

**Título:** La comunicación educativa en la educación a distancia.

**Autoras:** M.Sc. María de las Mercedes López Chaviano.

Dra. Alicia de la C. Alfonso Serafín.

## **RESUMEN**

La Educación a Distancia constituye en una modalidad dirigida a satisfacer las crecientes necesidades de aprendizaje del personal docente y directivos educacionales, por lo que su perfeccionamiento se convierte en un reclamo de la Universidad de nuestros tiempos. La Comunicación Educativa, así como las particularidades de la misma en la elaboración de los materiales y entornos de la Educación a Distancia, especialmente con la introducción de las TIC constituye uno de los puntos de polémica de la comunidad educativa en el ámbito internacional y nacional. En el presente artículo se ofrecen algunos elementos que deben considerarse para el desarrollo de la misma en esta modalidad de enseñanza.

**PALABRAS CLAVES:** COMUNICACION, TIC, EDUCACION A DISTANCIA, COMUNICACION EDUCATIVA, MEDIACIONES.

La Comunicación Educativa, así como las particularidades de la misma en la elaboración de los materiales y entornos de la Educación a Distancia, especialmente con la introducción de las TIC constituye uno de los puntos de polémica de la comunidad educativa en el ámbito internacional y nacional, es por ello que el análisis de algunas concepciones teóricas y metodológicas alrededor de esta problemática resultan importantes a la hora de desarrollar esta modalidad educativa.

En la Educación a Distancia en especial resulta importante partir del hecho que **el proceso pedagógico es en esencia un proceso de comunicación, donde intervienen diversas prácticas de interacción en el que se imbrican la actividad pedagógica y la comunicación pedagógica.**

El aprendizaje es un proceso individual, de gestión cognitiva, en el que se pone en acción la personalidad total del sujeto. Pero también es un proceso social, de interacción con otros sujetos: el maestro, otros alumnos, la familia, la sociedad. “Aprender es elaborar el conocimiento ya que este no está dado, ni acabado; implica considerar que la interacción alumno-alumno y con el grupo son medios y fuentes de experiencias para el sujeto que posibilitan el aprendizaje. En el proceso de aprender hay que reconocer la importancia de la comunicación y de la dialéctica en las modificaciones del sujeto-grupo. (1)

El proceso pedagógico se caracteriza por un intercambio de información verbal y no verbal, tanto de forma directa como indirecta, dadas por las relaciones que se establecen alumno-profesor, alumno-alumno, alumno-profesor-alumno, como por las relaciones con los medios portadores del contenido de enseñanza. Este intercambio exige una elaboración y construcción de conocimientos en la que se debe tener en cuenta una diversidad de acciones comunicativas. Doris Castellanos Simons señala que “Aunque el punto central y el principal instrumento del aprender es el propio sujeto que aprende, aprender es un proceso de participación, de colaboración y de interacción. En el grupo, en la comunicación con los otros, las personas desarrollan el compromiso y la responsabilidad, individual y social, elevan su capacidad para reflexionar divergente y creadoramente, para la evaluación crítica y autocrítica, para solucionar problemas y tomar decisiones. El

papel protagónico y activo de la persona no niega, en resumen, la mediación social.”(2)

La Dra. Margarita Silvestre plantea que una enseñanza desarrolladora precisa de una dinámica en que se mantenga la permanente interacción del alumno con el objeto de aprendizaje y de los alumnos entre ellos (3)

En la interacción sujeto-objeto la tarea docente debe ser portadora exigencias que permitan lograr un aprendizaje que no sea sólo reproductivo y estimule el interés.

En la interrelación **sujeto – sujeto**, debe posibilitarse el traslado de los procedimientos, la ayuda de uno a otro, para propiciar que encuentre el error cometido en la tarea y su rectificación, expresar los pensamientos, evidenciando el comportamiento y la actuación consecuente, lo que tiene un importante significado para la labor educativa, instructiva y desarrolladora.

Esta dinámica requiere de una rica interacción del docente con los alumnos en la dirección del proceso. Implica hacer que todos trabajen, que muestren lo que pueden hacer con lo que estudian, que interactúen entre sí, que reciban las ayudas que necesitan en el momento preciso, que les permita vencer las dificultades, presentándoles niveles crecientes de exigencia, que estimulen el desarrollo.

Los nuevos paradigmas educativos se centran en el alumno, sujeto activo que construye de manera muy creadora y personal el conocimiento. Ellos plantean al maestro exigencias superiores a las que este enfrenta en una concepción tradicional del proceso de enseñanza.

La interacción que se produce entre el profesor, alumno y contenido del aprendizaje, supone una estructuración del contenido que no dependerá exclusivamente de la selección que se lleve a cabo en el currículo o de los materiales curriculares, sino también y principalmente de la presentación que el profesor haga de los contenidos, de modo que se produzca un aprendizaje significativo, a partir una relevancia social y cultural, una estructura y coherencia interna, una naturaleza del conocimiento ajustada al contenido escolar y un conjunto de exigencias que provoque la reflexión.

Por otra parte, la construcción de significados compartidos sobre los contenidos de aprendizaje supone una aproximación progresiva entre las representaciones intrasubjetivas del profesor y del alumno que permita actuar sobre la ZDP a partir de su estado real, donde la tarea docente sobre la que se trabaja, se constituye en centro de la actividad del docente a partir la comunicación con el alumno y de las formas de interacción que se propicien con los otros estudiante

A partir de esto resulta necesario a considerar en el desarrollo de la Educación a Distancia la importancia de **propiciar una comunicación democrática y problematizadora.**

Sonia Segura (4) afirma que la educación virtual, así como la modalidad presencial, requiere de los diversos modelos comunicativos, pero cabe aclarar que en el marco de una propuesta pedagógica centrada en el estudiante, en el aprendizaje significativo y basada en competencias, es conveniente enfatizar en un modelo comunicativo horizontal, abierto y democrático que favorezca la creatividad, la interacción y el trabajo cooperativo que sin duda potenciará el desarrollo de las competencias comunicativas que se requieren en la sociedad de la información y la comunicación. Señala que “Una vertiente del modelo horizontal es el **Modelo Problematizador y Democrático** propuesto por Mario Kaplún quien invita a estimular al estudiante para desmitificar su realidad tanto física como socialmente ya que un verdadero aprendizaje se da cuando hay autogestión de los alumnos y cuando existe espacio para la expresión pues según este autor un adulto asimila 20% de lo que oye, 30% de lo que observa, 50% de lo que oye y observa, 70% de lo que expresa y 90% de lo que elabora por si mismo”.

La autora plantea que en este modelo los participantes asumen su rol de **Emirecs críticos** lo que posibilita la existencia del conflicto, el cual se convierte en materia prima para asumir posiciones de reflexión, negociación y por supuesto de crecimiento; en otras palabras, la comunicación se convierte en un instrumento para la transformación individual y social.

Señala que este modelo emplea los distintos medios y lenguajes para problematizar y no para reforzar los contenidos o la posición del profesor, por el contrario, el docente desde su papel como mediador del aprendizaje trabaja para que las (ZDP) de sus alumnos se desarrollen y fortalezcan pues su preocupación central es favorecer las potencialidades del alumno y fortalecer su capacidad de pensar.

La Educación a Distancia es considerada como una modalidad en la que el proceso educativo se realiza mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en que alumnos y profesores se encuentran separados físicamente y sólo se relacionan de manera presencial ocasionalmente en dependencia de la distancia, el número de alumnos y el tipo de conocimiento que se imparte. Es un proceso de formación autodirigido por el mismo estudiante, apoyado por el material elaborado en algún centro educativo, normalmente distante

La Educación a Distancia supone una Comunicación Educativa que se encuentra mediada en una mayor medida por los medios de enseñanza, a los que se han incorporado las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como recurso importante en la elevación de la calidad del proceso, es por ello que **en la Educación a Distancia la comunicación y las interacciones que se aspira lograr deben tener en cuenta las mediaciones que intervienen en el Modelo diseñado.**

La utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con mayores posibilidades de interactividad y la incorporación de teorías constructivistas, cognitivistas e interactivas del aprendizaje y de la enseñanza, la sociología de las comunicaciones sociales y de las tecnologías de la información - TIC- en contextos que sintetizan lo global y lo local con un enfoque sistémico-holista han provocado una reconceptualización de la Tecnología Educativa hacia una Apropriadada y Crítica que ha tomado el concepto de mediaciones sustentado en el concepto de "acción mediada" (Wertch, Vigotsky, etc) al referirse a las acciones

personales, organizacionales y simbólicas que se dan hacia adentro y afuera de una propuesta, en nuestro caso, de un programa educativo. Están formadas por las herramientas culturales de diverso grado de materialidad, histórica y culturalmente situadas para provocar a través de la interacción, dominios en la estructuración cognitiva y el desarrollo de las funciones socio psicológicas superiores de la persona. (5)

Para la Tecnología Apropiaada y Crítica se encuentran:

**Mediaciones Pedagógicas:** Se hallan representadas por la acción o actividad, intervención, recurso o material didáctico que se da en el hecho educativo para facilitar el proceso de enseñanza y de aprendizaje por lo que posee carácter relacional. También se refiere a los procesamientos didácticos de la información para hacerla aprendible, ya que permite visualizar el tratamiento de los contenidos y de las formas de expresión en relaciones comunicativas que realicen una selección y combinación de los medios y formatos, que posibilitan andamiar el aprendizaje presencial y a distancia y en consecuencia, fortalecer las potencialidades de interactividad a través de los materiales educativos. (5).

A criterio de Fainholc, la profundización en el diálogo hermenéutico ayuda a comprender el trabajo pedagógico de las mediaciones pedagógicas.

La Mediación Pedagógica se encuentra sostenida por otras que confluyen en ella:

**1-La mediación cultural:** Compuesta por bienes materiales y simbólicos, - entre ellos, el fundamental es el lenguaje, enriquecido histórica y contemporáneamente por otros lenguajes-, regulan la interacción con el ambiente y entre los sujeto. Posee un efecto recursivo y multidireccional porque toda acción mediada pertenece a una cultura que modifica al mismo tiempo al sujeto y al ambiente.

Esta mediación puede presentarse en dos variantes según Bruner y Barbero, el primero señala que se halla compuesta de herramientas culturales que permiten mediar nuestras acciones ya que conforman, en forma y contenido, nuestras

representaciones mentales al mediar nuestro modo de construir los significados y dar sentido al mundo y a la vida. Y el segundo indica la competencia comunicativa y cultural- al estilo de Habermas, J. - como conjunto de experiencias, que incluyen la diversidad de grupos subculturales, género, etnias, etc. como matrices comunicativas a partir de las cuales se elaboran, leen y comprenden los contenidos o mensajes. Por lo cual, según el modo de apropiación cultural que se lleve a cabo, así será el uso social que se logre.

Dentro de esta perspectiva, toda mediación -artefacto tecnológico o proceso comunicacional- forma parte de una cultura, entendida como el espacio compuesto por representaciones simbólicas compartidas que le brindan a los sujetos su identidad al conformar su mente y su emoción.

**2-La mediación comunicacional:** todo proceso y soporte tecnológico es y se constituye en un sistema de representación simbólica compartida por otros a través del tiempo, por lo cual se produce algún intercambio comunicacional. Para ello se necesita no sólo de un soporte para presentar y distribuir información sino que se comunique algún propósito en común o que posea alguna función para el conjunto. La comunicación es un proceso social que se sustenta en la interrelación dialógica entre personas, o sea es un proceso mediado, interactivo, situado y local, rasgos que sostienen a los posteriores aprendizajes que se desarrollen y que robustecen los mecanismos cognitivos de las funciones superiores del pensamiento de los sujetos.

**3-La mediación semiológica:** los medios tienen un lenguaje propio o un sistema de símbolos específico. La función que cumplen los sistemas simbólicos de los medios es ofrecer distintas modalidades de codificación de los mensajes para también vehicularlos o distribuirlos por medio de los artefactos. Los sistemas simbólicos se constituyen en el atributo diferencial intrínseco de cada medio, que, a la vez, modulan las representaciones cognitivas, según escenarios y actores con las que se interactúa. Aquí es necesario analizar, por un lado lo referido a los contenidos o mensajes ("lo que dice), por otro lado, se incluye el

modo en que se estructura, organiza y simboliza tal contenido ("cómo es presentado") y por último, hacer referencia al uso que del mismo realiza el usuario ("cómo y para qué es empleado") dentro de un contexto histórico-cultural.

**4-La mediación tecnológica:** el medio es un artefacto compuesto por hardware y software, pero para que bien funcione necesita del "mindware", o sea el conjunto de habilidades y competencias que articula el sujeto para operar con los dos anteriores. Implica la existencia de competencias complejas respaldadas en el desarrollo "cultura tecnológica" concebido como la capacidad de captar y aprovechar las oportunidades para transformar la realidad. Por ello se sostiene que el diseño se constituye en el lenguaje simbólico abstracto usado para representar modelos, previo a la realización física del soporte tecnológico si se trata de alcanzar de un modo fiable, un objetivo determinado

Consideran a los medios como mediaciones y mediadores, son artefactos que tienen efectos estructurantes porque organizan las acciones mediadas entre personas y grupos; son códigos simbólicos específicos que juegan un papel relevante como canal de comunicación y distribución de información, incluso "en línea" y de modo virtual porque condicionan y modulan las transacciones comunicativas entre los sujetos y entre éstos y los medios dentro de una combinación multimedial. (5)

Según Vygotsky, la relación entre el sujeto y el objeto de conocimiento esta mediada por la actividad que el sujeto realiza sobre el objeto con el uso de instrumentos socioculturales, los cuales pueden ser básicamente de dos tipos: las herramientas y los signos. Cada uno de estos instrumentos, orientan en forma distinta a la actividad del sujeto. El uso de herramientas produce transformaciones en los objetos o como diría Vygotsky (1979), las herramientas "están externamente orientadas". Por otro lado, los signos producen cambios en el sujeto que realiza la actividad, es decir, están orientados internamente.

A través de la actividad mediada, en interacción con su contexto sociocultural, el sujeto construye, internaliza las funciones psicológicas superiores y la



conciencia.

En la Tecnología Apropriada se sostiene que los medios tecnológicos son **objetos culturales**, con lenguajes específicos o sistemas de símbolos propios y equipos artefactuales que los portan dentro de un sistema más amplio, que hoy está representada por una cultura mediatizada global hegemónica. (6) A nuestro criterio los medios tecnológicos se constituyen en nuevos instrumentos o medios para la comunicación que necesitan de la acción del hombre en un sistema de relaciones para producir un resultado en el orden de los conocimientos y asumir valores.

La Dra. Maria Victoria Ojalvo señala que la incorporación de las NTIC al proceso docente brindan grandes posibilidades para hacerlo más comunicativo, indica que se trata de una nueva forma de comunicación, en este caso, **la comunicación mediada por computadoras**. La comunicación mediada por computadoras representa una nueva forma de interacción, la que se produce entre lo real y lo virtual. (7)

Sonia Segura, de la Corporación Universitaria de Cali, Colombia señala que es necesario entender que la recepción de mensajes es un **proceso** que comienza desde que el estudiante toma la determinación de iniciar su proceso de aprendizaje donde el sujeto interactúa con sus propias mediaciones, con los contenidos y con las múltiples instituciones mediadoras.

Esta autora enfatiza que existe una mediación individual dada por la pertenencia a un contexto social, que tiene características particulares, un estilo de aprendizaje, que determina el tipo de interacción con la nueva información, una **Mediación Situacional en la Educación** en la que el docente hace la mediación desde los objetivos y los contenidos del curso con el ánimo de facilitarle el proceso de aprendizaje al estudiante y con el fin de hacerle seguimiento al proceso, así como posibilitar que el alumno recoja las herramientas necesarias para ser un receptor crítico, reflexivo y autónomo, en la que es importante reconocer las condiciones en las que el sujeto se expone a las situaciones pedagógicas, es decir, la forma en que se da la exposición: en un encuentro presencial o a distancia, de manera

individual o colectiva; esto determina en cierto grado el tipo de interacción que realiza el estudiante y por ende incide en el proceso de recepción. Otra condición importante a tener en cuenta es la **mediación tecnológica que aparece** sobre todo en la educación virtual, la cual está soportada en plataformas tecnológicas especializadas que requieren el desarrollo de habilidades en el manejo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación con el fin de lograr procesos de comunicación exitosos y el alto potencial de las NTIC,s por si solas no hacen de la educación virtual una propuesta novedosa y ventajosa para el sujeto, es importante destacar que el eje central está dado por la comunicación toda vez que se asume la educación como una acción comunicativa, y por último considera la **Mediación de Apropriación**, según Orozco este es el momento más indefinido del proceso de recepción porque es cuando el alumno autoreflexiona, participa y actúa en espacios diferentes (a los tradicionalmente académicos) y con otras personas, esto implica recibir influencias de diversa índole, que pueden provenir del trabajo de colegas, expertos, amigos, e instituciones en general. Esta interacción con los demás puede dar como resultado, el rechazo o la apropiación parcial o total del objeto de conocimiento. (4)

Reitera que el profesor representa a la institución educativa y en ese sentido le corresponde posibilitar los procesos de resignificación. Se trata de que los educandos se transformen en receptores activos, con las competencias básicas para interpretar, argumentar y proponer posturas propias de su formación profesional. (7)

Estos análisis nos llevan a significar la importancia **de tener en cuenta que la comunicación en la Educación a Distancia presenta mediaciones que se encuentran en tres direcciones:**

- **el alumno**
- **la situación de aprendizaje**
- **los medios tecnológicos**

Cabe plantear que en **el alumno** se encuentran mediaciones dadas entre otras por:

- los elementos aportados por su cultura y la pertenencia a un grupo social determinado
- las competencias comunicativas y profesionales que posea
- el estilo de aprendizaje que lo distingue.
- las necesidades y motivos que lo impulsan en el aprendizaje
- los valores que haya incorporado

En la **situación de aprendizaje** dadas por:

- El modelo pedagógico que se asuma.
- las características semiológicas de los medios que se empleen.
- el tratamiento dado a los componentes personalizados del proceso pedagógico

En los **medios tecnológicos** dados por las posibilidades de interactividad que ofrezcan y las habilidades que se poseen, tanto el docente como el alumno, resulta de gran importancia la plataforma sobre la cual se desarrolle la Educación a Distancia. Una plataforma de teleformación ante todo debe caracterizarse por su capacidad para integrar las herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, coordinar, diseñar e impartir programas de formación a través de la tecnología Internet/Intranet. Aún cuando el mayor esfuerzo deba venir determinado por el uso que el individuo y, en especial, el responsable de formación hace de los diferentes recursos tecnológicos, la elección de la adecuada plataforma o sistema orientado a la gestión y distribución de recursos formativos será esencial, deberá incluir todas aquellas herramientas de comunicación tanto síncronas como asíncronas que faciliten el intercambio y la colaboración entre los diferentes usuarios que forman parte de la comunidad de aprendizaje y conocimiento que cada organización decida crear, resulta importante contar con una herramienta o plataforma que permita transformar e integrar contenidos en un entorno de formación on line sin demasiada complejidad técnica.

Ello implica **concebir las mediaciones en el sentido pedagógico para desarrollar procesamientos didácticos de la información que favorezcan el**

**aprendizaje, de modo que se evidencien las formas de tratamiento de los contenidos y su expresión en las relaciones comunicativas a partir de una combinación de medios y formatos que articulen lo presencial, semipresencial y no presencial en función de las necesidades detectadas, desarrollando potencialidades de interacción a través de los materiales educativos.**

Concebir las mediaciones en el sentido pedagógico significa tener en cuenta en primer término **al alumno** y sus necesidades, tanto presentes como perspectivas, propiciando en el campo de la superación los procesos de reflexión y problematización sobre la propia práctica, desde las acciones de intercambio y confrontación colectiva entre otros profesionales, siempre con la máxima de privilegiar el saber, en la búsqueda del conocimiento necesario para el aula, la institución, la supervisión, las estructuras centrales de administración, etcétera, a partir de un tratamiento personalizado de las necesidades tanto detectadas por los procesos de supervisión educativa, como por las solicitadas, partiendo de las competencias desarrolladas y las necesarias en el perfeccionamiento del profesional.

Ana Rosa Rojas (8) señala que para que se realice una comunicación exitosa es necesario considerar los intereses y motivaciones de los destinatario, tener en cuenta lo que se ha llamado "información semánticamente significativa", es decir, no la que parte del emisor, sino la que influye en el comportamiento del receptor, la que tiene sentido para él, para lograr el significado deseado no bastan los efectos de la disposición de los elementos básicos de la comunicación visual, una condición fundamental para la comunicación es que utilicemos el mismo código que tienen los destinatarios, que nos expresemos con el lenguaje verbal y visual comprensibles para ellos y vinculemos la información al los intereses de los mismos. Sin un código común no habrá comunicación

La Dra. Ojalvo (7) señala que la adecuada aplicación de las NTIC a la educación requiere un cambio en las estrategias para diseñar situaciones de aprendizaje, las cuales deben cumplir los siguientes requisitos:

1. basarse en la participación y en la responsabilidad directa del alumno en su propio proceso de formación.
2. favorecer el diseño de modelos de trabajo independiente y autónomo.
3. permitir formas de presentación de la información adaptadas a las necesidades y características particulares de cada receptor.
4. favorecer la interacción entre los usuarios y de éstos con los medios.
5. asumir una perspectiva procesual de la enseñanza, más que centrada en los resultados y darle la máxima significación a los contextos y ambientes.

Estas consideraciones permiten concluir que:

El desarrollo de un proceso pedagógico concebido esencialmente como comunicación en la Educación a Distancia implica tener en cuenta las mediaciones presentes en esta modalidad educativa para considerarlas en el sentido pedagógico en función desarrollar y procesamientos didácticos de la información que favorezcan el aprendizaje, de modo que se evidencien formas de tratamiento de los contenidos y su expresión en las relaciones comunicativas a partir de una combinación de medios y formatos que articulen lo presencial, semipresencial y no presencial en función de las necesidades detectadas, desarrollando potencialidades de interacción a través de los materiales educativos que permitan el establecimiento una comunicación democrática, problematizadora y desarrolladora

## REFERENCIAS

1. Pansza, M y otros. 1987. **Fundamentación de la Didáctica**. Editorial Gernika S.A. México. 2a. Edición. Tomo I .pag86

2. Castellanos Simons, Doris, Irene Grueiro Cruz.. **ENSEÑANZA Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE: LOS CAMINOS DEL APRENDIZAJE AUTORREGULADO**. Curso 48.Pedagogía 2005
3. Silvestre Oramas; Margarita, José Zilvertein Toruncha. **¿Cómo hacer más eficiente el aprendizaje?** La Habana. Ministerio de Educación. 2000.
4. Segura Acosta, Sonia Esperanza. **Modelo comunicativo de la Educación a Distancia apoyada en las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Corporación Universitaria Autónoma de Occidente - CUAO, CALI – COLOMBIA**. Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa .Núm. 17./Marzo 04
5. Fainholc, Beatriz .**El concepto de mediación en la Tecnología Educativa Apropiada y Crítica**. Disponible en :[www.me.gov.ar/hweb/proy/cediproefAINHOLC,B2003](http://www.me.gov.ar/hweb/proy/cediproefAINHOLC,B2003)
6. Canclini, N. (1997).**Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad**. Edit. Grijalbo, México
7. Ojalvo Mitrany, Victoria. **La comunicación mediada por computadoras en el proceso educativo**. La Habana. CEPES, UNIVERSIDAD DE LA HABANA.
8. Ana Rosa Rojas Rodríguez. **Comunicación Educativa en las condiciones de la Educación a Distancia**. Revista Pedagogía Universitaria. Vol. 8.No.3. 2003.