

LA ASESORÍA TELEFÓNICA Y POR FAX: UNA CERCANÍA A DISTANCIA

Luz Elena Espinoza Padierna

*Miembro del Centro de Relaciones Internacionales y
profesora de asignatura de la División del*

*Sistema Universidad Abierta de la
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Nacional Autónoma de México
México*

En términos generales, la preeminencia del modelo de educación presencial en América Latina indica una ausencia de la cultura del audiotactismo. A su vez, ello lleva a afirmar que, en la mayoría de los casos, una persona que se integra a una situación académica como estudiante, espera que cualquier información e instrucción, por elementales que ellas parezcan, le sean proporcionadas con toda oportunidad, razón por la cual raras veces se planteará una interrogante a la cual pudiera dar respuesta a través de la búsqueda y consulta individual.

Este planteamiento nos lleva a reflexionar respecto de lo que significa pretender el logro satisfactorio de metas y objetivos de una enseñanza a distancia cuando se enfrentan patrones y actitudes que corresponden con la homodidaxia.

Acceder a una educación ofrecida por una institución en donde la presencia en horarios y días prefijados, con una metodología de trabajo diferente de aquella identificada como tradicional, constituye ya un gran

salto. Sin embargo, por lo menos en una primera etapa, prescindir del intercambio y discusión de las ideas se antoja prácticamente imposible.

En general, la tutoría presencial es asociada con la aclaración de dudas de contenido por lo que, si esta situación no se presentara, el estudiante prescindiría de ella.

El estudiante promedio no está acostumbrado a planear y a administrar el tiempo dedicado a labores académicas. Carece de disciplina y hábitos de estudio por lo que, en la mayoría de los casos, se abocará a la realización de sus tareas apenas unos días antes de la fecha establecida para la presentación de los trabajos. Esta situación impide que la información recibida sea paulatinamente estudiada, asimilada, estructurada y transformada en conocimiento gracias a un proceso que, por su naturaleza, es progresivo y no inmediato ni momentáneo. Por otro lado, la ausencia de una orientación oportuna obstaculizará de manera importante el camino hacia el autodidactismo.

La tutoría telefónica y por fax constituyen un recurso con bastantes posibilidades en el contexto de la educación a distancia pero, paradójicamente, poco explotado no sólo por sus principales destinatarios sino incluso, por aquellos que podrían prestar este servicio.

Existe la errónea idea de que la asesoría telefónica consiste únicamente en descolgar el auricular para escuchar las inquietudes del que llama y tratar de responder lo que se cree que el que solicita espera oír. En el caso de recibir un mensaje impreso, contestar con rapidez algunas líneas remitiendo al interesado a algún tipo de literatura que podría aclarar con mayor precisión sus dudas. Grave error. El estudiante cancelará casi de inmediato la posibilidad de una consulta futura por este medio.

Podría estimarse que al ser un recurso poco utilizado cualquier cosa es mejor que nada. Es justo en función de sus potencialidades como medio accesible, de comunicación inmediata y más personal que su empleo debe ser estudiado a profundidad por un grupo de expertos, no sólo de la especialidad de que se trate, sino involucrando al menos a comunicólogos y pedagogos.

La razón es sencilla. Nada indica que las características y forma de operación de un sistema de educación a distancia debieran ser sustancialmente diferentes de una estructura y modalidad en las que la gran mayoría fuimos formados y que, incluso muchos de nosotros, hemos contribuido a reproducir. La conciencia y discusión de las grandes fallas e imperfecciones, lo que entendemos como las mayores debilidades —como sería la falta de capacitación en sistemas de educación abierta y a distancia en nuestros centros académicos— pueden constituir la posibilidad de convertirse en nuestra mayor fortaleza.

Un buen comienzo lo constituye el tratar de definir cuáles serían las ventajas y las desventajas de fomentar este tipo de asesoría. Un punto de arranque y discusión sería:

VENTAJAS

- Asegura al estudiante la posibilidad de consultar sus dudas aún si no puede asistir a una asesoría presencial previa.
- Cuenta con la oportunidad de discutir los puntos de vista que le van surgiendo al momento de desarrollar tareas concretas.
- El recurso le da mayor confianza al extremar sus dudas en privado.
- Este tipo de asesoría le impide interrumpir el proceso de transformación de la información en conocimiento adquirido.
- Personaliza la relación estudiante-asesor.
- El usuario tiene la alternativa de explyarse oralmente si su trabajo se ve agilizado gracias a la ampliación de información o aclaración de dudas, o exponer ideas centrales por escrito y cuya confirmación de ser adecuadas constituye la base del desarrollo del trabajo integral.
- El mensaje por escrito da la posibilidad de mediar en las ideas y trabajarlas tanto como se considere conveniente antes de enviarlas.
- En caso de no encontrar a la persona requerida, el interesado puede remitir por escrito las ideas que tiene en ese momento sin correr el riesgo de que se disipen en tanto el asesor puede corresponder a la llamada.

DESVENTAJAS

- Contar con pocas líneas telefónicas de acceso o personal reducido o insuficiente impide que el estudiante establezca la comunicación que requiere.
- Los horarios establecidos para la tutoría telefónica indican la disponibilidad de tiempo del personal para atender a los estudiantes, pero ello no siempre está en función de las necesidades y horarios regulares de estudio de las personas matriculadas en un sistema a distancia.
- El uso del teléfono indica plantear cuestiones concretas «a manera de telegrama» para lo que los estudiantes no siempre tienen claro como deben plantear sus dudas e interrogantes.

- Existen situaciones en las que las explicaciones verbales precisan de otro apoyo didáctico de tipo visual.
- La falta de asociación de la voz con la persona que habla dificulta en muchos casos una real interacción estudiante-asesor, pues se considera que ello no deja de ser impersonal.

Estos son sólo algunos puntos de vista respecto de lo que puede constituir el recurso a la asesoría telefónica o por fax. Es evidente que las apreciaciones pueden variar sustancialmente en función de la necesidad de atender y dar respuesta a situaciones concretas y requerimientos locales. No obstante, deberá tenerse presente que para iniciar una discusión al respecto es fundamental:

- a) Identificar claramente los problemas básicos.
- b) Considerar varias propuestas de alternativa.
- c) Promover y fomentar todo tipo de participación de los grupos y sectores académicos y sociales involucrados en el proceso.

Por otro lado, el intercambio de ideas entre instituciones educativas y el compartir inquietudes respecto de caminos ya recorridos ayuda a ampliar las perspectivas. De tal suerte, la innovación puede constituir el motor del cambio.