrat Casanovas (2003, p.253-267), según la cita Sánchez (2009, p.21) *El hecho de que el correo electrónico se escriba frecuentemente en un entorno privado parece que influye en su contenido. Cuando se emplea el medio electrónico el autor suele ser más directo en la expresión de críticas u opiniones que en la comunicación presencial. Hay una sensación de seguridad psicológica propiciada por la comunicación electrónica. Esto tiene sus ventajas en el sentido de permitir que las personas expresen sus ideas y sentimientos con más claridad y sinceridad. -Por lo regular, la ausencia de elementos paratextuales en la interacción lleva al interlocutor a esforzarse por construir un texto que es su imagen pública. La escritura es identidad.*

También según Monserrat Casanovas en el artículo *El correo electrónico como medio de aprendizaje lingüístico* (2003, p.253-267), citado por Sánchez (2008, p.22) el correo electrónico tiene las siguientes funciones: informativa, didáctica y comunicativa. Desde el punto de vista **informativo**, puede tener aplicaciones tales como: envío de instrucciones, recordatorios de ciertos asuntos puntuales en el curso; en términos de lo **didáctico**, promueve intercambios en el aprendizaje, así: envío de motivación frente al proceso, contextualización de cierta actividad, realimentaciones, recomendación de enlaces; en lo **comunicativo** precisa interacción entre los participantes, generando así un diálogo permanente en torno a determinado asunto, que puede servir para construir una historia conjunta, compartir avances en un ejercicio a fin de obtener realimentación, plantear preguntas problemáticas relacionadas con una temática determinada, entre otros.

Parafraseando a Monserrat Casanovas (2003, p. 257) algunas potencialidades del correo son:

- Fortalece la competencia comunicativa.
- Promueve la producción lingüística y temática.
- Permite la realimentación individualizada (que luego podrá ser socializada en espacios colectivos como el foro y el chat).

Algunos aspectos a observar son:

- Evidenciar reglas de cortesía (saludo, despedida, sentimientos de los interlocutores).
- Personalizar el mensaje, de tal manera que se haga explícito el nombre del destinatario, asunto que otorga un reconocimiento de su ser como persona y

participante de un ejercicio de aprendizaje. Igualmente, se debe precisar el nombre del emisor, asunto que otorga responsabilidad por lo escrito.

- Contar siempre con un objetivo concreto para la interacción, de tal manera que no se diluya el tema.
- Ser ágil en las respuestas, verificando que no se superen las 24 horas sin que se obtenga el feed back, pues ello genera la sensación de aislamiento y soledad, potenciando procesos de deserción.
- Observar las propiedades textuales del mensaje escrito, a fin de aplicar las reglas propias de la escritura (gramática, ortografía, estilo).

En síntesis, la utilización del correo electrónico exige:

- Reconocer lo humano y hacerlo visible en los mensajes remitidos.
- Trascender la oralidad (porque a veces se escribe como se habla), evidenciando el desarrollo de competencias para el manejo del código escrito en términos normativos y prácticos.
- Demostrar la apropiación del discurso especializado acorde con el área del saber a la cual se pertenece.

3. Conclusiones

- Lo virtual tiene un carácter real (no fantasioso), su inspiración está en la fuerza, la energía.
- La tecnología es sólo una mediación para el establecimiento de las interacciones humanas en los ambientes virtuales.
- La literacidad aporta elementos para el desarrollo de competencias en el uso normativo del código escrito, así como sus aplicaciones prácticas.
- La literacidad electrónica trabaja las actitudes, conocimiento, habilidades y particularidades de la interacción en ambientes virtuales.
- El correo electrónico es una herramienta que favorece interacciones directas, privadas, favoreciendo el aprendizaje. Su uso debe contemplar no sólo lo humano, esto es, la relación establecida con el otro, sino los aspectos propios del código escrito, entre ellos, la gramática, la ortografía, el estilo.

4. Lista de Referencias

Amado Acosta, Javier. (s.f.) Irrumpiendo en los espacios reales de la virtualidad. Recuperado el 10 de julio de 2008, en: rvarela.ispvc.rimed.cu/articulos/rv1109.pdf

Parra, Eucario y otros (2007). Educación Virtual: escenarios para la afectividad y la convivencia. Medellín. FUCN.

Sánchez Upegui, Alexánder Arbey (2009). Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones. Documento de orientación profesional. Editor académico y corrector de textos. Investigador y editor de la revista virtual de la Católica del Norte Fundación Universitaria. Comunicador Social-Periodista, Maestría en Lingüística (C), Universidad de Antioquia. Contacto: edicion@une.net.co / asanchezu@ucn.edu.co / Cel. 311 614 4421 / Redacción: 23 de junio de 2009.

El foro de discusión, un escenario académico natural en e-learning



Autor: **Miguel Ángel Medina Herrera**
Fundación Universitaria Católica del Norte
Email: mimedina@ucn.edu.co

Emulamos un panel de expertos, seminario o foro presencial mediante el foro de discusión, el cual, en educación virtual, se nos presenta a manera de herramienta infocomunicacional vinculada a una plataforma LMS⁸.

Desde el punto de vista operativo, el foro consiste en una utilidad tecnológica que permite que un grupo de participantes publique sus opiniones de manera particular para ser realimentada o discutida de manera grupal.

En la modalidad virtual de educación se aprovecha el foro para operacionalizar las discusiones e intercambio grupal de información y opiniones. Pedagógicamente el foro de discusión permite la generación de conocimiento a partir del trabajo colaborativo y cooperativo.

El foro de debate, por tanto, se convierte en posibilidad central de “escucha” y expresión en un curso virtual, gracias a la difusión general de la información, así como la permanencia de la disponibilidad de la misma para ser consultada por todos los participantes en el curso.

Interacciones en los foros de discusión

⁸ Plataforma IMS: Learning management platform. Plataforma para la administración de la enseñanza.

Los facilitadores participan en el foro para orientar las conversaciones, proponer nuevos temas de debate, cerrar las discusiones, elaborar resúmenes y relatorías, canalizar información general del curso y propiciar la socialización y el fortalecimiento de lo afectivo.

Los estudiantes participan en el curso difundiendo sus opiniones fruto de un criterio informado luego de haber realizado unas actividades de aprendizaje, demandando soporte, y en general, beneficiándose de los conocimientos de sus pares y aportando lo suyo al mejoramiento de la calidad académica del curso. Este intercambio comunicacional debe estar mediado por unas normas claras y convenidas sobre relaciones interpersonales, buenas formas de urbanidad, estilos de presentación de la información, criterios de valoración de las participaciones, respeto por los derechos de autor; y, sobre todo, la procura de argumentar más que opinar.

En la era de la Web2.0 (dentro de la cual se inscribe la modalidad virtual de educación) la creación colaborativa de valor es la filosofía de la red, los foros de debate permiten la socialización y la generación de actividades de aprendizaje grupales *online*. La discusión y el aportar y recibir conocimiento cautivan al estudiante y constituyen para el facilitador una oportunidad para implementar estrategias didácticas a tono con la realidad y actualidad del medio. El facilitador conduce el grupo mediante los foros e introduce utilidades y trae escenarios de otros portales al curso, con lo cual actualiza los contenidos y amplía el ámbito virtual de formación.

Desde el punto de vista motivacional, la “Escala de necesidades” de Abraham Maslow ⁽⁹⁾ establece que existen unas necesidades de reconocimiento y pertenencia a un grupo.

En los foros de debates, más que en ningún otro espacio en el curso, se pueden implementar estrategias que, tendientes a fortalecer las necesidades de participación y pertenencia, sean positivas para la conservación de la motivación de los estudiantes.

Los buenos modos y formas de escribir en los foros también resultan relevantes para la conservación de la motivación de los estudiantes: es aquí donde revisten capital importancia las formas y estilos escriturales de los distintos participantes.

⁹ Escala de Necesidades de Abraham Maslow. [on line]. Jul. 2009. Wikipedia. [citado 28 jul., 2009]. Disponible en internet: <URL: >Disponible en internet
<http://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow >

La economía en el uso del lenguaje, la exposición clara de los conceptos y la argumentación soportada en fuentes y referentes bibliográficos da valor al foro y mejora su posibilidad de uso.

Adicional al uso social del foro de debate en los cursos virtuales, éste puede ser empleado con otros propósitos:

El foro como soporte técnico: el adecuado funcionamiento técnico de los recursos informáticos y comunicacionales es un factor higiénico clave al momento de plantear el foro. En él se pueden generar las distintas demandas y aportes de soporte técnico. En este caso la estrategia se limita a brindar información concreta desde lo técnico a los participantes.

El foro como escenario temático: el servir de canal para compartir el conocimiento grupal. Normalmente la estrategia radica en argumentar de manera estructurada a partir de un caso de estudio o problemática. Se parte del conocimiento somero por parte de los participantes a un juicio informado con respecto a una temática determinada, gracias a los aportes grupales y a la remisión, por parte del facilitador a unas fuentes secundarias de información. Como fruto de todo foro temático debe quedar un documento que sistematice lo conseguido en el debate, representado en conocimiento, nuevas situaciones objeto de análisis, o bien conclusiones o reflexiones.

El foro como escenario para el seguimiento: la evaluación sumatoria y puntual en el curso puede darse por otras herramientas de las plataformas LMS, mientras que el seguimiento a la participación de los estudiantes y su evolución general pueden evidenciarse en los foros. Los portafolios los reportes de avances, grupales o individuales pueden ser canalizados y realimentados de manera privada o pública.

Para finalizar

El foro es pues escenario de “escucha” y soporte técnico, operativo, académico, etc. Mientras el correo lo usamos para aspectos logísticos y administrativos del curso, el foro se constituye en escenario académico natural en virtualidad. Las estrategias didácticas y comunicacionales, por tanto, deben apuntar a la conservación de la motivación, a posibilitar el aprendizaje de los estudiantes y la compartición de saberes, de tal forma que se genere valor y se evidencie el reconocimiento al aporte individual.

La segunda generación del chat: ¿nuevas estrategias de interacción?



Autor: **Nelson Darío Roldán López**
Especialista en pedagogía de la virtualidad
Coordinador Centro Desarrollo Virtual, CEDEVI
Fundación Universitaria Católica del Norte
ndroldan@ucn.edu.co

Introducción

El presente artículo de reflexión, como resultado del seminario *Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones*, brindado por la Católica del Norte Fundación Universitaria en julio de 2009, tiene como uno de sus propósitos presentar la evolución tecnológica de la herramienta chat como una segunda generación. También, tocar parcialmente si son suficientemente válidas las estrategias de interacción heredadas de la primera generación de uso de esta herramienta (*chats* enteramente textuales) en un contexto educativo, frente a esa segunda generación.

Antes de la denominada web 2.0 el tradicional chat de texto era la herramienta que comunicaba de forma sincrónica a usuarios remotos. Hoy esa misma herramienta ha evolucionado y articulado tecnologías y recursos, que lo convierten en un poderoso medio sincrónico y multicanal.

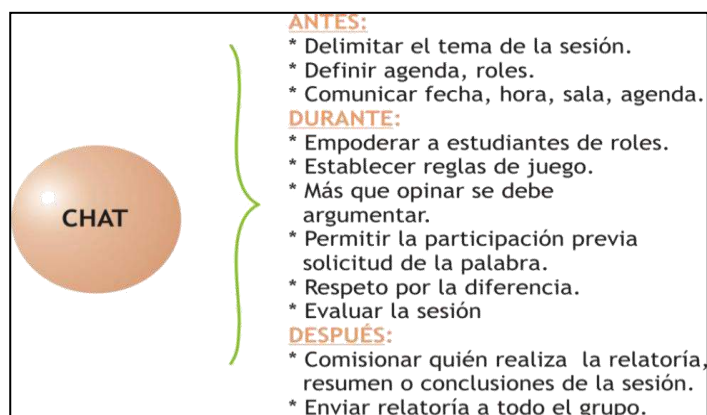
Por eso, desde un computador con acceso a internet hoy es posible la comunicación de personas mediante audio-chats, video-chats (conferencias, reuniones), compartir archivos, que están distanciadas físicamente pero unidas por intereses comunes y de forma sincrónica. Se asiste, entonces, a una segunda generación del chat en cuanto al aspecto tecnológico que involucra nuevos recursos, y con ello nuevas posibilidades en un entorno de educación.

Primera y segunda generación del chat

Hasta el año 2004 aproximadamente el chat privilegiaba el texto escrito, que en un estilo libre, comunicaba usuarios remotos entre sí. El aumento de acceso a internet y anchos de bandas, el desarrollo de software basados en la web, así como la explosión de la denominada web 2.0 permitieron que el chat se convirtiera en un medio multicanal. Es multicanal en el sentido que hoy el *chateante* dispone de nuevos recursos comunicativos como el audio, el video, compartir archivos, accesos a perfiles e información de preferencia publicada por el usuario, presentaciones remotas acompañadas de viva voz de un conferencista, entre otros. En suma, el chat ha evolucionado a una segunda generación (Pimienta G. y Salazar P., 2005, pp. 6) al punto de conectar personas mediante diferentes recursos a modo de valores agregados que hacen la comunicación más cercana, humana y parecida al “*face to face*”.

El chat en la educación

No hace mucho tiempo se comenzó a visionar y practicar el uso apropiado del chat en procesos de aprendizajes mediados por tecnologías basadas en la web (Suguri, et al, 2000, pp.9). Hubo quienes se interesaron en dotarlas de sentido dentro de un contexto educativo. Entonces, suscitó la reflexión de autores, docentes e investigadores hasta llegar a plantear y ejecutar estrategias que permitieron hacer de una sesión de chat una experiencia viva de comunicación y de aprendizaje colaborativo y significativo. También, se concibió diferentes tipos de chat (como tutoría, exposición y socialización de temáticas de interés, entre otras). Asimismo, se diseñó e implementaron roles (Sánchez Upegui, 2009, pp.27) para que los asistentes asumieran funciones más activas en una sesión sincrónica. Por eso, las buenas prácticas de usos apropiados en la educación virtual, según la experiencia de la Católica del Norte, daban cuenta de la estructura y estrategias (Roldán López, 2005), pp.5) que muestra el esquema gráfico siguiente:



La nueva generación del chat, que como se dijo antes involucra hoy recursos de audio y video, recoge las estrategias de interacción antes planteadas, pero también reclama una readaptación acorde con las posibilidades comunicativas de los recursos que utiliza. No se puede obviar que cada medio o canal reclama un lenguaje propio (Fundación Polar, 2008, pp.267) que impacta directamente el mensaje; la consideración de este principio de la teoría de la comunicación significa garantizar que el mensaje cumpla su función comunicativa y de aprendizaje en un contexto de educación.

Los recursos que caracterizan la segunda generación del chat, privilegian el audio y video (extensiones de la voz y la vista) mediante computadoras y software especializados (Skype, Messenger, E-lluminate, Gotomeeting, Dimdim, Yuuguu, entre otros.) que permiten que las personas interactúen en tiempo real. Entonces, en este contexto el chat de texto asume una función logística o de cortesía para solicitar el turno y hablar, para aprobar la participación de algún interlocutor o complementar algo; también, para agregar, complementar o refutar una idea ante un tema de interés. Asimismo, para compartir un recurso (enlaces web o archivos, etc.) dentro de una situación contextual. En una sesión de chat actual se evidencia la articulación de recursos audiovisuales, gráficos y textuales basados en la web, con lo cual se infiere que el chat de texto se complementa en el de la segunda generación.

Pese a la evolución tecnológica del chat, ahora visualizamos otras necesidades en cuanto a determinar los roles y alcances de los diferentes canales o recursos involucrados. Serán las investigaciones que sobre este tema prosigan, las que indaguen, actualicen y reorienten las estrategias de interacción de esta herramienta y sus usos apropiados en un contexto educativo. Pero también, es un reto y oportunidad para incentivar la imaginación pedagógica de los docentes para innovar y convertir sus experiencias en buenas prácticas de aprendizaje mediante el chat de última generación.

Con base en lo anterior, de forma provisional se concluye que se ha venido utilizando estrategias de interacción para el uso apropiado del chat en contextos educativos. Sin embargo, el avance de las telecomunicaciones y tecnología ha provisto de recursos y canales adicionales a esta herramienta sincrónica, de forma que las personas pueden comunicarse también mediante canales audiovisuales y gráficos en un mismo aplicativo que hasta ahora complementa el chat de texto. Así las cosas, estamos trabajando con lineamientos de interacción para un chat expresamente textual, que reclaman una nueva reflexión cuando involucramos dichos recursos audiovisuales. La sistematización de buenas prácticas e investigaciones que se aborden actualizarán los usos apropiados del chat en un contexto de aprendizaje mediado por TIC de última generación.

Fuentes bibliográficas consultadas

- Fundación Polar, Últimas noticias (2008). Los recursos del lenguaje en los medios. Lenguaje para todos: Lenguaje de los medos, Retrieved Julio de 2009, from <http://www.fundacionempresaspolar.org/lenguaje/fasciculo34.pdf>
- Pimienta G., Martha y Salazar P., Cristina, (2005). El portafolio como aporte al aprendizaje autónomo y a la Evaluación integral en educación en línea. Retrieved July 12, 2009, from Portal Colombiaaprende Web site: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-106504_archivo.pdf
- Roldán López, Nelson Darío (2005). Clics didácticos. Sistema de capacitación de docente. Centro Desarrollo Virtual, CEDEVI. Católica del Norte Fundación Universitaria.
- Sánchez Upegui, Alexánder Arbey (2009). *Aspectos ciberpragmáticos de la interacción educativa virtual mediante correo, chat y foro: estrategias y recomendaciones*. Taller especializado: Católica del Norte Fundación Universitaria.
- Suguri, Vera et. al., (2000). Usos pedagógicos del chat en la web Una actividad piloto en Brasil. Retrieved July 09, 2009, from Learning link Web site: http://learnlink.aed.org/Publications/espanol/concept_papers/Usos_pedag%F3gicos_del_chat%20.pdf