

# MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA PARA EL CUIDADO DEL APRENDIENTE VIRTUAL

**Andrea Leticia Ramírez Campos**

*Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales - Universidad Veracruzana*

Tel.: 228 8187671. Correo electrónico: [anleticia@hotmail.com](mailto:anleticia@hotmail.com)

**Rubén Hernández Ruiz**

*Universidad Veracruzana Virtual – Universidad Veracruzana*

Tel: 228 8421700 ext. 12605. Correo electrónico: [rubhernandez@uv.mx](mailto:rubhernandez@uv.mx)

**TEMA:** AMBIENTES DE APRENDIZAJE

**Sub Tema:** ANÁLISIS, SEGUIMIENTO Y DISEÑO DEL APRENDIZAJE EN LA MODALIDAD EDUCATIVA PRESENCIAL O VIRTUAL

## RESUMEN

Se presenta en este documento el resultado primario de la confluencia de las líneas de investigación de los autores: La expresión como búsqueda de la otredad y Ecovirtualidad: un espacio de vida y aprendizaje. Esta construcción colaborativa del conocimiento ha encontrado que el cuidado del aprendiente en ambientes virtuales de aprendizaje es un factor de éxito en el aprendizaje y que la interacción que propicia ese cuidado para aprender es la mediación lingüística. Nos ha preocupado saber cómo fomentar una interrelación educativa horizontal que considere al otro como legítimo otro para que pueda surgir espontáneamente una correlación de respeto, interés y atención respecto del aprendizaje del otro, cualidades de la cultura matrística enfocadas al ser y hacer pedagógico.

**PALABRAS CLAVES:** cuidado, aprendiente, otredad, ambientes virtuales de aprendizaje, mediación lingüística.

## INTRODUCCIÓN

Como afirma Freire, la Internet es un dispositivo de comunicación planetario y el gran desafío es desarrollar tareas dialógicas y críticas, hacer enlaces con las diversas contribuciones, divulgar experiencias de personas que trabajan por los oprimidos del mundo (Gomez, 2005: 117). Aunado a lo anterior, las experiencias educativas en el espacio virtual remiten de manera particular a una dimensión diferenciada de la relación educador-educando. La memoria externa y el sentir interno adquieren nuevo valor. La velocidad, la transparencia, la liviandad y la capacidad, no sólo de existencias, sino también de transformaciones y reposiciones de información, son algunos elementos que se incorporan al nuevo repertorio vocabulario y cultural. (:116)

En este sentido, nos proponemos en esta investigación, develar algunos elementos interrelacionados que hemos hallado en la participación educativa del ser humano en la Red, principalmente en la interacción del profesor y alumnos virtuales a los que, siguiendo a Assman (2002), llamaremos aprendientes desde el momento que ambos están en constante actitud de aprender como sujetos inacabados que aprenden de manera autónoma, pero también con el otro en la convivencia conversacional. Otro aspecto a considerar es que:

En la Internet opera el proceso antropológico de “venir a ser”, el devenir, que nos lleva a recorrer caminos insospechados, a ser eternos peregrinos en la búsqueda de nosotros, del otro y del mundo. Y es en una apertura respetuosa a los otros, en la cual reconocemos que no existe un “pienso” individual sino un “pensemos” como acto colectivo, resumido en la frase de Freire (1975) “ninguno educa a ninguno, los hombres se educan entre sí mediatizados por su mundo. (Gomez, 2005: 28)

Entonces, un principio es que no existe una fragmentación de nuestro ser y hacer en los sistemas virtuales. Nuestra naturaleza humana es dable transmitirla en su expresión plena si logramos desarrollar una expresión total, emergente, donde el diálogo abierto<sup>1</sup> sea el medio. Esto es, el encuentro dialógico en la virtualidad no es sólo un escaparate para mostrar información, discutir algún contenido en un foro, o comunicar algún mensaje, es un espacio ecológico donde se vive intercambiando información, energía y en estrecho contacto lingüístico con los seres y elementos tangibles e intangibles que conforman el nicho vital. Un segundo principio entonces es considerar la virtualidad de la red como un espacio ecológico: ecovirtualidad. Siguiendo a Bohm (2001), podríamos decir que en la ecovirtualidad se crean nuevos significados y pensamientos colectivos en el diálogo de individualidades que conducen al autoconocimiento y, sobre todo, a la autoafirmación del ser. La ecovirtualidad es entonces una dimensión de encuentro de seres, de intercambio recursivo de saberes, emociones y sentires.

Históricamente el patriarcado ha impuesto la supremacía del hombre, ponderando “la guerra, la competencia, la lucha, las jerarquías, la autoridad, el poder, la procreación, el crecimiento, la apropiación de recursos, y la justificación racional del control y de la dominación de los otros a través de la apropiación de la verdad” (Maturana, 1993: 105) Estos valores han llevado a la destrucción del planeta por la explotación y contaminación misma. Ha surgido la pobreza, el abuso del poder, la competencia, la autoridad y la obediencia; vivimos en la desconfianza, en la incertidumbre por la búsqueda constante de las certezas.

Sin embargo, esta forma de vida tiene una contraparte que toma en cuenta la participación, la inclusión, colaboración, comprensión, acuerdo, respeto, coinspiración, ternura, confianza, intuición, amor y vida, identificada por Maturana como cultura matrística. Todas ellas apuntan hacia la formación del cuidado, el cual Boff reconoce como “un *modo-de-ser* esencial”, porque es “una dimensión frontal, original, ontológica”. Afirma que es la “base posibilitadora de la existencia en cuanto humana”; representa una preocupación, responsabilidad y involucramiento afectivo con el otro: “cuidar es más que un *acto*, es una *actitud*.”

Si nos centramos en el ámbito educativo virtual, el ser se construye en el diálogo escritural con el otro, voz que habla, pro-voca, e-voca y con-voca. Así, el cuidado del otro en la Internet parte de una mediación lingüística, entendida ésta como la actitud de apertura y correspondencia comunicativa que se genera en la vivencia consciente del lenguaje, y cuya constante atención posibilita el surgimiento de la voz creativa del sujeto aprendiente. En la recursividad dialógica se irán conformando experiencias de aprendizaje significativo para ambos interlocutores. Esto es, cuando permitimos que nuestra personalidad se deje sentir en el texto, los lectores experimentarán un sentido de proximidad. De este modo, se genera confianza mediante la apropiación cuidadosa del lenguaje. En esa interrelación el aprendizaje sucede.

---

<sup>1</sup> En el apartado de La dimensión individual, social y cósmica del ser humano, Bohm y Peat afirman que la percepción creativa es un potencial natural del individuo que se va perdiendo en su proceso de socialización, sobre todo, con mecanismos como premios y castigos. Siguiendo la propuesta de De Maré consideran que es necesaria “una transformación creativa de la cultura mediante el diálogo”, es decir, “el diálogo libre, sin propósitos ni tareas fijos [...] que ayuda a que salgan a la conciencia los contenidos reprimidos”. (2003: 276).

## METODOLOGÍA

Esta es una investigación documental con referentes empíricos, su metodología se basa en el concepto de rizoma propuesto por Deleuze y Guattari<sup>2</sup> y en el método de Morin.<sup>3</sup> Un rizoma es un tubérculo que lleva en la raíz principal la intencionalidad de la investigación y al mismo tiempo cada bulbo alberga un tema que aporta elementos para sustentar las ideas centrales o descubre otras al crearse nuevos brotes en el tejido de la red rizomática. En esta estructura, “se privilegian la multiplicidad, la diversidad, las relaciones y las dinámicas de las conexiones ramificadas en todos los sentidos. De este modo, la posibilidad cognitiva no está en la secuencialidad y sí en la descentralización del sistema de escritura hipertextual.”<sup>4</sup> (Gomez, 2005: 41).

Entendemos el método moriniano como un camino de posibilidades que nos permiten establecer relaciones insospechadas entre elementos aparentemente inconexos, y cuya develación nos orienta a vivir la incertidumbre como un proceso natural. Esto demanda nuestra perspicacia y viveza para construir y reconstruir sutilmente nuevas realidades, aprender a religar nuestro ser respetando la pluritemporalidad de los sistemas complejos .

Morin afirma al respecto, “no es el discurrir de un pensamiento seguro de sí mismo, es una búsqueda que se inventa y se reconstruye continuamente” (Morin, 2002: 15). Este método-camino es, también, el Do japonés: el sendero que une las cualidades y potencialidades del ser en una mística Zen. Forma de investigación que rompe con el paradigma newton-bacon-descartesiano de la ciencia objetiva: el método científico, el cual durante años ha fragmentado el saber en disciplinas y separado la mente del cuerpo: el pensar de las emociones.

El rizoma y el método moriniano recuperan la subjetividad del objeto/sujeto/relación de estudio ya que lo observado se ve influenciado por el mismo observador, el cual se crea y recrea en la autonomía/dependencia de una compleja trama de referentes que le permiten su autoorganización y autoproducción de sí mismo.

Siendo dos autores, intentamos amalgamar nuestras intencionalidades educativas en una sola: educar a distancia propiciando el desarrollo de la condición humana en la cercanía virtual en una expresión consciente del ser. Interrelación que hemos ido generando en la vivencia de la heterogeneidad genérica y en la transversalidad de nuestras profesiones, trasfondos y estilos de vida, lo cual ha dado como resultado lo que denominamos expresión emergente.<sup>5</sup> Así, se investigó en dos líneas o rizomas: La expresión como búsqueda de la otredad y Ecovirtualidad: un espacio de vida y aprendizaje. La primera tiene la intención de analizar cómo toda expresión humana del otro conlleva la reafirmación de nosotros mismos y la segunda de resignificar el ambiente virtual como una dimensión ecológica de encuentro de seres en la red. Nuestra propuesta es que en la virtualidad, como espacio ecológico, el ser humano también religa la totalidad de su condición humana, mediante la generación de una expresión emergente que lo conduce, en un encuentro dialógico, hacia el proceso permanente de autoconocimiento y autoafirmación. Concepción que trasciende el arraigado mito de la despersonalización y frialdad de los ambientes virtuales. Propuesta holista, basada en aquellos señalamientos teóricos que consideramos pertinentes para darle congruencia y sustento derivados del paradigma emergente de la ciencia, como son las aportaciones de Morin, Bohm, Maturana y Varela.

En la confluencia de ambos estudios realizados se ha ido construyendo un nuevo rizoma cuyo bulbo madre es la mediación lingüística y el efecto del lenguaje en el aprendizaje en línea.

---

<sup>2</sup> Cfr. Deleuze, G. y F. Guattari (2000).

<sup>3</sup> Cfr. Morin Edgar, Ciurana Emilio y Motta Raúl (2002).

<sup>4</sup> Nelson “acuñó la noción de hipertexto para referirse a un conjunto de textos interligados entre sí por *links* y remisiones, en los cuales se puede adicionar, retirar o modificar partes.” (Gómez, 2005)

<sup>5</sup> Cfr. Hernández, R. y A. Ramírez (2007). Expresión emergente en la ecovirtualidad. (Ponencia). Virtual Educa Brasil 2007. San José dos Campos, S. P. Brasil.

Un referente empírico ha sido la experiencia educativa en la modalidad virtual del Área de formación de elección libre (AFEL) del Modelo educativo integral y flexible (MEIF) de la Universidad Veracruzana (UV): Ética contemporánea, facilitado en el periodo intersemestral de julio de 2007, donde al haber habido resultados exitosos se decidió indagar si en parte se debieron al lenguaje y cuidado hacia el aprendiente, la preguntas realizadas a un grupo de once facilitadores fueron las siguientes:

1. ¿Crees que sea relevante, para el éxito de un curso en línea, el lenguaje que utiliza el facilitador? ¿Por qué?
2. ¿Consideras que el afecto es un factor importante en la comunicación del facilitador? ¿Por qué?
3. ¿Cómo se demuestra el cuidado por el estudiante en la comunicación del facilitador?

Por cuestiones de extensión, se reporta una parte de la investigación la cual incluía tres ejes: género, conversaciones matrísticas y mediación lingüística. Los dos primeros no tratados aquí.

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una muestra de las respuestas a la primera pregunta fueron las siguientes:

- Sí, porque es el medio a través del cual se da la *comunicación* y el *acercamiento* con los estudiantes y precisamente es a través de éste, en donde nosotros como facilitadores debemos no sólo orientar y guiar al estudiante y/o motivarlo para el logro de un conocimiento, sino también *atender esa parte humana* que aún en una modalidad virtual y a través de una computadora, se detecta y permea el contexto.
- Sí, sencillamente porque mediante él mantenemos contacto con el estudiante, y la forma en que utilizemos delimita la *confianza* que podamos generar en el estudiante. Digamos que es nuestra línea de vida en un curso en línea.
- Sí, porque es la forma de transmitir al estudiante todo lo que buscamos y esperamos en el curso y en él; *nuestro lenguaje va cargado de sentimientos y actitudes*, por lo cual debemos ser muy *cuidadosos con lo que expresamos*, ya que *mediante nuestro lenguaje podemos crear sentimientos y actitudes*, tanto positivas como negativas, en el estudiante influyendo en su desempeño escolar.

En la segunda pregunta encontramos las siguientes aseveraciones:

- Sí, *un afecto en donde se denote el interés* por el avance y permanencia durante el curso.
- Sí es un factor de peso, *si el alumno se sabe importante* para el facilitador y *siente que éste se preocupa por él* y por corregir sus errores, así como guiarlo en su aprendizaje valorará más lo que aprende y se comprometerá más con sus estudios.
- Sí, es bien sabido que en todos los ámbitos de la educación existe una cierta identificación entre alumno y maestro (facilitador), *la identificación crea un vínculo y éste un afecto*; considero que hay que *poner especial atención en la expresión de dicho afecto* porque puede influir, tanto positiva como negativamente en el desempeño del alumno, así como la objetividad del facilitador al otorgar una nota académica.

En la tercera pregunta se encontraron las siguientes respuestas:

- *En cada una de las palabras escritas*, dando respuesta oportuna a cada una de las dudas, es decir, *demonstrando el interés* por la permanencia y para que realmente adquiriera conocimientos significativos, teniendo siempre presente que dadas las características de la modalidad, *él nunca se encontrará solo*.
- Desde el momento en que envías el primer correo a tus estudiantes y tratas de empalmar (*sic*) con ellos, primero de manera general, después y con el paso de los días de manera individual y personalizada, cuando *se va dando una relación más cercana, vas conociendo* a tus estudiantes, sus gustos, intereses problemas, que muchas veces van más allá de lo académico, y te permiten *ver la parte humana*, y uno como facilitador hace este papel de guía y orientador en varios contextos, y muchas veces con una simple pregunta inicial ¿Cómo has estado?, puedes abordar este aspecto.

- Al emplear frases de apoyo en cada comentario o retroalimentación dirigida al estudiante como “Si tienes alguna pregunta, no dudes en contactarme” o “Recuerda *que estoy para apoyarte*”; también puede hacerse mención o ejemplificar con sus actividades anteriores, lo cual da al alumno la noción de que el facilitador lo está ubicando, es decir, *que le está prestando la atención requerida*.

En el lenguaje cotidiano del facilitador, la totalidad de las respuestas recuperan los conceptos clave analizados en la investigación documental, algunos de los cuales los hemos transcrito en *itálicas*. Se hace notar que estas respuestas estuvieron desprovistas de antecedentes teórico-conceptuales, es decir, no se preparó a los facilitadores en la comprensión de la terminología y esencia filosófica de la investigación.

## CONCLUSIONES

Las respuestas encontradas en un primera aproximación a la recolección de evidencias empíricas demuestra que el cuidado recursivo por el otro, el aprendiente, se crea en la mediación lingüística generando conversaciones propicias que devengan en un aprendizaje gozoso y seguro.

La atención al aprendiente puede y *debe* ir más allá del mero aspecto académico, requiere un contacto afectivo, que lo haga sentir persona, que dé sentido humano a su presencia en la virtualidad.

Esta construcción colaborativa del conocimiento ha aportado que el cuidado del aprendiente en ambientes educativos virtuales es un factor de éxito en el aprendizaje y que la interacción que propicia ese cuidado para aprender es la mediación lingüística.

Agregamos que el cuidado es espontáneo, la aceptación del otro como legítimo otro es volitiva, pero aprendible en la recurrencia, así como estar aprendiendo de las conversaciones significativas. De cara a los sistemas educativos, el facilitador en línea es el que modela el aprendizaje de los aprendientes poniendo énfasis en el cuidado. Así, los espacios alfabetizadores los crea conscientemente, antes, durante y después de una experiencia educativa. Hacer evidente cómo la creación y recreación conlleva el aprender a ser facilitador-mediador en la misma interlocución.

A partir de este trabajo se pueden realizar investigaciones más profundas al respecto, por ejemplo, preguntarle a los aprendientes cómo cuidan su aprendizaje los facilitadores a través de la mediación lingüística.

## REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

- Assmann, H. (2002). *Placer y ternura en la educación. Hacia una sociedad aprendiente*. Madrid: Narcea.
- Boff, L. (1999). *Saber cuidar. Ética do humano – compaixão pela terra*. Petrópolis, Brasil: Vozes.
- Bohm, David y Peat David (2003). *Ciencia, orden y creatividad*. Barcelona: Kairós.
- Deleuze, G. y F. Guattari (2000). *Rizoma*. (Introducción). Valencia: Pre-Textos.
- Gomez, M. (2005). *Educación en red. Una visión emancipadora para la formación*. México: Universidad de Guadalajara Virtual.
- Gutiérrez, Francisco (1974). *Pedagogía de la comunicación*. San José: Editorial Costa Rica.
- Gutiérrez, Francisco y Prieto, Daniel (s/f). *Mediación pedagógica. Apuntes para una educación a distancia alternativa*. Guatemala: Educa.
- Maturana, H. y G. Verden-Zöller (1993). Conversaciones matrísticas y patriarcales. En: *Amor y juego. Fundamentos olvidados de lo humano. Desde el patriarcado a la democracia*. Santiago: Instituto de Terapia Cognitiva.
- Morin Edgar, Ciurana Emilio y Motta Raúl (2002). *Educación en la era planetaria*. Valladolid: Universidad de Valladolid/IIPC/UNESCO USAL.

## **ANEXO**

### **Experiencia profesional**

#### **Andrea Leticia Ramírez Campos**

Licenciatura en Letras Españolas y especialidad en Docencia. Maestría a en Literatura Mexicana, UV. Doctorando en Educación con énfasis en Mediación Pedagógica, programa de extensión, Universidad Veracruzana, México, y Universidad La Salle, Costa Rica.

Maestra de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Jefa del Departamento de Ciencias Sociales y Coordinadora del Programa de Tutorías de la misma facultad, Universidad Veracruzana. Actualmente en año sabático.

#### **Rubén Hernández Ruiz**

Ingeniero Naval y maestro en Administración Educativa, UV. Especialista en Docencia Universitaria, UX. Doctorando en Educación con énfasis en Mediación Pedagógica, programa de extensión, Universidad Veracruzana, México, y Universidad La Salle, Costa Rica.

Gestor de proyectos educativos virtuales, diseñador y facilitador de cursos en línea. Coordinador del Centro de Ayuda para Docentes Virtuales. Universidad Veracruzana Virtual