



# Propuestas de principios para la práctica de la tutoría virtual

**Daniel Prieto Castillo**

Doctor en Estudios Latinoamericanos por la UNAM. Secretario Académico de la Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. Doctor honoris causa por la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín (Colombia). Miembro del consejo de redacción de las revistas académicas de comunicación *Chasqui*, *Diálogos*, *Signo y pensamiento*, entre otras. Es considerado uno de los mayores expertos latinoamericanos en comunicación y educación, y comunicación para el desarrollo.

Recibido: enero 2012 Aprobado: febrero 2012

## **Resumen**

*El autor propone nueve principios para la tutoría virtual, desde su experiencia, como tutor en dos programas académicos que usa las TIC para la educación superior. El acompañamiento continuo genera diálogo y no simplemente una entrega de información. Conocerse y comunicarse es la finalidad de un aprendizaje total, no solo del aprendizaje instrumental o teórico.*

**Palabras clave:** Tutoría, e-learning, educación no formal, comunicación virtual

## **Resumo**

*O autor propõe nove princípios para tutoria virtual a partir de sua experiência como professor em dois programas acadêmicos que utilizam as TIC para o ensino superior. O acompanhamento contínuo cria um diálogo e não simplesmente fornecer informações. Conhecer e se comunicar é o propósito de um total de aprendizagem, aprendendo não apenas instrumental ou teórica.*

**Palavras-chave:** Explicações, e-learning, educação formal de comunicação, virtual.



## Punto de partida

Hablo desde una experiencia de más de una década en la tutoría virtual, en contextos como el de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de Cuyo –Posgrado de Especialización en Docencia Universitaria– y EDUCA Virtual –Posgrado de Entornos Virtuales de Aprendizaje–. Hablo desde lo que hago cada día, durante por lo menos tres horas por jornada.

Como el eje de todo proceso educativo es la pedagogía, la clave de cualquier proyecto de ese tipo puede expresarse así: primero pedagogía, después todo lo demás; como estamos en el precioso ámbito de las relaciones entre seres humanos, propondré a continuación nueve principios para el trabajo en la tutoría, los cuales no pretenden aclarar cuestiones propias de la virtualidad, sino las condiciones de posibilidad (desde nuestra mirada) de la misma a partir de lo pedagógico y de lo que significan las relaciones humanas. Lo decimos así: primero pedagogía, después tecnologías, primero esas relaciones entre seres humanos que se reúnen para aprender, después todo lo demás.

He aquí la lista de esa construcción vivida con y entre otros seres. Principio de:

- promoción y acompañamiento del aprendizaje;
- contextualización;
- comunicabilidad;
- interlocución;
- calidad comunicacional;
- serio manejo de la información;
- serenidad;
- buen trato;
- intercambios entre personas adultas.

¿Por qué utilizar la palabra “principios”? Recordemos un viejo uso que siempre es bueno tener presente: cuando de alguien se dice “es una persona de principios”, “sus principios no se lo permitirían”, “actuó de acuerdo con sus principios”. Reconocemos así convicciones, formas de percibir y de actuar que marcan una manera de ser y de relacionarse con los demás. En ese sentido hablo cuando propongo este itinerario para nuestro diálogo.

### 1. Principio de promoción y acompañamiento del aprendizaje

Caracterizamos con Francisco Gutiérrez Pérez, hace ya más de veinte años, la mediación pedagógica como “promoción y acompañamiento del aprendizaje”. “Promover” significa motivar, impulsar, contagiar entusiasmo, ofrecer contención, apoyo..., en cualquier situación educativa, sea presencial o virtual. “Acompañar”... siempre. Hacerlo desde el discurso que utilizamos en los materiales de estudio, desde las sugerencias de prácticas de aprendizaje, desde la estructura de una plataforma, desde los mensajes que

intercambiamos. Uno, como tutor, está ahí, durante todo el proceso educativo; uno es una constante presencia y ello comunica un sentimiento de cercanía muy fuerte.

Pero la mediación pedagógica, en su caracterización, incluye una última palabra: “aprendizaje”. Las y los educadores estamos en el mundo para que los otros aprendan; ése es el sentido de nuestra vida. Si una institución o una persona olvidan tal esencial tarea, pueden estar haciendo muchas cosas (administrar, difundir, informar...), pero de ninguna manera impulsando una labor educativa.

### 2. Principio de contextualización

Es muy común que en un foro alguien llegue y afirme: yo opino sobre las tecnologías esto y aquello... Y sigue un discurso centrado en determinado tema. Quedan flotando en la red preguntas como ¿quién eres?, ¿desde dónde me hablas? Proponemos en la tutoría una constante invitación a anclar las propias voces en un determinado contexto. Por ejemplo, inicio cursos de la siguiente manera: “Me llamo Daniel, vivo en Mendoza, Argentina. En estas tierras mías el cielo es tan transparente que de noche los mendocinos nos sentamos junto a la ventana a mirar el Big Bang.” Pronto comienzan las respuestas, mediante pinceladas sobre los lugares desde donde se realiza la comunicación. Esto significa un esfuerzo de ponerle rostro, espacio, cercanía a lo que vamos viviendo a la distancia.

Y hay más, la contextualización se nutre de experiencias. Por ejemplo: como primer ejercicio de un curso de este tipo, pedimos que cada quien ubique en su contexto una iniciativa de educación a distancia, ya sea basada en tecnologías analógicas o digitales, para analizarla con énfasis en cuestiones pedagógicas y, por supuesto, tecnológicas. Cuando tenemos varios relatos, abrimos un foro y la gente comienza a dialogar sobre sus espacios, sobre lo que le significa un motivo de orgullo en su país.

No estamos en un ámbito donde un concepto le habla a otro. Somos siempre seres humanos que se dicen algo, y ese decir se enriquece si se nos hace sentir un trozo de vida, de sentimientos, de relaciones.

### 3. Principio de comunicabilidad

Lo decimos de la manera más sencilla: hacer comunicable nuestro discurso, en todo lo que hagamos como tutores, como productores de materiales, como administradores de una plataforma. La comunicabilidad tiene dos bases fundamentales: se trata de hablarle al intelecto, pero también al corazón de la gente. Tomo esta última expresión de un texto de Gabriel García Márquez, “El mejor oficio del mundo”, escrito hacia 1996 para señalar lo que



puede significar una formación de estudiantes de comunicación que terminan con una pobre capacidad para hablarle al corazón de la gente.

La comunicabilidad tiene relación directa con otro de los elementos centrales de nuestra propuesta de mediación pedagógica: la tarea de tender puentes, de ayudar a construirlos. Puentes entre lo conocido y por conocer, lo vivido y por vivir, lo sentido y por sentir, lo experimentado y por experimentar, lo imaginado y por imaginar... No es posible impulsar esa tarea sin un esfuerzo constante de comunicabilidad. Estamos ante una cuestión central. La educación es algo que siempre realizamos con otros, entre otros; sin ese principio no podemos llegar demasiado lejos en el intento de promover y acompañar aprendizajes.

#### 4. Principio de interlocución

Relacionado con fuerza con el anterior, este principio se basa en voces que se entrecruzan, inter-locutio. ¿Con quién hablo desde los materiales, desde los pedidos de prácticas de aprendizaje, desde cualquier punto del sistema? Cuando un tutor no habla con nadie, está haciendo cualquier cosa menos tutoría.

La interlocución está ligada de manera esencial con la personalización, con las maneras de acercarse al otro, a la escucha. Afirmamos con toda fuerza que en educación no hay que cansarse de hablar. Una tontería, que anda dando vueltas por ahí, consiste en afirmar: el docente no tiene nada que decir. No es cierto, como educadoras, como educadores, tenemos muchísimo que decir. No estoy haciendo la defensa de la vieja clase expositiva, para nada. Nuestro decir se orienta ahora a dar una palabra de aliento, a un diálogo permanente, a una relación personalizada.

Entra aquí otro concepto al cual damos mucha importancia: voluntad de comunicación. Es muy triste cuando en nuestro trabajo alguien comienza a perder esa voluntad. Algo se ha quebrado en esos casos. También entran aquí los llamados a la colaboración, a la construcción grupal de conocimientos, a la interacción... Temas todos éstos que ya han sido trabajados desde hace décadas en nuestra América Latina; con las tecnologías tenemos la oportunidad de ampliarlos a una escala no soñada por tantas generaciones de educadores y comunicadores, pero se trata de un camino en el cual nuestra región ha aportado muchísimo.

#### 5. Principio de calidad comunicacional

Hablo de calidad para aludir a algo comunicacionalmente bien hecho, bello, de hermosa estructura interna, con capacidad de conmoverte, con un ordenamiento, con una secuencia de ideas, como si nos acercáramos a una maravillosa obra literaria. La

calidad comunicacional es un deber de todos quienes nos dedicamos a educar por intermedio del mundo virtual. No estoy planteando para nada que alguien se vuelva famoso como escritor, hablo de una calidad como forma de respeto a los demás, como una manera de hacer pedagogía. Doy un ejemplo personal, sin falsos pudores: en mi trabajo me propongo a los estudiantes como un modelo de escritura. Llevo décadas construyendo mi discurso educativo, el que utilizo en cada uno de mis trabajos; cuando escribo algo, una intervención en un foro por ejemplo, lo leo y lo releo tantas veces como sea necesario, cambio palabras reiteradas, alguna frase completa; cuando escribo un texto lo reviso muchas veces e incluso lo doy a leer a mis amigos; en ningún caso improviso mi discurso. Releer, releer, releer. Me refiero a la calidad comunicacional en lo que escribimos, en las imágenes que proponemos, en todo tipo de materiales.

A la vez, así como hago un esfuerzo de ofrecer calidad comunicacional, así la voy exigiendo. También del lado de quien aprende pido un cuidado con lo que se expresa. Planteamos una cuestión, a nuestro entender fundamental, en cada uno de nuestros cursos: releer, releer, releer. Decimos: la clave de la escritura es la relectura. Así como me exijo, voy exigiendo.

#### 6. Principio de serio manejo de la información

Con mucha prudencia, pero a la vez con mucha firmeza, pido responsabilidad por la información que se vuelca en los trabajos. Se trata del mismo juego propuesto en el principio anterior: así como me exijo, como asumo mi responsabilidad por lo que voy diciendo, también la demando. Ello significa seriedad en el estudio, en lo que se afirma o se niega. Por ejemplo: el cuidado ante la tendencia a las generalizaciones sin mayor fundamento. Si estamos aprendiendo unos de otros, necesitamos hacerlo sobre la base de información bien fundamentada, clara, contextualizada. No podemos basarnos sólo en lo que se nos va ocurriendo, hay textos, hay fuentes, hay estudios que de ninguna manera podemos dejar de lado.

#### 7. Principio de serenidad

Llevada esa expresión al universo de lo virtual, puede sonar un tanto extraña. Uno podría lograr serenidad en un aula, pero en estas distancias desde las que hablamos suena la palabra como fuera de lugar. Afirmo con fuerza: mi tarea como tutor es irradiar serenidad. Trabajamos siempre intensamente, pero sin tensiones.

De los ritmos neuróticos, de las distancias provocadas por hacerle sentir al otro que está frente



a conocimientos inalcanzables, no suele lograrse mucho en el trabajo educativo.

Pongámonos en el caso de proyectar un curso basado en e-learning. Corresponde responder muchas preguntas: por los contenidos, por las tecnologías a utilizar, por las prácticas de aprendizaje, por los participantes... Pero hay una que no podemos dejar nunca de lado: la pregunta por el tiempo. ¿De cuánto tiempo disponen nuestros estudiantes para aprender? Si no consideramos esa variable, podemos llevar a los demás a un ritmo imposible de cumplir, con lo que se rompe en pedazos cualquier intento de trabajar sobre la base de la serenidad.

En una oportunidad dialogamos con un grupo de colegas sobre la forma de aprobación de uno de nuestros cursos, basada en un coloquio. Cada participante preparaba un tema para explicar cómo había sido su proceso de aprendizaje y lo comentaba con el grupo. Alguien preguntó: ¿se parece ese paso a una defensa de tesis? Y yo respondí: en nuestra metodología no hay defensa porque no hay ataque.

La pedagogía orientada a la serenidad, nos lleva a sentirnos bien, sin ritmos violentos. Trabajamos mucho, intensamente, insisto, pero sin tensiones.

## 8. Principio de buen trato

Siempre. Siempre. Puedo maltratarte proponiéndote una práctica imposible, puedo maltratarte obligándote a una práctica humillante para tu capacidad y tu inteligencia, puedo maltratarte sometiéndote a una evaluación que lleva a la desorientación o que se basa en criterios ocultos... Nos corresponde estar muy atentos al maltrato.

El maltrato se juega en los detalles, cuando éstos no son cuidados, vamos abriendo el camino a aquél. La gente que estudia a distancia necesita de un constante buen trato.

Así como impulsamos el buen trato, lo vamos exigiendo a quienes participan en nuestros cursos, tanto en sus interacciones con nosotros como en las que se producen en el seno del grupo. No dejamos nunca de lado la formación de cada persona y le damos la dimensión que tiene al trabajo cooperativo y grupal. Pero cuando se constituyen liderazgos mal entendidos, en el sentido de alguien que comienza a monopolizar la orientación de los trabajos, nos corresponde como tutores, como facilitadores, hacer notar los posibles caminos abiertos a formas, aunque sean sutiles, de maltrato.

## 9. Principio de intercambio entre personas adultas

Cuando trabajo tutoría, me comporto como una persona adulta. Y pido de los demás lo mismo. Los adultos venimos a un proceso educativo de manera libre. Estamos en un grupo de seres que con toda libertad toman la decisión de compartir procesos de interaprendizaje. Si eso es así, nos reconocemos como personas adultas, todo lo que hagamos tendrá esa impronta. Necesitamos retomar una preciosa palabra: madurez. Con Francisco Gutiérrez propusimos en los 90 el concepto de madurez pedagógica.

De una persona adulta, madura, se espera responsabilidad, constancia, disciplina; se espera que no quiera hacer trampas para lograr la aprobación de un curso. La madurez, la conciencia de la calidad de adultos, está presente en muchos espacios educativos, no estoy diciendo que sea un problema a resolver. Vale la pena aquí traer un concepto que no deberíamos perder de vista: la tendencia a infantilizar a los estudiantes, sean ellos de cualquier edad, porque se puede infantilizar a un niño, a un adolescente, a un adulto, a un anciano. ¿Cuándo ocurre eso? Cuando se proponen a los demás formas educativas por debajo de sus capacidades, de sus experiencias, de sus sentires, de su imaginación, de su creatividad.

Si estamos en un curso virtual entre personas adultas, eso significa que abrimos un espacio para que quienes participamos podamos compartir nuestras experiencias, nuestros saberes, nuestros sentimientos para crecer, madurar juntos. Todo se malogra cuando insistimos en la tendencia a la infantilización.

Hasta aquí esta caracterización de los nueve principios. Pero corresponde añadir otro más para profundizar en el diálogo y la reflexión: el principio de totalidad. No es posible abordar uno solo de los propuestos sin remitirse a los otros. El llamado a la totalidad significa no olvidar nunca que en un sistema e-learning no podemos reproducir la tendencia a la soledad del educador presencial. Sin duda en el aula hay otros seres y se comparte con ellos, pero con respecto al resto del sistema escolar, las y los educadores están muy solos. En el trabajo virtual nos movemos siempre en equipo, como sucedía con la vieja radio educativa en la cual era, y es, imposible construir un programa sin la presencia de otras voces, de diversos especialistas. Pues bien, un equipo necesita compartir siempre determinados principios a fin de lograr una coherencia pedagógica. Cuando ésta falta, la totalidad comienza a fragmentarse. De la vieja radio traemos esa lección para cualquier intento en el mundo virtual: la pedagogía (porque los nueve principios son parte de una pedagogía propia de la comunicación educativa) funda la tecnología y no a la inversa. 🎧

