

Tutores para la formación en red



Bloque 2. Funciones de la tutoría

Autor

Carlos Marcelo García

Índice

| | |
|---|----------|
| Autor | 1 |
| Introducción | 3 |
| Funciones de la tutoría | 5 |
| Orientar y asesorar a los alumnos a lo largo del proceso de formación | 6 |
| Promover la participación de los alumnos en el curso | 9 |
| Demostrar habilidades comunicativas | 10 |
| Seguimiento del aprendizaje de los alumnos | 12 |
| La evaluación del aprendizaje del alumno en e- Learning | 13 |
| Coordinación entre los tutores | 15 |
| Comunicación en e- Learning | 16 |

Introducción

Hemos visto en el módulo anterior que *e-learning* se refiere a los procesos de aprendizaje mediados por dispositivos digitales. A menudo hacemos demasiado hincapié en la importancia de los dispositivos, ya sean estos el ordenador, el móvil, la tableta o cualquiera que en cada momento ofrezca el mercado. Sin embargo, a pesar de la sofisticación de los medios electrónicos, no debemos dejar de prestar atención al aspecto más importante: el proceso de aprendizaje.

Las personas adultas aprenden a través de diferentes itinerarios y estilos de aprendizaje. A menudo se piensa que el aprendizaje siempre ocurre bajo la orientación y tutela de un **profesor tutor** que es quien organiza lo que hemos de aprender y la forma cómo lo aprendemos. Sin embargo, las personas adultas cada vez más desarrollan su propia capacidad de aprendizaje. Es lo que denominamos **autoformación**.

Podríamos resumir las formas de aprendizaje de las personas adultas en las siguientes:

- Aprendemos por nuestra propia iniciativa y orientación
- Aprendemos por la interacción con otras personas iguales en espacios de comunicación horizontal
- Aprendemos por la orientación y acompañamiento de personas expertas, que diseñan y tutorizan nuestro propio proceso de aprendizaje.



[Imagen de Duncan Campbell, 2012. Licencia Creative Commons](#)

En *e-learning* se pueden dar las anteriores situaciones de aprendizaje. En la **primera** de ellas, que denominamos autoformación o **aprendizaje informal**, la persona que aprende es la que decide qué quiere aprender, cómo y cuándo, y, además, desarrolla sus propias estrategias y procesos de aprendizaje. En este caso tiene sentido que apliquemos el concepto **PLE** ("*Personal Learning Environment*") que vimos en el módulo anterior. Las personas que se deciden por esta forma de aprender generalmente tienen su propia capacidad de autodirección. No necesitan de profesores.

La **segunda** de las situaciones anteriores: aprender con otros, se produce en comunidades de aprendizaje, redes de personas que se apoyan y abordan la resolución de problemas o proyectos comunes. Es lo que denominamos **aprendizaje no formal** porque se produce en situaciones poco planificadas, sin un programa establecido y con laxos marcos temporales.

La **tercera** situación es lo que denominamos **formación o aprendizaje formal**. Se refiere a aquellas situaciones de aprendizaje en las que las personas se inscriben en un proceso formativo estructurado, con un programa, un calendario, unos contenidos, unas actividades y formadores preestablecidos y pertenecientes a una institución formativa. En este caso las personas aprenden a partir de su interacción con contenidos, experiencias de aprendizaje, materiales didácticos, los compañeros y, por supuesto, el docente o tutor.

Antes de continuar debemos recordar las diferencias y similitudes entre interacción presencial y virtual (*Gálvez y Tirado, Sociabilidad en Pantalla, 2006, pág. 196*):

| Interacción presencial | Interacción en entornos virtuales. |
|---|---|
| Copresencia de los actores en el espacio y el tiempo. | No es necesaria la copresencia tempo-espacial. |
| Segundo plano de la tecnología. | Presencia manifiesta de la tecnología. |
| Límites para el número de personas implicadas en la interacción. | Apertura para el número de personas implicadas en la interacción. |
| Audiencia bajo cierto control. | Audiencia inabarcable. |
| Identificación clara del interlocutor. | Identificación efímera del interlocutor. |
| El contexto físico-material es relevante. | El contexto relevante es el de la simulación. |
| La interacción predominante es la verbal. | La interacción se da a través de un conjunto de textos escritos, imágenes y sonidos cuyos parámetros establece la simulación. |
| La comunicación no verbal se basa en gestos, miradas, etc. Y no pertenece al mismo plano que la verbal. | La comunicación no verbal está en el mismo plano que la verbal. |
| Estructura organizacional de la interacción estable. | Estabilidad estructural flexible (estructura disipativa). |
| Interacción con modalidades comunicativas limitadas y excluyentes. | Interacción pluri-modal, puede incluir múltiples modalidades de comunicación y tipos de contenidos. |
| Puesta en escena de la persona que rápidamente es cosificada. | Puesta en pantalla que admite un alto nivel de invención, construcción y reconstrucción. |

Funciones de la tutoría

La **tutoría** es el proceso de acompañamiento, motivación, resolución de dudas, evaluación y comunicación, que se pone en marcha en un curso de *e-learning* para facilitar el aprendizaje al alumnado .

En todo **proceso de formación**, existe la presencia de una persona que posee mayores conocimiento o experiencia en relación al objeto de aprendizaje. Se trate de la persona que diseña un itinerario de formación que ayuda a las personas a que aprendan.

Esta función la desarrollan en la formación presencial los profesores o formadores. En *e-learning*, se ha llegado al acuerdo de referirnos a la función docente como **tutoría**.

El papel de los tutores en acciones de *e-Learning* resulta crucial para su buen funcionamiento. **Son los encargados de animar a los alumnos, resolver dudas, motivar, valorar, comunicar, etc.** Son múltiples las competencias que deben dominar para realizar su trabajo de una forma adecuada.



Rolando Palacios, en una intervención en el foro CUED afirmaba, en relación con los tutores que: El tutor es el responsable de la generación de las condiciones para la gestión del aprendizaje.

¿Qué significa eso? quiere decir que es:

- un **organizador** (líder de comunidades), mediador (entre los estudiantes dispersos, aislados y desconocidos entre sí; y los contenidos del curso).
- **dinamizador** (orientador de las actividades del curso, impulsor de preguntas generativas o problematizadoras).
- "**contenedor**" **socio-afectivo** (impulsor del reconocimiento del otro, generador de espacios de identidad individual y colectiva al interior de la comunidad).

- **enlace entre los estudiantes** (organizados en torno a las comunidades) y el sistema de gestión del sistema educativo (en sus dimensiones pedagógicas, comunicativas, administrativas y tecnológicas).

Destacamos cuáles son las que consideramos como más importantes:

- Orientar y asesorar a los alumnos a lo largo del proceso de formación.
- Promover la participación de los alumnos en el curso.
- Demostrar habilidades comunicativas.
- Seleccionar el sistema de tutorías más adecuado.
- Realizar el seguimiento de los alumnos.
- Evaluar el aprendizaje de los alumnos.

Para Saber Más

- [Marcelo, C. \(2004\). Estudio de las competencias profesionales para e-Learning.](#)
- [Ainhoa Ezeiza Ramos. Tutoría on-line en el entorno universitario](#)
- [Antonio Miguel Seoane Pardo, Joaquín García Carrasco, Francisco José García Peñalvo. Los orígenes del tutor: Fundamentos filosóficos y epistemológicos de la monitorización para su aplicación a contextos de "e-learning"](#)

Orientar y asesorar a los alumnos a lo largo del proceso de formación

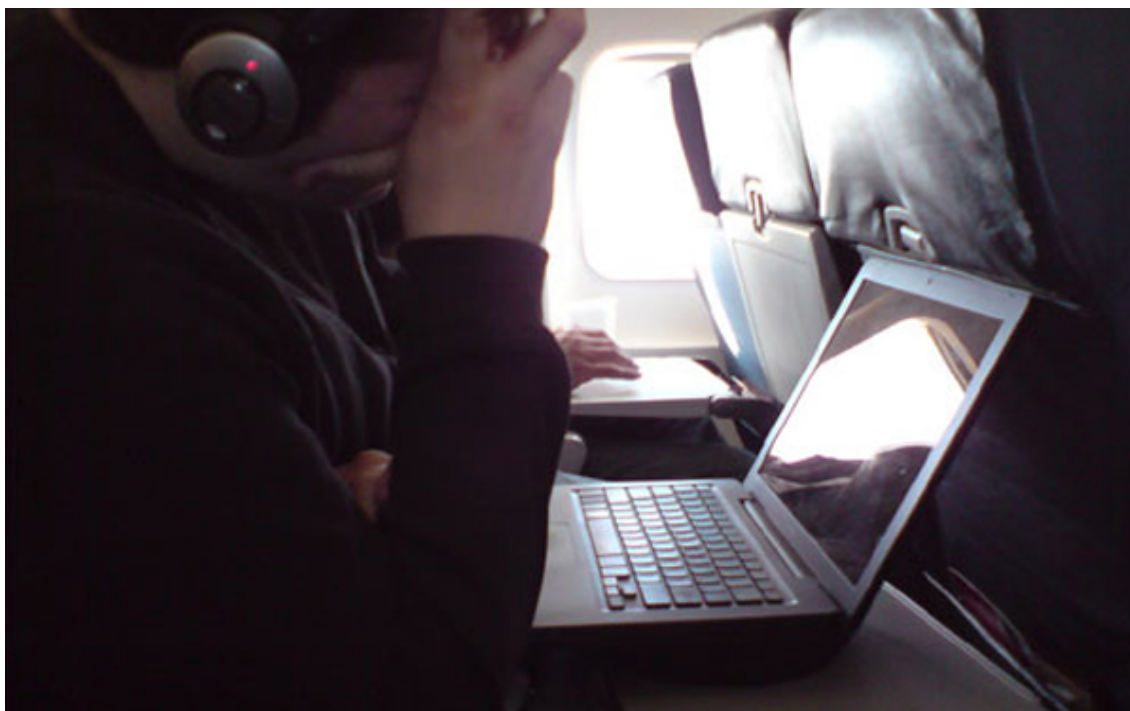
El **tutor** puede sugerir la lectura de artículos novedosos, recomendar la lectura de algunos libros que aparezcan en el mercado, pero también puede enviar consejos sobre, por ejemplo, cómo realizar una tarea.

Una de las funciones principales que desarrollan los tutores es la de **orientar** y asesorar a los alumnos. El **tutor** debe resolver las dudas que surjan, ofrecer información que complete la formación del alumno, enviar consejos y sugerencias sobre determinados aspectos y advertir de las fechas de comienzo y clausura de temas y módulos así como de actividades y tareas. Para ello, los tutores deben:



Ayudar a los alumnos en los primeros momentos del curso a familiarizarse con la plataforma, con los contenidos y con las herramientas de comunicación.

Conocer y familiarizarse con los alumnos, sus características y condiciones desde el comienzo del curso. Los tutores deben acceder a información acerca de las características de los alumnos que tutorizarán: características personales, laborales, así como cualquier otra información que pueda ser relevante. Para ello promoverá que los alumnos redacten su propia página personal, así como su presentación al grupo.



[kalleboo en Flickr, licencia Creative Commons](#)

Resolver las dudas que se le presenten a los alumnos a lo largo del curso. Es habitual que, durante el desarrollo del curso, al alumno se le presenten dudas y problemas que no puede solucionar por él mismo. En este sentido se hace

imprescindible que el tutor tenga una adecuada capacidad de respuesta para poder resolverlas.

Actuar como facilitador de la información, posibilitando que el alumno acceda a recursos y páginas de interés. El tutor puede sugerir la lectura de ciertos artículos así como la visita de aquellas páginas que completen, de alguna manera, su formación pero, también, puede partir del propio alumno el interés por ampliar información sobre ciertos temas. El tutor debe estar preparado para ofrecer una adecuada respuesta a estas necesidades y mostrar un conocimiento de todos aquellos recursos que pueden ser útiles a los alumnos en su aprendizaje.



[Elena Brito \(Pelusa\). Licencia CC BY NC ND 3.0](#)

Enviar consejos, sugerencias y aclarar dudas sobre el contenido y metodología empleando, para ello, alguna de las herramientas de comunicación tales como el foro o el tablón de anuncios. Como en el caso anterior, el tutor puede sugerir la lectura de artículos novedosos, recomendar la lectura de algunos libros que aparezcan en el mercado, pero también puede enviar consejos sobre, por ejemplo, cómo realizar una tarea. Errores de anteriores alumnos en una determinada actividad pueden servir como ayuda para que otros no incurran en el mismo, dudas que suelen aparecer al realizarlas, etc. Ser capaz de comunicarlo a los alumnos mediante alguna de las herramientas de comunicación va a suponer una ayuda para el alumno.

Informar del comienzo y finalización de cada módulo y tema así como de fechas de entrega de trabajos y tareas. Una de las principales características de un curso de teleformación es la autonomía del alumno en su proceso de aprendizaje, pero ésta queda delimitada por la propia planificación de la acción formativa; en este sentido existen fechas de obligado cumplimiento que el alumno debe respetar y en la que el tutor se encuentra obligado a informar.

Para Saber Más

- [María Jesús Gallego Arrufat. Las funciones docentes presenciales y virtuales de profesorado universitario](#)

- [Mario Vásquez. Tutor virtual: desarrollo de competencias en la sociedad del conocimiento](#)

Promover la participación de los alumnos en el curso

Un curso de *e-learning* debe ofrecer a los alumnos opciones de interactividad en varios sentidos: con sus compañeros, con los formadores así como con los contenidos y actividades del curso.

Entornos y Redes

 Foro de consulta del Bloque I

 Cafetería

INTEF. Licencia CC BY- Reconocimiento (by)

Un curso de *e-learning* necesita de la **participación** de alumnos y tutores. El contacto con los compañeros del curso, el conocimiento de las opiniones de los otros y la existencia de debates durante el desarrollo del curso, dotan a éste de una riqueza inimaginable.

Una acción de formación debe ofrecer a los alumnos opciones de **interactividad** en varios sentidos: con sus compañeros, con los formadores así como con los contenidos y actividades del curso.

Introducir y moderar los debates en el foro realizando sugerencias y comentarios que susciten la participación de los alumnos. Uno de los roles que el tutor debe cumplir se refiere a la capacidad de dinamizar el propio curso. El foro es, en este sentido una herramienta muy útil al ser un espacio común en el que alumnos y tutores interactúan y mediante el cual es posible resolver dudas, realizar sugerencias o enviar, simplemente, comentarios. Pero la actividad del foro va a depender de la capacidad de los tutores para animar la participación de los alumnos.

Concertar y moderar sesiones de chat en aquellos momentos que sea necesario para aclarar las dudas surgidas de manera general en el grupo enviando correos informativos en los que aparezcan los puntos que van a ser tratados en el mismo y en el que se invite a su participación. Incluye también la coordinación dando turnos de palabra a los participantes y moderando en cada caso. Es necesario que en una

sesión de chat exista un coordinador que actúe como moderador y que sea capaz de reconducir el tema cuando éste se desvíe.

Realizar unas conclusiones generales de las sesiones de chat y de los debates en los foros, haciéndolas accesibles para que los alumnos dispongan de un pequeño resumen del mismo y también para que aquellos que no hayan podido participar dispongan de esta información.

Para Saber Más

- [María del Carmen Llorente Cejudo. El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta](#)
- [María Dolores Castrillo de Larreta-Azelain. Más allá del modelo de Salmon: puesta en práctica de estrategias de planificación y moderación de foros de debate](#)

Demostrar habilidades comunicativas

El **tutor** puede sugerir la lectura de artículos novedosos, recomendar la lectura de algunos libros que aparezcan en el mercado pero, también, puede enviar consejos sobre, por ejemplo, cómo realizar una tarea.



[Foto de Álvaro Ibañez. Licencia CC by SA](#)

Los **tutores** deben poseer habilidad en la utilización de las distintas herramientas de comunicación **con el objetivo de fomentar la interacción entre el alumnado**, proporcionando un *feedback* positivo, así como un seguimiento de la evolución de su aprendizaje.

Enviar a los alumnos mensajes de apoyo que eviten una sensación de soledad y aislamiento (principales causas de abandono de un curso en línea) del alumnado. Debe ser capaz de motivar a sus alumnos y animarlos, ya que son muchas las ocasiones en las que éstos pueden sentirse desorientados.

El **tutor** debe mostrar habilidad para mostrarse cercano a sus alumnos haciendo uso de un lenguaje motivador. Conseguir que el alumnado pueda comunicar sus dudas y temores aumenta la continuidad de éste en el curso y asegura la confianza en la acción formativa.

Emplear todos aquellos medios a su alcance con el fin de interactuar con el alumno: chat, correo electrónico, foro, videoconferencia. Uno de los éxitos de la acción formativa radica en el nivel de interacción que el **tutor** sea capaz de mantener con su alumnado; para ello debe saber manejar todas las herramientas existentes así como hacer una valoración de aquellas que mejor se adapten en cada momento.

Si, por ejemplo, sabemos que un alumno no accede a la plataforma del curso, no podemos emplear ninguna herramienta de comunicación que contenga la plataforma ya que este mensaje no será leído por el alumno. En ese caso, puede ser más oportuno emplear el email para contactar con él e interesarnos por la evolución de su aprendizaje o, si esto no fuera posible y como último recurso, utilizar el teléfono. El tutor debe ser capaz de valorar el mejor canal de comunicación según cada momento y circunstancia.

Debemos no olvidar algunas estrategias que utilizamos en la comunicación con nuestros alumnos en el ejercicio de la docencia:

- Esperar el momento en el que debemos intervenir en el proceso de aprendizaje.
- Compartir, no invadir.
- Aprender haciendo.
- Educamos también con nuestras formas de actuar.
- Partir del otro.
- La alegría, el juego construye.

Esto debe tenerse en cuenta tanto en los foros de debate como en cualquier mensaje o evaluación de los alumnos, se deben animar y reforzar los esfuerzos de los alumnos con mensajes siempre positivos. Deben sustituirse frases como "lo expuesto por ti no es correcto, no está completo" por frases como "puede sustituirse lo expuesto por ti por.....puede completarse con....., en el párrafo.... Donde dice.... quizás querías decir o debería ir.....". Siempre debe utilizarse el refuerzo y mensaje positivo. En las contestaciones a los alumnos omitir: no, nunca, te falta, está mal....

Para Saber Más

- [Ana María Ehuletche, Adriana Alicia de Stefano. Evaluación de las competencias para la formación tutores de e-learning](#)
- [Jesús Valverde Berrocoso, María del Carmen Garrido Arroyo. La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad](#)

La tutoría es entendida como un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se lleva a cabo mediante la atención personalizada. Algunos de sus objetivos son la solución de los problemas relacionados con el seguimiento del curso y el mejoramiento de la convivencia social.

Lee todo en: [Definición de tutoría - Qué es, Significado y Concepto](#)

Seguimiento del aprendizaje de los alumnos

Una de las funciones fundamentales que tiene que realizar un **tutor** en la formación virtual es el seguimiento del aprendizaje de cada alumno.



[Imagen de Fco. Javier Pulido. Licencia CC BY-SA 2.0](#)

Al igual que en la **formación presencial** nos preocupamos por la trayectoria de nuestros alumnos, comprobando si el alumno viene a clases, si participa en los debates que se desarrollan, si realiza las actividades que le proponemos, conociendo las dificultades que se le presenta para comprender determinados temas, si va comprendiendo los contenidos que se están estudiando, etc., en *e-Learning* los tutores también nos debemos preocupar y conocer la evolución en el curso de éstos.

A diferencia de la formación presencial, no vemos cara a cara a los alumnos, ni establecemos un contacto visual directo con ellos. Así pues **¿Cómo realizamos su seguimiento?**

La respuesta vendría de la **información que nos aporta la plataforma** en la que se desarrolla el curso. Gracias a ella podemos saber si el alumno accede o no al curso, el tiempo que le dedica a éste, por ejemplo, las horas semanales, si tiene algún problema para avanzar en el curso, si va entendiendo los contenidos que va estudiando, si va superando las tareas que se le va proponiendo, etc.

Es labor del tutor contrastar la información que nos proporciona la plataforma sobre el alumno y organizarla de forma que pueda conocer en todo momento la situación en que éstos se encuentran en el curso.

Para Saber Más

- [Carlos Rodríguez Hoyos, Adelina Calvo Salvador. La figura del tutor de e-learning. Aportaciones de una investigación con estudios de caso](#)
- [Guadalupe Álvarez Naveda. El discurso del tutor en los foros informativos on-line](#)

La evaluación del aprendizaje del alumno en e- Learning

A la hora de planificar nuestra evaluación debes responder a las siguientes preguntas: quién va a evaluar, qué se va a evaluar, cuándo se va a evaluar y cómo se va a evaluar.



Una de las funciones que los tutores realizan es la de evaluar los aprendizajes de los alumnos. La evaluación del aprendizaje del alumno se convierte en uno de los aspectos más delicados del e-Learning.

¿Cómo evaluamos a los alumnos en e-Learning?

Resulta imprescindible contar con una adecuada planificación de la evaluación antes de comenzar a desarrollar un curso on-line.

Ello requiere tomar una serie de decisiones que giran en torno a las preguntas:

- quién va a evaluar,
- qué se va a evaluar,
- cuándo se va a evaluar y
- cómo se va a evaluar.

Las respuestas a estas preguntas nos va a permitir definir y delimitar el tipo de evaluación que vamos a llevar a cabo.



Sea cual sea el tipo de evaluación que hayamos definido, existen unos aspectos comunes a todas y que todo tutor debe conocer antes de iniciarse en el desarrollo de un curso on-line:

- Coordinación entre los tutores.
- Evaluar desde un enfoque formativo.
- Herramientas de evaluación que posee una plataforma.

La evaluación debe de ser lo más objetiva y formativa posible. Por ello, la transparencia en los criterios de evaluación resulta fundamental.

Para Saber Más

- [María José Rubio. Enfoques y modelos de evaluación del e-learning.](#)
- [Eduardo Peñalosa Castro. Evaluación de los aprendizajes y estudio de la interactividad en entornos en línea: un modelo para la investigación.](#)

Hay que comenzar poco a poco: muchos canales de comunicación diferentes pueden causar confusión y los mensajes importantes podrían perderse. Empezar con algún sistema de comunicación simple, por ejemplo, un foro y ampliar poco a poco. Ten tips for online tutors de [KINEO](#).

Coordinación entre los tutores

Por lo general, en una acción de *e-Learning* participa más de un **tutor**. Es por ello que resulta fundamental que los tutores establezcan una adecuada coordinación en cuanto a la participación en los espacios de comunicación, así como en la evaluación de los alumnos.

¿Cómo se establece la coordinación entre los tutores en e-Learning?



El proceso de coordinación tutorial en *e-Learning* es similar al de la **formación presencial**. Si en la formación presencial existe una sala de profesores, en la que estos se reúnen y planifican, organizan diferentes actividades, plantean los problemas que individualmente les van surgiendo, etc., en un curso de **e-Learning** los tutores disponen de un **foro para tutores**. Se trata de un espacio privado en el que los únicos participantes son los tutores del curso y el director y/o coordinador del mismo.

Este foro constituye un lugar de encuentro entre tutores para la coordinación entre los tutores porque constituye el espacio de encuentro para la **unificación de criterios de cara a la evaluación de los alumnos**. El hecho de que en un curso haya diferentes grupos de alumnos y que cada grupo esté tutorizado por una persona diferente **no quiere decir que cada tutor vaya a evaluar a sus alumnos como crea conveniente**.

Es cierto que cada formador tiene una forma de enseñar, de orientar, de motivar e incluso una forma de evaluar y no se puede pretender que todos los tutores lo hagan de la misma forma, pero sí **deben existir unos criterios comunes y compartidos por todos**. Serán los tutores los encargados de establecer unos indicadores comunes que han de tener en cuenta a la hora de evaluar los trabajos realizados por los alumnos. También es importante la figura del Coordinador de tutores que existirá en instituciones o centros virtuales para establecer criterios comunes a todos los cursos que oferten y acordar criterios específicos para el curso concreto que coordinen.

Foto de [drieduizend](#). [Licencia CC Atribución 2.0 Genérica \(CC BY 2.0\)](#).

[Elena Hernández de la Torre. La Coordinación entre profesores en los departamentos universitarios para la mejora de la función tutorial](#)

Reflexiona

La coordinación entre las diferentes personas que hacen posible un curso de *e-learning* es uno de los aspectos menos visibles pero más evidentes cuando la coordinación falla. La coordinación requiere que las personas que han diseñado los contenidos y actividades "hablen" con los tutores que habrán de desarrollar la acción de formación. Pero se requiere, también que, cuando un curso está en marcha, los tutores estén coordinados en varios aspectos: participación en los foros, criterios de evaluación, aportaciones adicionales a los contenidos, etc.

Recuerda qué experiencias tanto positivas como negativas has tenido en cursos de *e-learning* que sean de interés compartir.

Comunicación en e- Learning

En todo proceso educativo, la **comunicación** juega un papel fundamental. En el caso de *e-Learning* por supuesto también. El proceso de comunicación entre alumnos y tutores de *e-Learning* se desarrolla a través de las herramientas de comunicación que contiene la plataforma bajo la que se está desarrollando el curso.

Teniendo en cuenta los momentos en los que se produce la comunicación, podemos clasificar las herramientas de comunicación en dos grupos: **sincrónicas** y **asincrónicas**.



Las herramientas de **comunicación sincrónica** son aquellas que permiten una comunicación en tiempo real. Para ello los participantes deben estar conectados en el mismo momento. Son herramientas de comunicación sincrónicas: el chat, la videoconferencia, la mensajería instantánea, entre otros.



[Ramberg Media. Licencia CC BY-SA 2.0](#)

Las herramientas de **comunicación asincrónicas** son aquellas en las que la comunicación no se produce a tiempo real, es decir, en las que los participantes no están conectados en el mismo espacio de tiempo. Son las herramientas del foro, correo electrónico, pero también el blog.

A lo largo de los siguientes módulos estudiaremos cómo se produce el desarrollo de las tutorías en *e-Learning* a través de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas.

Tanto en la **comunicación sincrónica** como en la **asincrónica** favorecen el aprendizaje constructivista, ya que facilita que los alumnos puedan leer y reflexionar con tranquilidad y sin prisas, la información que se les presenta, y al revisarla se potencia la oportunidad de desarrollar la participación sobre un tema; generar discusiones sobre una temática; potenciar una comunicación multimediática y multidireccional; aclarar dudas y resolver problemas; establecer relaciones afectivas entre las personas al crear un espacio social para el intercambio de información y el desarrollo de relaciones afectivas; intercambiar opiniones, informaciones, etc.; intercambiar bibliografía y objetos de aprendizaje de interés para todos los participantes; y propiciar el aprendizaje colaborativo entre los participantes.

Cualquier comunicación en red se produce por la necesidad y ganas de comunicar e interaccionar que tengan los participantes no estando condicionada, la comunicación, por la distancia espacio-temporal. Esta comunicación se lleva a cabo decodificando signos, es decir, comprendiendo. Los lenguajes con los que nos comunicamos son una condición, no podemos sobrevivir sin comunicación. De ahí que en los entornos virtuales, el lenguaje y sus signos sean vitales. Especialmente debemos tener en cuenta que la comunicación no verbal no está presente y ésta constituye el 70% del mensaje que interpretamos.

Un ejemplo que puede ilustrar la importancia de lo que decimos, a quien y cómo es:

En un acto, un trabajador social en un barrio humilde habló de reivindicaciones y propuso como una de ellas exigir viviendas dignas. Uno de los presentes se ofendió y le contestó: Mi vivienda será humilde, pero es muy digna!

El vecino entendió que la dignidad era algo personal, familiar, mientras que el trabajador social le daba un significado social. De ahí que debamos establecer empatía y cuidar el vocabulario que utilizamos con el alumnado para que no se produzcan malentendidos.

Para Saber Más

- [Sonia María Santoveña. Procesos de comunicación a través de entornos virtuales y su incidencia en la formación permanente en red](#)
- [Pablo Martín de la Hoz. El Foro como sistema de comunicación e interacción](#)