



onTrain

La educación online: encierra un tesoro

A. Práctica online

3. Nuevo rol del formador

www.ontrain.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Este sitio web refleja solo las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo. Referencia del proyecto: 2018-1-ES01-KA204-050702

Contenido

Vamos a empezar	3
¿Qué estoy aprendiendo aquí y por qué?	3
¿Qué contenido encontraré aquí?	3
Nuevo rol del formador	3
El autor	4
El tutor	4
El moderador	7
¿Cómo puedo encontrar mi papel y organizarme?	7
Ejercicios	8
Ejercicio 1: Tratar situaciones difíciles (comentarios) I	8
Ejercicio 2: Manejo de situaciones difíciles (feedback) II	9
Resumen	9
Fuentes y Bibliografía	10

Vamos a empezar



El papel de los formadores cambia en los entornos de aprendizaje online: abandonan su posición como mediadores omniscientes del conocimiento y, en cambio, asumen actividades de moderación y asesoramiento¹. Este cambio ha sido provocado por la digitalización y, por lo tanto, por el uso de nuevas herramientas tecnológicas y métodos relacionados. Debido a estas innovaciones tecnológicas, se debe repensar la capacitación y también el papel de los capacitadores.

¿Qué estoy aprendiendo aquí y por qué?

Conoce más sobre los diferentes roles de un profesor online y las tareas asociadas con la enseñanza online. Un formador en línea debe tener en cuenta los diferentes requisitos de los alumnos al diseñar, crear e implementar cursos online.

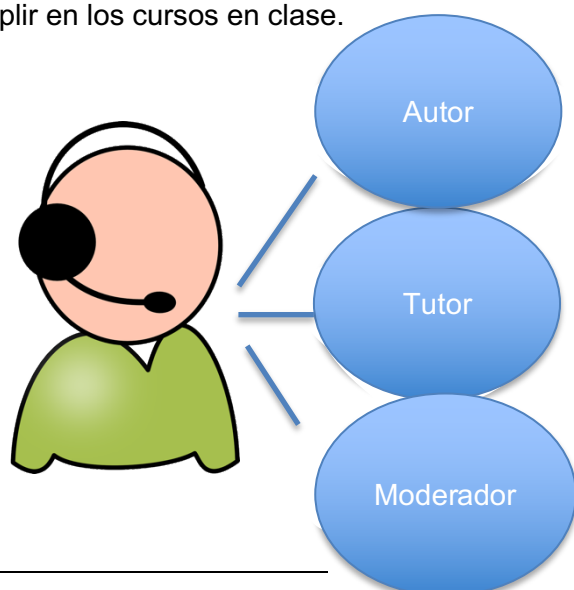
¿Qué contenido encontraré aquí?

Los alumnos comprenderán que la transferencia de conocimiento online es distinta de la de un aula normal. Como formador online, su trabajo es el de cumplir varios roles para proporcionar una orientación y un apoyo óptimos para los alumnos online: debe ser autor, tutor y moderador. Al final, conocerás todos estos roles y también las tareas, que deben cumplirse.

Nuevo rol del formador

Diferentes roles/personas hacen posible toda la experiencia de eLearning, por lo que nos gustaría hablar de ellos en las próximas páginas. Estas personas tienen diferentes tareas que cumplir en los cursos en clase.

2



¹ Cf. Graf, P./Motamedi, S. (2001): Formen der Weiterbildung, IN: Seminare 2001, pp. 137-164.; hier: S.154 quoted from Lindecke, Ch.; Beer, D. (2003): Vom dozieren zum beraten – veränderte Rollen im Lernprozess der betrieblichen Weiterbildung.

² support, help, avatar, speakers (Person with headset) | OpenClipart-Vectors | CC0-License; <https://www.needpix.com/photo/89006/support-help-avatar-headset-speakers-mic-microphone-broadcast-radio> (free picture); pixabay.com.

El autor

Proponer ideas, planificar procesos de aprendizaje, pensar conceptos, escribir guiones, producir contenido multimedia, reflexionar sobre ejercicios, hacer evaluaciones, etc. Los autores online tienen muchas tareas y variadas. Su trabajo es el de transmitir el conocimiento. Para poder hacer eso, necesitan saber cómo manejar el tema, tener una buena comprensión de los aspectos técnicos y ser didácticamente expertos. Al mismo tiempo, su trabajo termina una vez que comienza el curso. Éstos son el equipo de fondo en un escenario de E-learning, aunque no son directamente visibles para el alumno. Cumplir todas estas tareas es mucho para una persona. Es por ello que a menudo hay más de un autor, especialmente en compañías más grandes. Una persona tiene el conocimiento, la otra está a cargo de los gráficos y una tercera se encarga de la animación y el video hasta que al final todo se combina y coordina. Sin embargo, tú como formador online serás el responsable de todo. Necesitarás creatividad, buen manejo del lenguaje, ojo para los gráficos y, por supuesto, conocimientos de didáctica. En definitiva, saber cómo planificar y ejecutar todos estos componentes en consecuencia. Además, todas las decisiones son tuyas, por ejemplo, qué elementos deseas usar y cuáles no, qué tan extenso será tu módulo de aprendizaje o si la interactividad es importante.



Consejo: comparte tus pensamientos e ideas sobre tu módulo de aprendizaje con los demás participantes. La retroalimentación de los demás podría ser vital y útil para mejorar la calidad.

Además, puede ser interesante ver qué hacen los demás con la tarea en cuestión. Tal vez obtendrás algo de inspiración³.

El tutor

Los tutores pueden ser de gran ayuda en los escenarios de E-learning, mejora los resultados (¡esto está científicamente probado!) Y aumenta la aceptación de la oferta. La felicidad del alumno depende de sí mismo, así como de la asistencia (ayuda que se le de). La razón es lógica: en un curso de E-learning, el participante va por su cuenta y necesita disciplina, motivación y la capacidad de aprender por sí mismo. El proporcionar solamente materiales de aprendizaje no es suficiente, también se le debe ofrecer un apoyo competente y agradable.

Los beneficios del tutor son:	Los participantes tienen una mayor comprensión de los contenidos, y por lo tanto, pueden mejorar sus resultados.
	Los participantes se sienten incluidos y están motivados para plantear preguntas y consejos propios en el foro.
	Se mejora la dinámica del grupo y la motivación de todos.

³ Cf. GrandExpertS Learning Unit 1 (author: Anne-Marie Lipphardt, ILI-FAU: trainer as author).

El ambiente de aprendizaje mejora.

¿En qué consiste la tutoría y cuál es el trabajo de un tutor? ¿Hay límites en una tutoría online?

Los tutores están en la interfaz entre el autor y el participante. Son como consultores de capacitación, que no transmiten información ni se entrometen en el proceso de aprendizaje individual. Su trabajo es ayudar al alumno con problemas de organización, también relacionados con la interacción social. Ayuda con las dudas y los problemas relacionados con el proceso de aprendizaje, así como encontrar soluciones para esos problemas. Al contrario de la tutoría en una situación de clase, los tutores online se comunican con sus sujetos a través de mensajes de texto.

La cualidad más importante de un tutor es la empatía. Los buenos tutores pueden destacar la situación de los participantes y sacar tiempo para ellos. Deben reaccionar de manera amistosa y oportuna ante las preguntas en un foro (por ejemplo). Además de la empatía, deben tener experiencia en el tema que enseñan, para que puedan responder a las preguntas correctamente. A veces, los participantes les preguntan sobre cuestiones organizativas (por ejemplo, durante cuánto tiempo pueden acceder al curso y cómo iniciar sesión en la plataforma de aprendizaje).



Consejos: El pedagogo australiano Gilly Salmon, que ha escrito mucho sobre el aprendizaje electrónico, considera que las siguientes tres tareas son especialmente importantes en la tutoría electrónica:

- **Motivación y Activación:**
 - Una vez que comience el curso, preséntate en el foro y solicita a los demás participantes que también se presenten y escriban por qué participan en tu curso. Responde con frecuencia y da la bienvenida a todos los del curso.
 - Informa a los participantes antes de una actividad y escribe cuál es el objetivo del ejercicio.
 - Motiva a los participantes a participar activamente en la discusión del foro. Esto podría ayudar especialmente a personas que son un poco introvertidas y pasivas. ¡La motivación podría animarlos mucho!
 - Si tú, como tutor, decides no estar al frente de los debates del foro, aún así deberías estar atento a las entradas e intervenir cuando se use el foro de manera incorrecta (insultos, etc.).

- **Resúmenes y comentarios:**
 - Resume regularmente los aspectos más importantes del hilo (un tema discutido en un foro) y tal vez puedas añadir más puntos. Se agradece más información sobre los temas, añadir enlaces y la correlación de la información.
 - Para resaltar ciertas opiniones, puedes citarlas. De esta manera, puedes entrar en detalles en un determinado punto. Habla directamente con la persona, nómbrala y refuerza su opinión.

- **Conclusión:**

- Agradece a todos por su participación al final de cada debate/actividad por sus interesantes entradas y ejemplos. Puedes reflexionar y vincular personalmente a más información.

Ejemplo



Un participante de tu curso está molesto y se queja en el foro. Esta situación no es inusual en E-learning, porque muchos participantes se ven abrumados por la tarea de organizar su tiempo para aprender y estudiar.

"Estimado tutor,

Este curso no es para nada como esperaba. He tenido problemas desde el principio. Primero tuve problemas para leer mis correos porque mi contraseña no fue aceptada. Luego, después de resolver este problema, quería iniciar sesión en la plataforma de aprendizaje y se me hizo un mundo. ¿Dónde hacer clic? ¿Cómo iniciar sesión realmente? Además, no puedo encontrar la información que me prometieron. Todo es muy confuso y siento que no hay nada de ayuda. La próxima vez que ofrezca un curso, intente preparar mejor a los posibles participantes. Podría haber invertido el tiempo que he gastado en esto en algo más divertido.

Saludos cordiales".

¿Cómo reaccionarías a este correo? ¿Cómo responder? Escribe tu contestación y envíala por correo electrónico a tu tutor o escríbela en el foro del curso, para que el formador y todos los alumnos puedan leer tu respuesta y debatir este tema contigo.

Como puedes ver ahora, el papel de un tutor es complejo y muy importante. Cada año, el Instituto de Innovación en el Aprendizaje de la FAU ofrece capacitación para tutores. Si estás interesado en participar en la capacitación, escribe a info@lernhaus.net⁴.

⁴ Cf. GrandExpertS Learning Unit 1 (author: Anne-Marie Lipphardt, ILI-FAU): trainer as tutor.

El moderador



La moderación online se trata del control y la gestión de la comunicación orientados al objetivo o al plan de estudios y al intercambio de aprendizaje y grupos de trabajo.

La ya alta complejidad del aprendizaje grupal a menudo se ve reforzada por las características especiales de la comunicación mediada por ordenadores. Por lo tanto, para estructurar el proceso de aprendizaje común, el uso de moderadores online es una opción obvia y otra función nueva que el formador online debe cumplir.

Estos cumplen una serie de tareas que pueden asignarse a las áreas de atención ideales típicas de contenido, organización, tecnología y ambiente de aprendizaje, pero que, según el escenario de aprendizaje, por supuesto, deben completarse específicamente en el contexto. Especialmente el clima de aprendizaje, es decir, el apoyo psicosocial y la motivación de los alumnos, es importante para el éxito de los escenarios de aprendizaje grupales en línea.

Muchos modelos de moderación, incluidas las propuestas para procesos de moderación electrónica, se refieren deliberadamente a modelos de procesos dinámicos grupales (véanse las etapas de desarrollo grupal de Tuckman, 1965): En la fase de formación, los miembros del grupo se conocen entre sí, la fase de tormenta se caracteriza por conflictos subliminales debido al autorretrato de los (nuevos) miembros del equipo y la formación de camarillas. En la siguiente fase, las reglas y normas se aclaran (normalización), de modo que finalmente se hace posible el rendimiento y la cooperación y la acción orientada a objetivos de la comunidad están en primer plano. Finalmente, una comunidad se disuelve nuevamente (clausura). La moderación electrónica ahora debería apoyar y optimizar conscientemente estos procesos grupales⁵.

¿Cómo puedo encontrar mi papel y organizarme?

Antes de completar este capítulo, queremos darte algunas consejos sobre cómo actuar en una capacitación online y en tu propio módulo de aprendizaje. Añade tus propios pensamientos a continuación:

- ¿Cuál es la temática de tu curso? ¿Por qué es diferente de otros materiales con esta misma temática?
- ¿Para quién estás escribiendo? ¿Qué quieres que te ayude a alcanzar el público objetivo?
- ¿Cuál es el conocimiento básico que tus participantes deben tener?
- ¿Cuánto tiempo y recursos vas a gastar para darte cuenta?
- ¿Hay alguien que pueda ayudarte o vas a crear los contenidos por tu cuenta?
- ¿Hay algún material que puedas usar?

⁵ Cf. Kommunikation und Moderation – Internetgestützte Kommunikation zur Lernunterstützung; Ebner, M.; Schön, S.; Bäuml-Westebbe, G.; Buchem, I.; Lehr, Ch.; Egloffstein, M.; CC BY-SA L3T; <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/> ; <http://l3t.eu> ; Verändert von T. Suttner

- ¿Qué quieres hacer con el curso terminado?
- ¿Quieres ser tutor del curso o ser una persona de contacto de alguna otra manera?
- ¿Hay personas en tu entorno a quienes puedes pedir ayuda? ¿Quiénes? Por supuesto, siempre es bueno tener a alguien que te diga su opinión honesta pero justa.



La necesidad de un formador que facilite el aprendizaje, en lugar de solo charlas, que brinden a los participantes el conjunto de herramientas que necesitan para realizar su propio aprendizaje de manera individual fuera del aula. Esto requiere que el maestro domine las herramientas y las habilidades digitales.

Ejercicios



Al igual que en los cursos presenciales, los arreglos en el aprendizaje online también pueden involucrar a estudiantes que tienen diferentes velocidades de aprendizaje o su propia manera de aprender. Esto, a menudo pasa cuando algunos alumnos no pueden seguir el ritmo del curso o por lo contrario, ya están por delante del grupo debido a sus buenos conocimientos previos.

Su papel como formador y también como futuro profesor online es el de hablar con estas personas y proponer una solución para que el grupo de aprendizaje en sí no sufra. A continuación hay dos escenarios que puedes encontrar durante una sesión de capacitación (online). Lee los ejemplos y considera cómo reaccionarías y actuarías en cada situación. ¡Ten en cuenta que debes ser siempre objetivo y constructivo y, sobre todo, mantener la netiqueta!

Ejercicio 1: Tratar situaciones difíciles (comentarios) I



⁶ - **Escenario 1:**

Después de cinco lecciones, puedes ver claramente que la Sra. Smith, una de tus participantes, no puede seguir el ritmo del resto del grupo. Además, como necesitas dedicarle una intensa atención, esto hace que se ralentice el progreso de aprendizaje de los demás. En tu organización, existe otro curso con la misma temática para principiantes. El formador está dispuesto a enseñar a la Sra. Smith. Ahora, tu trabajo como tutor es comentarle esta situación a la Sra. Smith. Para ti, es importante que la Sra. Smith no abandone la asignatura de informática, pero al mismo tiempo ves los beneficios de cambiar al curso de principiantes como una oportunidad. ¿Qué vas a decir en esa conversación?

Lee el ejemplo y piensa cómo puedes explicarle a la Sra. Smith por qué sería mejor tanto para ti como para el grupo, que se cambiase de curso. Piénsalo:

⁶ cf. EHLSSA Learning Unit 3: Communication (author: Anne-Marie Lipphardt, ILI-FAU): feedback

1. ¿Alguna vez has encontrado con una situación similar en las tus clases?
2. ¿Cómo lo gestionaste?
3. ¿Cómo reaccionó la otra parte (contraparte)?

Ejercicio 2: Gestión de situaciones difíciles (*feedback*) II



⁷ - **Escenario 2:**

El Sr. Meyer ya utiliza bastante bien tanto el ordenador como Internet, pero ha decidido asistir a otro curso en tu organización sobre la temática de los ordenadores. Esta es una decisión fundamentada, ya que tiene un gran conocimiento, aunque no estructurado. Durante las clases, el Sr. Meyer muestra a los demás su conocimiento, utiliza terminología informática con la que los demás no están familiarizados y domina las discusiones dentro del grupo. Entonces dentro del grupo, la inquietud aumenta. Piénsalo:

1. ¿Cómo gestionas la situación?
2. ¿Cómo formularías comentarios para que el Sr. Meyer no se sienta avergonzado, pero reciba claramente el mensaje?

Por favor, debate en el foro esta formulación de ejemplo, añade una posible respuesta y comparte con los demás alumnos tu visión sobre como abordarías este escenario. Esto te ayudará a saber dar y recibir *feedback* (comentarios).



Este capítulo está relacionado con las teorías y los tipos de aprendizaje. Lee el capítulo 4 "**El nuevo papel del alumno**".

Resumen



Hasta ahora, el profesor ha sido siempre el encargado de la enseñanza y ha dado todas las instrucciones, convirtiéndose poco a poco en un compañero del proceso de aprendizaje. Está allí para apoyar los procesos de aprendizaje, que desencadena con sus charlas, enfoques y debates impulsivos y dirige al alumno hacia una determinada dirección.

En este capítulo, has aprendido que el papel del formador ha cambiado como consecuencia de la digitalización y el uso de dispositivos y herramientas digitales en la educación. Conoces los diferentes detalles de los distintos roles del instructor: autor, tutor y moderador. Además,

⁷ (cf. EHLSSA Learning Unit 3: Communication (author: Anne-Marie Lipphardt, ILI-FAU): feedback

ahora también conoces la importancia del desarrollo de habilidades digitales como profesor y puedes utilizarlo en un entorno de aprendizaje online.

Fuentes y Bibliografía

Essays in “Wissenschaftliche Weiterbildung” der Universität Rostock:

Trainer as a author + trainer as a tutor

(Cf. GrandExpertS Learning Unit 1 (Autorin: Anne-Marie Lipphardt, ILI-FAU)

Christian Schwertz: Didaktische Aufbereitung von Lernmaterialien. In: Wissenschaftliche Weiterbildung. Rostock 2010.

Ludwig J. Issing, Heike Schaumburg u.a.: Grundlagen der Mediendidaktik. In: Wissenschaftliche Weiterbildung. Rostock 2012.

Steffi Zander, Anja Hawlitschek u.a. Psychologische Grundlagen des Lernens mit neuen Medien. In: Wissenschaftliche Weiterbildung. Rostock 2012.

Lutz Hellmig: Gestaltung von Lernprozessen. In: Wissenschaftliche Weiterbildung. Rostock 2016.

Further

CC BY Sandra Schön (BIMS e.V.) und Martin Ebner (TU Graz) | imoox.at 2017: Arbeitsheft für “Gratis Online Lernen”. Bad Reichenhall/Graz 2017.

E-Book

Trainer as a moderator

Kommunikation und Moderation – Internetgestützte Kommunikation zur Lernunterstützung by Ebner, M.; Schön, S.; Bäuml-Westebbe, G.; Buchem, I.; Lehr, Ch.; Egloffstein, M. (2013) IN: Ebner, M.; Schön, S. (Hrsg.): L3T – Lehrbuch für Lernen und Lehren mit neuen Technologien; Bad Reichenhall | CC BY-SA L3T | <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/> | <http://l3t.eu>

Graphs/ Pictures

support, help, avatar, speakers by OpenClipart-Vectors | CC0-License | <https://www.needpix.com/photo/89006/support-help-avatar-headset-speakers-microphone-broadcast-radio> (free picture) | <https://pixabay.com/de/vectors/unterst%C3%BCtzung-hilfe-avatar-147502/> .

Exercises

EHLSSA Learning Unit 3: Communication (author: Anne-Marie Lipphardt, ILI-FAU)
