

# **EL CHAT EN LA TELEENSEÑANZA: IMPLICACIONES COMUNICATIVAS Y LA OPORTUNIDAD DE UN ENFOQUE DIDÁCTICO**

Sociedad del conocimiento, cultura y nuevas tecnologías

Modalidad virtual

Javier Sánchez Soto

Grupo de Investigación de Tecnología Educativa de la Universidad de Murcia

jsanchezsoto@gmail.com

## **I. INTRODUCCIÓN**

¿Qué utilidad didáctica podemos darle al chat? ¿Cuáles son los elementos que condicionan su potencial pedagógico? ¿Qué usos podemos darle en la teleenseñanza?

Los avances en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son algo más que palpables en los ámbitos y dimensiones de la realidad y cultura del S. XXI. Los nuevos avances suponen la continua e interesante creación de canales y medios de comunicación en la red: foros, correo electrónico, videoconferencia, chat,... La aparición de estas nuevas herramientas de comunicación hace que nos cuestionemos, desde la Tecnología Educativa, cómo la sociedad las utiliza en tanto que suponen nuevos procesos y formas de comunicarse y, por consiguiente, de aprender y enseñar.

Por tanto, debemos preguntarnos qué enfoque didáctico podemos darle a las herramientas en la teleenseñanza desde una doble perspectiva: la comunicación y la didáctica. En este sentido resultaría complicado diseñar situaciones de formación on line, sino valoramos y estudiamos qué tipo de comunicación es la que se produce como elemento vital en la construcción de aprendizajes.

Asimismo, en el caso de las herramientas sincrónicas de comunicación y, más concretamente, de la aplicación chat o conversación en línea, supone un verdadero reto descubrir un potencial didáctico a penas sin esbozar en la literatura actual.

## **II. EN CHAT EN LA WWW.**

En nuestra intrahistoria todavía reciente para poder conocer a otras personas fuera del pueblo habría que ir muchos días caminando o montado sobre un animal, hoy te sientas, te conectas a Internet y entras a un chat.

Sólo un par de clicks nos separan del mundo virtual en el que siempre habrá personas esperando alguien con quien conversar. Se trata de nuevas tecnologías que nos permiten una clara interacción en la comunicación. Si bien se trata de una herramienta con una popularidad reciente, fue hacia 1997 cuando cobraron especial interés las salas de chat, evolucionando con el paso de los años. Aunque considerado su potencial didáctico con reticencia en el sistema educativo y por la comunidad académica, lo cierto es que las personas utilizan el chat para comunicarse. Si bien hay que considerar que el uso de la herramienta suscita todo tipo de cuestiones e interrogantes (identidad, uso del lenguaje, seguridad de los menores, delitos,...) donde la educación tiene un papel fundamental.

Suele ser habitual que una persona tenga un amigo en un chat, y que luego, al pasar el tiempo y por casualidad, averigüe que es una persona con una identidad completamente distinta. Una primera consideración que deberíamos valorar sería cómo asegurar la identidad de las personas en un chat. Si bien, aunque les demos a nuestros alumnos su correspondiente clave de usuario o password, es complicado asegurar que la persona con la que estoy conversando es realmente el alumno en cuestión.

Son muchos los portales en Internet (inforchat, latinchat, irc.terra, etc.) que disponen de una aplicación chat gratuita con amplia diversidad de tópicos y salas: amistades, trivial, jóvenes, negocios, deportes, amor, etc.

En cualquier caso nos interesa mucho esta dimensión del chat porque influirá de manera decisiva en la predisposición y actitud positiva del alumno ante la herramienta en un contexto formativo, a menudo ligada a la diversión. También resultaría interesante cómo la experiencia previa en el uso del chat, la habilidad con el teclado, etc. influyen de manera significativa en procesos de formación sustentados en redes telemáticas.

En relación con la relativa libertad que en ocasiones se asocia al chat, son muchos los portales que explicitan claramente cuáles son sus normas de uso. El contenido de estas normas tiene que ver habitualmente con el respeto a los usuarios del chat, el uso apropiado del lenguaje, la no repetición de textos (“floode”), la presencia de los operadores, etc. La existencia de estas normas sobre el uso del chat hace que nos planteemos su necesidad en situaciones de formación. Ya que además de normas que regulen la conducta, el buen comportamiento y otros, deberán de clarificarse otras pautas y convenciones que aseguren el logro de objetivos de aprendizaje. Algunas de estas normas las explicita Paredes (2004):

- Se deben utilizar mensajes breves para facilitar la fluidez en el debate (menos de 10 líneas).
- Los mensajes deben aportar algo nuevo, a favor o en contra de las ideas ya expuestas, o abrir nuevos campos de discusión. Es importante que el debate no se bloquee en torno a una única idea.
- Se debe cuidar el lenguaje y evidentemente no faltar al respeto al resto de los participantes. No se deben utilizar las mayúsculas para escribir palabras o frases enteras, ya que en un chat, foro o correo electrónico significa que estás gritando a tu interlocutor.

Al margen del uso más popular del chat que es el ocio y entretenimiento, nuestra intención de explorar los elementos y variables para encauzar un enfoque didáctico supone hablar de una modalidad de enseñanza como es la teleenseñanza. De este modo Martínez y Prendes (2003: 52) nos dicen que la teleenseñanza “pretende establecer una comunicación directa entre el profesor y el alumno en el momento en que se está produciendo el proceso educativo”. Concretamente nos interesa aclarar la relación entre la teleenseñanza y el chat, en tanto que es en las plataformas de teleenseñanza donde disponemos de diversas aplicaciones de comunicación como es el chat. Y es en este contexto de enseñanza y aprendizaje donde hay que profundizar en la potencialidad didáctica de la herramienta.

Son muchas las plataformas de teleenseñanza que podemos encontrar en la red: SUMA en el caso de la Universidad de Murcia (que dispone de distintas plataformas / módulos dentro de lo que se define Campus Virtual), Moodle (distribuido gratuitamente como software libre, y utilizado en la Universidad Jaime I de Castellón), plataforma e-educativa (en los centros TIC de Andalucía), así como el Campus Extens de la Universidad de las Islas Baleares que utiliza web-ct como plataforma, y es una de las experiencias de teleenseñanza pioneras en España.

## DEMILITACIÓN CONCEPTUAL DEL CHAT.

Traducido al castellano como charla o conversación en línea, entendemos el chat como una aplicación telemática o herramienta sincrónica (mismo marco temporal) de comunicación textual (mensajes escritos) basada en un intercambio técnico simultáneo de información en el envío de mensajes a un panel de mensajería o box de chat permitiendo la comunicación de dos o más personas conectadas simultáneamente desde espacios diferentes a un interfaz común. Esta comunicación en tiempo real favorece la interactividad al poder interactuar en el mismo espacio virtual de discusión. Más concretamente “este sistema permite la inserción de mensajes de texto por parte de varios usuarios al mismo tiempo y cada usuario puede ver en su pantalla la lista de personas que participan en la actividad y los mensajes que están escribiendo” (García y otros, 2004)

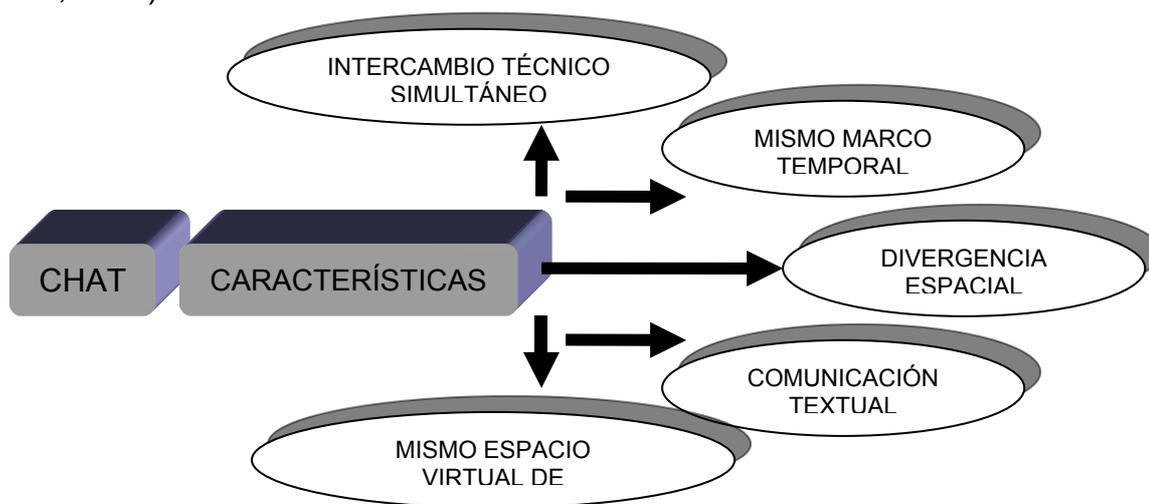


Figura 1: Características del chat. (Sánchez, 2005)

Paralelamente, además de poder enviar mensajes al panel de mensajería también se puede conectar directamente por medio de una nueva sala de chat privada con cualquiera de las personas de la lista de usuarios. Así, la posibilidad de poder abrir o crear nuevos canales de chat (por ejemplo, en el caso de SUMA. Universidad de Murcia), donde puedan permanecer varios interlocutores, posibilita el trabajo colaborativo en lo que se refiere a la formación de subgrupos, trabajo en pequeño grupo e intervenciones de cada subgrupo a través de su portavoz en el panel de mensajería.

En un chat convencional los elementos generales que podemos encontrar son: un panel central de mensajería o box de la sala de chat, donde son mostrados todos los mensajes que los interlocutores van enviando. Una lista de usuarios conectados en la sala de chat. Y normalmente en la parte inferior del panel de mensajería encontramos la ventana de escritura para el envío de mensajes.



Figura 2: Ejemplo de sala de chat. (yahoo.es)

En la evolución que han experimentado los chats encontramos nuevas versiones de mensajería instantánea sincrónica (por ejemplo, el MSN Messenger de Microsoft) que combinan aplicaciones de correo electrónico, chat (en la conjunción de ambas ya hablamos de mensajería instantánea), pizarra, videoconferencia, etc.

La realización de un curso en una plataforma de teleenseñanza supone la utilización de otras herramientas además del chat, incluso utilizar el chat para conversar, intercambiar ideas, evaluar sobre contenidos que se han trabajado con otras herramientas, y de ahí, la complementariedad existente a la hora de trabajar un mismo contenido en el contexto de teleenseñanza. Por lo que en el momento de decidir usar la herramienta chat deberíamos valorar la idoneidad de la herramienta para trabajar determinados contenidos, ya que es probable que haya otras herramientas que resulten más adecuadas, o que complementen la utilidad didáctica del chat.

### III. IMPLICACIONES COMUNICATIVAS DEL USO DEL CHAT:

Para poder entender la aplicación chat se hace conveniente reflexionar sobre las variables y características técnicas que definen las nuevas situaciones de comunicación. En un análisis de Martínez (2004) “la fascinación por la velocidad y con ella, recordando que  $v=e/t$ , el espacio y tiempo se manifiestan como los verdaderos protagonistas del atractivo social de las últimas tecnologías” (p.197)

Claro está que a mayor velocidad, espacio y tiempo se irán reduciendo. Solemos decir que el espacio desaparece, y no es tanto eso, sino que simplemente las tecnologías tienen la peculiaridad de ser veloces.

Siguiendo a Martínez (2004: 198) “El espacio distancia se ha ido acortando con la aparición de los distintos sistemas de comunicación” “...cada vez la distancia, en relación con el tiempo requerido para su superación, ha sido más corta, llegando con las nuevas tecnologías incluso a desaparecer”. Las nuevas tecnologías eliminan la distancia que separa al emisor del receptor en un proceso de comunicación ya que el tiempo de conexión es casi instantáneo. Pero en este sentido hay que comprender la doble acepción del espacio, de manera que “a efectos de los procesos de comunicación podemos reconocer dos tipos de espacio: como distancia y como entorno” (Martínez y Solano, 2003: 24) Como la distancia que me separa del otro con el que me quiero comunicar, y como mi propio espacio cultural que permanece y desde el que interpreto y me comunico. La paradoja de la vida digital prueba que cuando hablo con una persona de otro país, esa persona habla desde su propio espacio cultural, en el que genera sus significados, en el que los códigos del lenguaje varían, se ven modificados o son diferentes y donde la franja horaria puede ser diferente. Directamente identificado, el chat como herramienta de comunicación es un buen ejemplo de estas tecnologías. Me comunico al mismo tiempo desde espacios diferentes (culturales, mi entorno, el que me rodea) pero en un mismo espacio virtual de comunicación. Haciendo alusión de nuevo a la teleenseñanza, un profesor que convoque una sesión de chat con alumnos de un país o espacio cultural diferente deberá tener en cuenta estas variables. En una sesión de chat tendremos que considerar que si nos comunicamos, por ejemplo, en alemán es posible que el receptor no comparta nuestro código, y lo probable es que él tampoco hable, por ejemplo, español, pero, curiosamente, es bastante probable que podamos comunicarnos en inglés, es decir, decía Martínez (2004) que “es imprescindible llegar a un consenso para la utilización de un código común de significación que haga viable el proceso comunicativo” Podemos cometer el error de decir que con la herramienta chat la comunicación es simultánea, pero nada más lejos que eso, es simultánea la conexión, pero permanece el tiempo que necesito para percibir, decodificar e interpretar el mensaje, es decir, el tiempo que yo requiero para comunicarme. Por lo que “el hecho de que el mensaje haya viajado por el ciberespacio y esté a disposición del receptor de manera instantánea, no significa que éste acceda a él en ese mismo momento” (Martínez y Solano, 2003: 24)

Se hace patente el peso y la significación que implican estas variables, y cómo ello afecta a la teleenseñanza. Todo lo que ello implica debe servirnos de base para la construcción de modelos didácticos con el uso de nuevas tecnologías.

Como fruto de ello las personas que interactúan en un chat crean la nueva cultura, con nuevos códigos y nuevas significaciones. Buscando ser aceptados y comprendidos se asumen las nuevas variantes y transformaciones del lenguaje. De ahí la preocupación en el sistema educativo cuando uno de los mayores quebradores de cabeza es la pérdida del uso adecuado del lenguaje en cuanto a faltas de ortografía, ausencia de tildes, utilización de abreviaturas, acrónimos, etc. Desde la educación debe preocuparnos eso, porque no sabemos hasta qué punto podemos salvaguardar la lengua para comunicarnos.

Del mismo modo, la utilización del chat conlleva la consideración de una importante variable en la comunicación que es la ausencia de información extralingüística. Se hace difícil poder expresar sentimientos o estados de ánimo, limitándose toda la información que en entornos más convencionales podemos personalizar. Los riesgos de una mala interpretación de los mensajes, el no poder acompañar nuestras palabras con gestos, entonaciones y movimientos, provocan el surgimiento del emoticon (emotion e icon) para ayudar a comunicarnos. Parece lógico pensar que el hecho de que los alumnos convocados a un chat integren en sus mensajes los emoticones deba ser un código comprendido por el profesor y a decisión suya que se puedan usar o no (normas en el uso del chat) para complementar los procesos de comunicación. Por último, una característica funcional de la herramienta chat sea probablemente la posibilidad de comunicación entre dos o más personas. Es decir, en un chat podemos comunicarnos:

- Uno a uno: tanto en la sala del chat como a través de mensajes privados podemos comunicarnos con una persona. La dificultad radica en que en el panel de mensajería se suceden múltiples conversaciones y resulta complicado no perder el hilo, sobre todo si mantenemos varias conversaciones a la vez.
- Uno a varios: también podemos integrarnos en las conversaciones simultáneas comunicándonos como si estuviéramos en una reunión, es decir, interviniendo con varias personas.
- Uno a todos: podemos enviar mensajes al panel de mensajería con la intención de comunicar una misma información a todos los usuarios conectados a la sala de chat.
- Uno a nadie: es decir, solo nos dedicamos a estar conectados. En este caso también se está comunicando, ya que transmito que puedo tener un privado con una persona o que simplemente no me interesa participar en el panel de mensajería.

#### **IV. APLICACIÓN DIDÁCTICA DEL CHAT EN EL MARCO DE LA TELEENSEÑANZA: PARA QUÉ PODEMOS UTILIZARLO.**

Partiendo de las limitaciones que plantea la necesidad de un estudio más pormenorizado al respecto, la verdadera potencialidad del chat está en los usos que profesores, alumnos y profesionales de la educación aportan a la herramienta. Llegado este punto resulta conveniente diferenciar entre usos y posibilidades del chat, y potencialidad pedagógica de la herramienta. Mientras que con el uso y posibilidades hacemos referencia a “qué se puede hacer”, con la potencialidad pedagógica nos referimos a “para qué se puede hacer”, es decir, qué nos reporta la herramienta y qué es aquello que favorece los procesos de comunicación y de enseñanza-aprendizaje: la motivación que se despierta en los alumnos, la participación de todos, la creatividad y expresividad en el envío de mensajes, el aprendizaje colaborativo, etc.

En relación a la potencialidad pedagógica, Cabero, Llorente y Román (2004) citando a Ortega comentan una serie de posibilidades educativas: “favorece la innovación educativa, estimula la actualización de profesores, es útil en la formación y el perfeccionamiento del profesorado, es un instrumento para el trabajo en equipo, y propicia una actitud abierta al uso de las nuevas tecnologías”

En el Proyecto Piloto de Chat (Suguri y otros, 2000) desarrollado en Brasil seleccionaron para su estudio y evaluación los siguientes usos de la herramienta:

- Descubrimientos en colaboración.
- Seminarios y entrevistas en línea.
- Orientación profesional.
- Formación profesional.
- Chat con estudiantes discapacitados o con necesidades educativas especiales.

Otros usos que le podríamos dar al chat en la teleenseñanza son los siguientes:

- Tutorías: aclaración de ideas. Del mismo modo que en una tutoría presencial, se puede convocar una sesión de chat para un número determinado de alumnos para aclarar ideas, resolver dudas; y con la particularidad que las aclaraciones que el tutor realiza son leídas por los demás, no teniendo en consecuencia que repetir la explicación continuamente.
- Debates: en torno a un tema o tópico concreto. En un momento dado nos puede interesar que los alumnos debatan “en vivo” sobre un tema concreto de la materia. En este sentido las intervenciones de los alumnos podrían partir de sus aportaciones en un foro de debate.
- Trabajo colaborativo: reuniones, trabajo en grupo. A menudo los alumnos tienen problemas para reunirse o personarse en un sitio. El uso del chat para trabajar en grupo supera esa barrera del espacio distancia, y hace flexibles los procesos de trabajo. Tal y como comentábamos, la posibilidad de trabajar individual, pequeño grupo y grupo clase se hace viable con el uso del chat al posibilitarse la comunicación en canales privados (en los que previamente habría que comprobar el número de interlocutores simultáneos que técnicamente permite)
- Conferencia: planteando interrogantes a un experto en la materia. Partiendo de la estructura de una conferencia, podemos invitar a expertos en una materia en concreto para que los alumnos les pregunten y planteen dudas acerca, por ejemplo, de la lectura de un artículo suyo o de un capítulo de un libro que hayan leído.
- Evaluación: formativa de los alumnos permitiendo al profesor grabar las intervenciones para poder analizarlas a posteriori. En este caso debemos clarificar a los alumnos cuáles son las intenciones e indicadores de evaluación.

Partiendo de estos usos, se hace conveniente valorar la importante necesidad de realizar una cuidadosa planificación de los objetivos, contenido, estructura, orden, evaluación, reglas y normas de la sesión de chat. Siguiendo a Cabero, Llorente y Román (2004) “no consiste en una utilización indiscriminada, sino más bien de una acción planificada, donde todos los participantes conozcan las normas de funcionamiento, la estructura que tendrá la comunicación, los materiales que se movilizarán o el tiempo de comienzo y finalización”

## V. ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN UN ENFOQUE DIDÁCTICO DEL CHAT.

Hasta el momento hemos ido dando pinceladas de los elementos que intervienen en el chat en tanto herramienta de comunicación. Hemos valorado cómo los usos habituales y las características de la herramienta pueden influir de manera decisiva en el marco de la teleenseñanza. Y en el anterior apartado hemos abordado los usos y potencial pedagógico de la herramienta.

Ahora bien, fruto de la delimitación de las variables que hemos ido acotando explicitamos a continuación una muestra de las que, a nuestro juicio, consideramos más relevantes para la teleenseñanza:

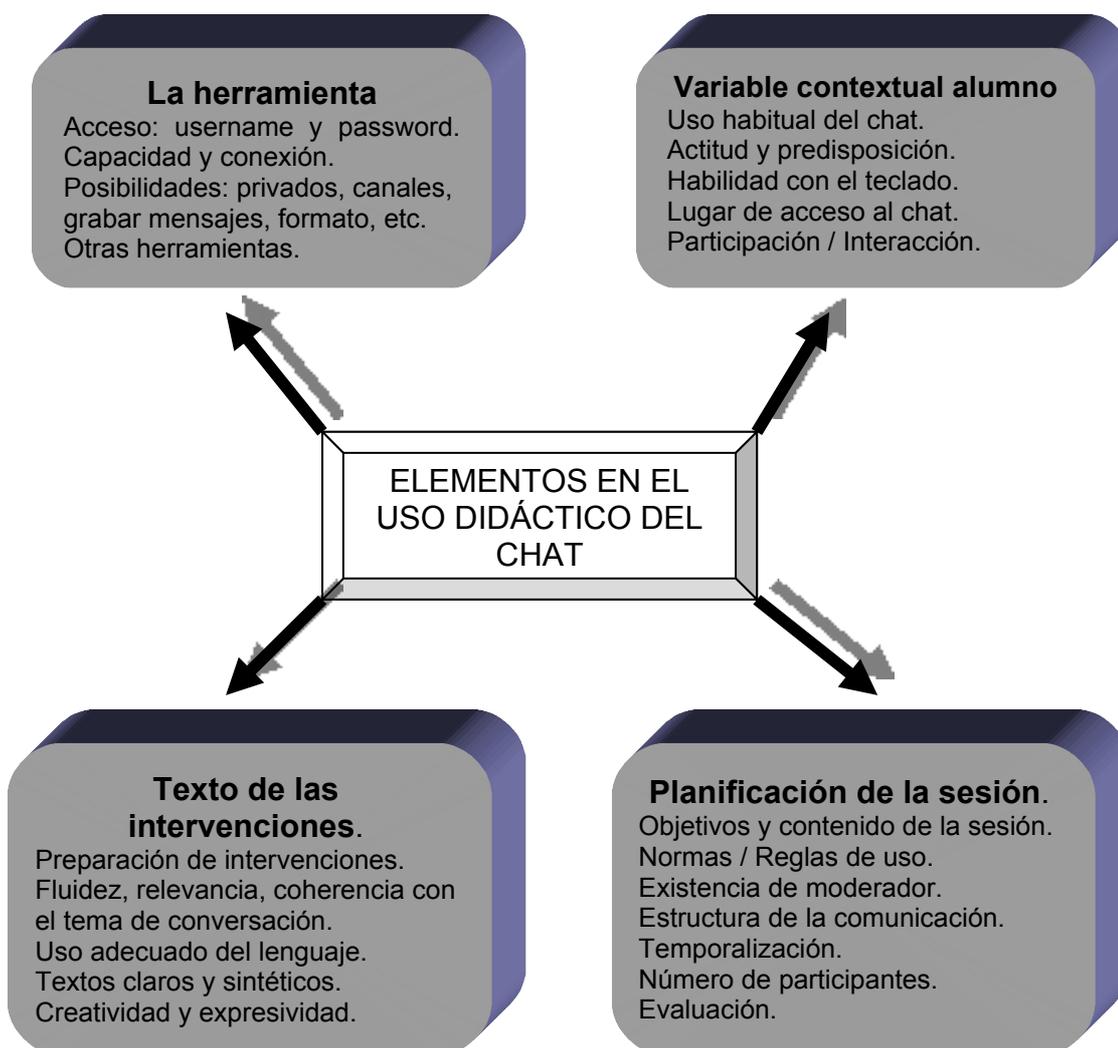


Figura 3: Elementos en el uso didáctico del chat. Elaboración propia.

Merece especial atención la, ya comentada en el anterior apartado, planificación de la intervención, es decir, el guión de la sesión del chat. Ello implica tener bien claro y perfectamente planificado quién y cómo van a ir sucediéndose las intervenciones y, probablemente lo más importante, el orden y la estructura que se va a seguir.

A título complementario presentamos a continuación un extracto de una interesante planificación que realizó un profesor de la Universidad Venezolana (Cabero, 2004):

1. Una vez chequeada la asistencia de los actores involucrados, el Moderador declarará "Abierto El Chat".
2. Acto seguido, El Moderador da la Bienvenida Oficial a los Invitados y cede el turno al Dr. Álvaro Galvis para que responda al saludo.
3. El Dr. Álvaro Galvis responde el saludo.
4. El Moderador le cede el turno al Dr. Julio Cabero para que responda al saludo.
5. El Dr. Cabero responde al saludo.
6. El Moderador confirma que los planteamientos están dirigidos por igual a ambos invitados, los cuales se irán alternando en el orden de respuesta, correspondiendo el inicio al Dr. Álvaro Galvis. Seguidamente, el Moderador cede el turno al estudiante representante del primer grupo para que formule su planteamiento.
7. El estudiante escribe su planteamiento.
8. El Dr. Galvis responde.
9. El Dr. Cabero responde.
10. El Moderador cierra el planteamiento y cede el turno al estudiante representante del segundo grupo para que formule su planteamiento.

## **CONCLUSIONES**

El uso didáctico del chat, algo más esbozado, puede presumir de una gran potencialidad en la teleenseñanza. Aunque todavía por descubrir, probablemente el problema que más nos deba preocupar es la escasez de modelos didácticos para estas nuevas herramientas de comunicación.

Aunque son muchas las variables que influyen en el uso didáctico del chat, algunas experiencias ya nos van aportando datos interesantes. En el presente trabajo esbozamos las claves y preliminares de un estudio de investigación de incorporación del uso del chat en la teleenseñanza. Tal y como comenta Hernández (2001), con la que compartimos la inquietud por este ámbito, "la novedad de esta nueva tecnología (el chat) ofrece un campo fecundo para la investigación pedagógica. Está en nuestras manos aprovechar su uso óptimo con el fin de mejorar la práctica docente y profundizar en el conocimiento teórico y práctico acerca de la naturaleza y el impacto de esta tecnología sobre la comunicación" en el marco de la teleenseñanza.

## BIBLIOGRAFÍA.

Cabero, J., Llorente, M.C., y Román, P. (2003). *Las herramientas de comunicación en el aprendizaje mezclado*. URL: <http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n23/n23art/art2303.htm> Consultada [23, agosto 2005]

Cabero, J. (2004). "La función tutorial en la teleformación". En Martínez, F. y Prendes, M.P. (2004). *Nuevas Tecnologías en Educación*. (129-143). Madrid: PEARSON.

García, M; Pérez, R; Pascual, M<sup>a</sup> A; Álvarez, E; Bombona, J. (2004). Uso Didáctico del Chat y su aplicación en Preseos. EDUTEC 2004. URL: <http://www.edutec2004.lmi.ub.es/pdf/154.pdf>. Consultada [20, agosto. 2005]

Hernández, N.M. (2001). *El chat como herramienta de comunicación en la educación a distancia: usos y potencialidades para fomentar el aprendizaje cooperativo*. Docencia Universitaria, Volumen II, Año 2001. URL: <http://www.revele.com.ve/pdf/docencia/volii-n2/pag27.pdf>. Consultada [16, agosto. 2005]

Martínez, F. (2004). "Alicia en el país de las tecnologías". En Martínez, F. y Prendes, M.P. (2004). *Nuevas Tecnologías en Educación*. (195-213). Madrid: PEARSON.

Martínez, F. (2004). "La multiculturalidad versus la propia cultura ante la internetización". Asignatura Innovaciones Tecnológicas y Enseñanza. Documento policopiado.

Martínez, F. y Prendes, M<sup>a</sup> P. (2003). "Redes para la formación". En Martínez, F. (comp) *Redes de comunicación en la enseñanza. Las nuevas perspectivas del trabajo colaborativo*. (30– 61). Barcelona: PAIDÓS.

Martínez, F. y Solano, I. (2003). "El proceso comunicativo en situaciones virtuales". En Martínez, F. (comp) *Redes de comunicación en la enseñanza. Las nuevas perspectivas del trabajo colaborativo*. (15-29). Barcelona: PAIDÓS.

Paredes, J. (2004). *Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación. Práctica: Herramientas de comunicación*. URL: [http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jparedes/practica/chat.html](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jparedes/practica/chat.html). Consultada [24, agosto, 2005]

Sánchez, J. (2005). *Estudio de la aplicación chat en la plataforma de teleenseñanza Moodle: formación y software libre*. Jornadas Nacionales TIC y Educación. Lorca: Centro de Profesores y Recursos de la Región de Murcia.

Suguri, V., Matos, L., Castro, N., Jung, L.M. y Rusten, E. (2001). *Usos pedagógicos del chat en la web. Una actividad piloto en Brasil*. URL: [http://learnlink.aed.org/Publications/espanol/concept\\_papers/Usos\\_pedag%F3gicos\\_del\\_chat%20.pdf](http://learnlink.aed.org/Publications/espanol/concept_papers/Usos_pedag%F3gicos_del_chat%20.pdf) Consultada [18, agosto. 2005]