

EL TELÉFONO COMO RECURSO EN LA ENSEÑANZA A DISTANCIA

DOMINGO J. GALLEGO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Después de recordar brevemente el ayer y el hoy del Medio Telefónico nos preguntamos si puede considerarse como Medio Didáctico, analizando las características de un canal comunicativo. En la segunda parte se citan y se comentan algunas posibilidades que el Teléfono ofrece al docente como ayuda para la Organización y Gestión y como Medio para la acción docente.

In first part of this paper we analyse the Telephone as Educational Media, stuying the main channel characteristics. In the second part we describe some possibilities of Telephone for Educational Administration and Telephone Trends as Educational resource.

DESCRIPTORES: Teléfono, Tecnología Educativa. Medios Audiovisuales, Nuevas Tecnologías, Información y Comunicación, Telecomunicaciones.

1. Medio Telefónico: ayer y hoy.

Vivimos en la era de la Comunicaciones, de las autopistas de la información. Gran parte de estas vías, por las que transcurren los datos que hacen funcionar la economía, la industria, la política de los países, circulan por las líneas telefónicas.

Sin embargo se suele olvidar que el hombre clave, el inventor, Bell, era un maestro. Un hombre que dedicaba su vida a enseñar, a comprender y a expresarse a los sordos. Profesor en distintos centros de enseñanza de lo que hoy llamamos Educación Especial.

No fueron los técnicos, los expertos en electricidad, en el telégrafo, los astutos comerciantes de patentes los que llegaron primero a la meta. Fue un profano, un amateur con imaginación creativa que buscaba un recurso de unión y comunicación a distancia. Al estar lejos todos nos convertimos un poco en sordos y mudos...

Pero el invento creció y creció en manos de los técnicos, olvidado de los pedagogos. Tendrán que pasar muchos años, hasta que los docentes se acuerden de que existe un medio privilegiado de comunicación, inventado por un profesor de Educación Especial...

Desde nuestra perspectiva de la enseñanza a distancia el teléfono ha adquirido una importancia práctica muy notable, que es preciso conceptualizar y sistematizar.

Hace ya veinte años que Blake y Haroldsen (1975) ofrecían una alternativa a la clásica dicotomía entre:

* Comunicación interpersonal y

* Comunicación de masas

Se trata de una comunicación intermedia que se puede denominar Medio Communication y se distingue por la presencia de un medio técnico, utilizado frecuentemente en condiciones restrictivas y que se dirige a individuos generalmente identificados o fácilmente identificables.

Esta categoría nueva e intermedia, medio-medio, tiene algunas características comunes con las categorías clásicas. Coincide con la comunicación interpersonal en que el receptor del mensaje es pequeño en número y conocido (casi siempre) por el comunicador. El mensaje que se trámite suele ser privado y para personas de alto grado de interrelación.

Por otra parte coincide con la comunicación de masas en que la audiencia puede ser heterogénea y recibir el mensaje en distintos sitios. Recordemos los cuadros de múltiplex de las emisoras de radio donde se reciben, mezclan y distribuyen las distintas intervenciones telefónicas. El mensaje se trasmite por medios electromagnéticos, ondas, etc., desde el emisor al receptor. Es decir, hay una distancia física entre los que se comunican, que se supera la mediación telefónica. (Gallego, 1984).

Desde una perspectiva taxonómica podemos situar el Medio Telefónico entre los Medios Auditivos (sin imagen ni movimiento), mientras que el videoteléfono se integraría entre los Medios Auditivos y Visuales con movimiento. (Alonso y Gallego, 1993).

Todos los sistemas de Enseñanza a Distancia han incorporado plenamente el teléfono a su metodología. En muchos casos, la mayoría de las relaciones tutor-alumno de Enseñanza a Distancia son casi exclusivamente telefónicas.

Algunas instituciones exigen un contacto telefónico, al menos, cada dos semanas, para comprobar los progresos realizados, orientar y motivar al alumno. Otros Centros insisten en que cada tutor contacte con cada alumno al menos en tres ocasiones durante el curso. Al principio, a mitad del curso y al final.

La importancia y actualidad del tema exige que dediquemos una especial atención a las peculiaridades y características de la Tutoría Telefónica.

2. Efectividad del teléfono como canal de comunicación.

¿Cuál es la efectividad del teléfono como canal de comunicación?

Siempre encontramos entre el hombre y los mensajes dos eslabones distintos que afectan a la naturaleza de los elementos que el receptor debe analizar e interpretar. Por una parte está el nivel fisiológico (táctil, auditivo o visual) y por otra, el nivel propiamente técnico, cuya misión es llevar el mensaje a través del espacio y el tiempo por medio de artefactos complejos -en el caso del sonido- micrófonos, emisores, ondas portadoras, antenas de recepción, altavoces, etc.

2.1. Credibilidad del canal.

Esta temática ha servido de base para múltiples investigaciones en nuestro país que comparan el nivel de credibilidad, por ejemplo, de la televisión, la radio y la prensa, con resultados muy diversos. La importancia de estas investigaciones residen en que condicionan tanto las inversiones y las campañas publicitarias como la planificación de las campañas políticas para las elecciones o para crear opinión en el electorado. (Cáceres y Caffarel, 1993)

La credibilidad del teléfono se ve disminuida por la carencia de imagen del interlocutor y por la aparente falta de compromiso personal con las afirmaciones que se realizan (si no sabes con quién estás hablando).

Si el interlocutor es conocido y fiable, se puede lograr la máxima credibilidad, como si se tratase de una comunicación interpersonal. Si el interlocutor es desconocido posiblemente su credibilidad dependerá de la institución a que pertenezca, de las experiencias previas del llamante en situaciones parecidas y de la madurez personal, serenidad y objetividad que se impriman al diálogo.

Por eso en muchas instituciones existe la norma de identificación obligatoria en las llamadas con el objetivo de aumentar la credibilidad y fiabilidad de la comunicación.

2.2. Feedback del canal.

Llamamos, en este caso, feedback o información de retorno la oportunidad que tiene el receptor de una respuesta inmediata que afecte a la fuente del mensaje. La importancia de este elemento en el campo educativo se ha destacado en múltiples obras pedagógicas, y, por lo tanto, no es preciso volver a insistir aquí en el mismo concepto.

La bidireccionalidad del teléfono es una de sus grandes cualidades y en esta dimensión supera al resto de los canales comunicativos no presenciales. La información de retorno es inmediata, fácilmente moldeable y adaptable a los problemas concretos de cada interlocutor. Incluso cuando la comunicación no es sólo entre dos personas, sino que se amplía a varias en las multiconferencias, también es posible responder de forma pormenorizada a las distintas cuestiones planteadas desde sedes diferentes.

2.3. La participación.

Hoy insistimos en la importancia de la participación del alumno en la clase. Planteamos metodologías de aprendizaje basadas en enfoques cognitivos, constructivistas y por descubrimiento que llevan consigo el significado fundamental de la participación.

Si pasamos de los Medios Grupales a los Medios de Masa encontramos que la participación es muy reducida. Los medios impresos cuentan con las cartas al director, comportamientos de castigo no comprar el periódico,...

Es el Medio Telefónico el que posibilita un mejor nivel de comunicación Medio - oyente o lector. La Radio entendió bien el método y abrió sus micrófonos a la llamada de los radioescuchas buscando superar la crisis ante el impacto de la televisión por la vía Radio-comunicación.

Cuando un colectivo humano incorpora a su cultura comunicativa la capacidad de hacer preguntas, plantear dudas, dar su opinión a través del teléfono, más fácil le resultará aceptar la idea de que también a través del teléfono puede obtener respuestas útiles y eficaces a sus distintos problemas personales y educativos.

2.4. Accesibilidad.

En el concepto de accesibilidad se destaca la frecuencia y extensión con la que un canal puede ser utilizado para llegar a un auditorio. Desde el mero hecho de la recepción la televisión, por ejemplo, es un canal vetado en las zonas alejadas de los centros de emisión. La prensa es un canal no accesible a la población analfabeta y a los sujetos de escaso poder adquisitivo.

Los controles ideológicos de cada medio, el elevado costo de cada minuto o cada página de texto, la complejidad de la tecnología aumentan la dificultad de acceso para la mayoría de los ciudadanos a los medios de masa.

El teléfono es, sin duda, el canal de más fácil utilización. No necesita casi aprendizaje, está siempre disponible, puede utilizarse por los más débiles y los enfermos, comunica instantáneamente.

Hay quien afirma que precisamente es su facilidad de manejo y su nula peligrosidad lo que ha originado un cierto olvido de los sociólogos sobre este invento, que para algunos se reduce a la simple categoría de un electrodoméstico más.

El teléfono tiene sobre todo dos barreras económicas: el costo de instalación y el costo de servicio. El costo de servicio, el más importante, varía en los

distintos países y, a medida que se cancelan los monopolios telefónicos y se instalan sistemas de competencia, bajan notablemente las tarifas.

2.5. Permanencia.

Llamamos permanencia a la capacidad del canal para mantener el mensaje. La Prensa obtendría en esta característica la máxima puntuación. La Radio mucho menor.

En el caso del teléfono la permanencia es superior a la de la radio, como lo prueban distintos estudios, achacándolo al mayor nivel de implicación personal en el mensaje y al menor nivel de ruido semántico y de interferencias conceptuales.

Por otro lado cada día aumentan los dispositivos y accesorios telefónicos para mejorar el nivel de permanencia. El caso de los contestadores automáticos y el fax es típico y su popularidad y uso aumenta constantemente.

El electrowriter o teleescritor es un dispositivo que facilita, a través del hilo telefónico, imágenes generadas con un lápiz electrónico en una pequeña pantalla, que luego se reciben en una pantalla grande en un centro de recepción. El sistema lleva muchos años en uso en las clases de la Telephone Educational Network, de la Universidad de Wisconsin-Extension, de Madison (Estados Unidos) (Gallego, 1981).

2.6. Poder multiplicador.

Es la capacidad del canal para cubrir una extensión geográfica con rapidez y poner el mensaje a disposición de muchas personas. La rapidez e instantaneidad del teléfono automático actual, aumentada con la incorporación de los teléfonos sin cable y los teléfonos celulares, hace que el poder multiplicador del teléfono sea enorme y aunque no simultáneo, sino yuxtapuesto.

Hoy día, en los países que cuentan con la estructura tecnológica de soporte para teléfonos celulares, es posible efectuar contactos telefónicos instantáneos desde cualquier parte.

2.7. Complementariedad.

Es la capacidad para suplir la misión comunicativa de otros canales. El Medio Telefónico se ha convertido en la primera herramienta de trabajo para los informadores de prensa, radio y televisión, junto con los teletipos. Los servicios de videotexto, las conexiones de Bancos de Datos, las Redes de

Comunicaciones, los servicios de telerreunión, las videoconferencias, la generalización progresiva de la red digital de servicios integrados abren un horizonte de amplias posibilidades al Medio Telefónico.

2.8. Canales formales e informales.

Los canales comunicativos suelen dividirse clásicamente en canales formales e informales.

El canal formal se caracteriza por ser:

- medio de masas
- frecuentemente institucional o controlado por poderes ideológicos.
- con emisiones organizadas
- gestionado por profesionales
- la fuente de noticias es identificable (agencias de noticias, redactores...)
- la información transmitida es formal y verificable.
- emisores y receptores están claramente diferenciados

En cambio el canal informal, como suele ser el Medio Telefónico:

- * actúa de manera interpersonal
- * espontánea
- * siguiendo los mecanismos del rumor
- * los agentes suelen ser emisores-receptores
- * la información es informal
- * las fuentes de información y los datos son difíciles de verificar.

3. Tutoría telefónica.

La red telefónica mundial supera los 300 millones de teléfonos, la mayor parte automáticos, y nos permite la comunicación instantánea con cualquier parte del globo, con un nivel de calidad auditiva generalmente bueno. Esta posibilidad de contacto inmediato hacen realidad las teorías macluhianas de la aldea global. Cables, microondas, satélites de comunicaciones, sistemas electrónicos de

conmutación forman un complejo de alta eficacia en el que se apoya gran parte de la información mundial.

A nivel educativo hace posible que cualquier persona, desde cualquier parte del mundo, pueda estar telepresente en nuestra clase... Sea un conferenciante invitado en una de nuestras aulas simplemente incluyendo en la línea una amplificación para facilitar la audición grupal y unos micrófonos para que los alumnos puedan preguntar y dialogar con el teleconferenciante.

3.1. Sistemas Dial-Up o Dial-Access.

Desde cualquier terminal telefónico se puede acceder a estos números telefónicos que automáticamente dan una grabación referente a un tema o servicio. Por ejemplo noticias, horarios, estados de las carreteras... Su importancia potencial en la educación es grande y en otra ocasión hemos detallado cómo se utilizan los servicios de Dial-up en los centros educativos (Gallego, 1988).

3.2. Contestador/grabador automático.

Un equipo simple y ampliamente utilizado en todos los países: registra los mensajes y da información pregrabada. Centros educativos españoles de Enseñanza a Distancia, por ejemplo la UNED, hace años que utilizan este sistema, que siempre está atento para registrar las preguntas y dudas del alumno, que serán respondidas en otro momento posterior.

El sistema permite acceder a cualquier hora al Centro y a los profesores a la vez que ahorra al alumno el costo telefónico del tiempo de la respuesta.

3.3. Conexión tripartita.

En el trascurso de una comunicación ya establecida cualquiera de los usuarios, si está abonado a este servicio, puede efectuar una llamada a otros números e incorporarlos a la comunicación existente. La conexión tripartita que puede hacerse, por ejemplo con el sistema Ibercom, habitual en muchas de nuestras Universidades, facilita a los docentes el intercambio de ideas y las telerreuniones sin necesidad de desplazamientos.

3.4. Entrevista telefónica.

Los investigadores han analizado con detenimiento las ventajas e inconvenientes de la entrevista telefónica comparada con la entrevista

presencial. En algunas tareas encontraron que no había diferencia entre la comunicación por teléfono y la comunicación cara-a-cara, por ejemplo:

1. para la transmisión de información
2. para la resolución de problemas
3. para la generación de ideas
4. para hacer preguntas
5. para intercambiar opiniones

Estas tareas son, precisamente, las más habituales en una tutoría telefónica. Nosotros no vamos a entrar en el debate, que creemos estéril, de si es mejor la entrevista presencial o la entrevista telefónica. Creemos que, en muchas ocasiones, la única forma accesible de tutoría, en la práctica, es a través del Medio Telefónico.

Tutoría significa ayuda que presta el tutor al alumno. Una de las características más apreciadas del medio telefónico es su capacidad de contacto y ayuda. La primera llamada telefónica, recordémoslo, fue una llamada de auxilio. Alexander Graham Bell gritó pidiendo ayuda cuando se derramó un recipiente de ácido Mr. Watson, venga, le necesito... Desde entonces el teléfono ha sido uno de los instrumentos más apreciados para pedir y, a veces, facilitar todo tipo de ayuda.

3.5. Dificultades de la Tutoría Telefónica.

La Tutoría Telefónica tiene también sus dificultades y se presta a cometer errores, que vamos a explicar aquí. La dificultad más obvia es la falta de contacto visual y la imposibilidad de utilizar apoyos visuales para las explicaciones.

Una de las equivocaciones más frecuentes es llevar el diálogo al modo conversacional ordinario y no como una tutoría. El Tutor está acostumbrado al uso convencional del medio, la situación, muchas veces relajada del tutor, hace que el proceso corra el riesgo de trivializarse. La ansiedad, la confusión, la dificultad en la verbalización o la excesiva emoción interfieren en la entrevista telefónica.

Hay inconvenientes técnicos patentes. En ocasiones la línea está ocupada, el sonido telefónico es deficiente, tiene ruidos y el uso prolongado del auricular puede resultar cansado para el tutor.

3.6. La Escucha activa por teléfono.

Marroquín ha descrito muy acertadamente cómo debe ser la escucha activa radiofónica. Parte de la noción de destreza de Carkuff que es algo operacional, observable, evaluable y susceptible de ser enseñado a los demás de manera sistemática.

Cuatro destrezas fundamentales destaca Marroquín para la escucha activa telefónica:

1. *Atención*: para crear una atmósfera de respeto, para comunicar disponibilidad al alumno, para preparar al tutor para dar respuesta efectivas al alumno.

Puede ser atención física:

- contactar con el alumno
- atender contextualmente
- atención personal

O, también, atención psíquica, que conlleva:

- la observación
- la escucha

2. La *Respuesta* es la comunicación verbal por parte del tutor de su comprensión del ángulo de referencia del alumno, observando tres conductas:

- * respuesta al contenido
- * respuesta al sentimiento
- * respuesta al contenido y al sentimiento

3. *Personalizar* es ayudar al alumno a responsabilizarse de su propio problema a través de un nuevo conocimiento, que le capacite para comprender dónde se encuentra en relación a dónde debería encontrarse o a dónde quería llegar. Para Carkuff hay cuatro subdestrezas personalizadoras:

- * personalización del significado
- * personalización del problema
- * personalización del sentimiento
- * personalización de la meta.

4. *Iniciación* es el proceso que el tutor utiliza para operacionalizar los objetivos del alumno y desarrollar los pasos necesarios para conseguirlos.

3.7. Algunas sugerencias prácticas.

La falta de apoyos visuales propia del teléfono, hace que sea necesario exagerar un poco los aspectos verbales. Sin embargo, se percibe la sonrisa a través del teléfono. Los locutores de radio actúan ante el micro, como si tuvieran delante al público, gracias a este esfuerzo los radioyentes reciben un mensaje vivo y ágil. Lo mismo ocurre con el teléfono.

La mayoría de los autores han destacado la importancia de la primera llamada telefónica del tutor, al comienzo del curso. Sirve para romper el hielo en un primer contacto. El tutor demuestra al estudiante que tiene interés por él y que está dispuesto a ayudarlo durante el curso, tanto por teléfono, como por escrito. Una vez realizado este primer contacto parece más conveniente dejar la siguiente iniciativa al alumno.

Sin embargo, si el alumno no ha realizado bien su trabajo, puede ser más sencillo explicarle telefónicamente, que por escrito, los aspectos en los que debe mejorar, que puntos conviene completar, o qué datos tiene que corregir.

También merece la pena telefonar a los alumnos que han realizado extraordinariamente bien los trabajos. Al no poder comparar con otros alumnos, les falta perspectiva para comprender el nivel que han conseguido. Esta conversación suele ser grata para el tutor y, por supuesto, para el alumno, que siente cómo su esfuerzo es tenido en cuenta y estimado.

Al hablar con alumno es conveniente llamarle por su nombre de pila, repitiéndoselo varias veces durante la conversación. Es más familiar y cercano y predispone a la confianza.

Aplicar los principios de la escucha activa. No interrumpir las intervenciones del alumno, ayudándole a concretar el problema. Utilizar la técnica de parafrasear, es decir, repetir con otras palabras la pregunta para asegurarse de que comprendió bien al alumno.

Ser paciente y escuchar y repetir lo que sea preciso, comprobando que el alumno comprende la respuesta y que queda satisfecho con ella.

En ocasiones, los alumnos se detienen en puntos secundarios y no importantes. Hay que guiarles poco a poco a la clarificación de lo substancial y de lo accesorio, pero sin despreciar el tiempo que el alumno ha dedicado a los aspectos, que un experto calificaría de irrelevantes.

A veces se reciben llamadas de los alumnos quejándose de las calificaciones. Hay que atender con cortesía y paciencia las quejas, analizando y explicando el por qué de la calificación, y cómo puede mejorar en el próximo trabajo o evaluación. Si ha habido algún error, hay que disculparse. Una buena gestión de las quejas redonda en una mejora de la relación tutor-alumno.

Hay alumnos que no llaman nunca por distintas razones y no pueden aprovechar las ventajas de la Tutoría Telefónica. Otros, en cambio, están muy bien dispuestos a recibir tanto la Tutoría Académica como la Tutoría de Orientación por este medio.

No es conveniente utilizar un teléfono con altavoz. Además de la resonancia que se origina, a los alumnos les desagrada pensar que les pueden estar escuchando varias personas extrañas.

Hay autores que insisten en que se use el teléfono para la tutoría con preferencia sobre la carta, incluso para responder a una carta.

Referencias bibliográficas.

ALONSO, C.M. y GALLEGO, D.J. (1993). **Medios Audiovisuales y Recursos Didácticos en el Nuevo Enfoque de la Educación**. Madrid: CECE.

ALONSO, C.M. , GALLEGO, D.J. y HONEY, P. (1994). **Los estilos de aprendizaje**. Bilbao: Mensajero.

BATES, A.W., (1990). Interactivity as a Criterion for Media Selection in Distance Education, **1990 Annual Conference**. Asian Association of Open Universities.

BATES, A. W., (1991). Third generation distance education: the challenge of new technology. **Research in Distance Education**,**3,2**, 10-15.

BLAKE, R.H. y HAROLDSEN, E.O. (1975). *A Taxonomy of Concepts in Communication*. New York: Hastings House.

CORRAL, A. y PARDO DE LEÓN, P. (1988). La función del tutor: la Orientación, **en El modelo español de Educación Superior a Distancia: la UNED**. Madrid: UNED.

EVANS,T. y NATION, D., (1989), Dialogue in practice, research and theory in Distance Education, **Open Learning**, **vol.4**, **nº 3**.

FAGE, J., y MILS, R. (1986), Student-tutor feedback in the Open University, **Open Learning**, **v. 1**, **n. 3**.

GALLEGO, D.J. (1977). **Psiquismo Humano y Medio Telefónico**. Madrid. Fundesco.

GALLEGO, D.J. (1980). El Medio Telefónico y la Educación. **Revista de Educación**, **263**, 165 - 175.

GALLEGO, D.J. (1981). Educational Telephone Network. **Diagroup**,**8**,38-46.

GALLEGO, D.J. (1984). Comunicación y Medio Telefónico, en **Incomunicación y Conflicto Social**. Ruiz-Giménez, J.(Ed.). Madrid.: Asetes.

GALLEGO, D.J., (1987). Posibilidades Didácticas del Medio Telefónico: la Audioconferencia, en **I Simposio Regional de Tecnología Educativa**, Ciudad Real: Diputación de Ciudad Real, 263 - 276.

GALLEGO, D.J. (1988). **Psicosociología del Medio Telefónico**. Madrid: Universidad Complutense.

GALLEGO, D.J. (1992).Teleconferencia por ordenador y correo electrónico: nuevas perspectivas para la enseñanza a Distancia, **Revista ADIE, 8**,

GALLEGO, D.J. (1993). La tutoría en la Enseñanza a Distancia, en **Aplicaciones Tecnológicas a la Enseñanza a Distancia**. Madrid. Anced.

GALLEGO, D.J (1994) El Medio Telefónico desde una perspectiva **pedagógica Pixel Bit, Revista de Medios y Educación, 2**, Junio.

GARCÍA ARETIO, L. (1987). La acción tutorial en **Eficacia de la Uned en Extremadura**, Madrid: UNED. pp. 204 - 270.

GEORGE,J. (1983). **On the Line: counselling and teaching by telephone**. Milton Keynes: Open University Press.

HAAG, S.B.P. (1990).**Teaching at a Distance Techniques for Tutors**. Waterloo. Ontario: TRACE Office, University of Waterloo.

HARASIM, L.M., (1989). Online Education: A new domain, en **Mindweave: Communication, Computers and Distance Education**. MASON,R. y KAYE, T. (Eds.), Oxford: Pergamon Press.

HARASIM , L.M., (1990). **Online Education, Perspectives on a New Environment**. New York: Praeger.

JONES, A., y Otros (1992). Providing computing for distance learners: a strategy for home use, **Computers Education, 18**, 1-3. 183-193.

LEWIS, R. (1984). **How to tutor and support learners**. London: Council for Educational Tecnology.

MARROQUÍN, M. (1984). La escucha activa. En **Incomunicación y conflicto social**. Madrid: ASETES.

MARTÍNEZ, C. (1986). **La práctica Tutorial en la Universidad Nacional de Educación a Distancia**. Madrid: UNED.

ROUSE, S. (1986). **The Invisible Tutor: a survey of student views of the tutor in distance education**. National Extension College Reports, Series 1, n 13, Cambridge, England: National Extension College.

