

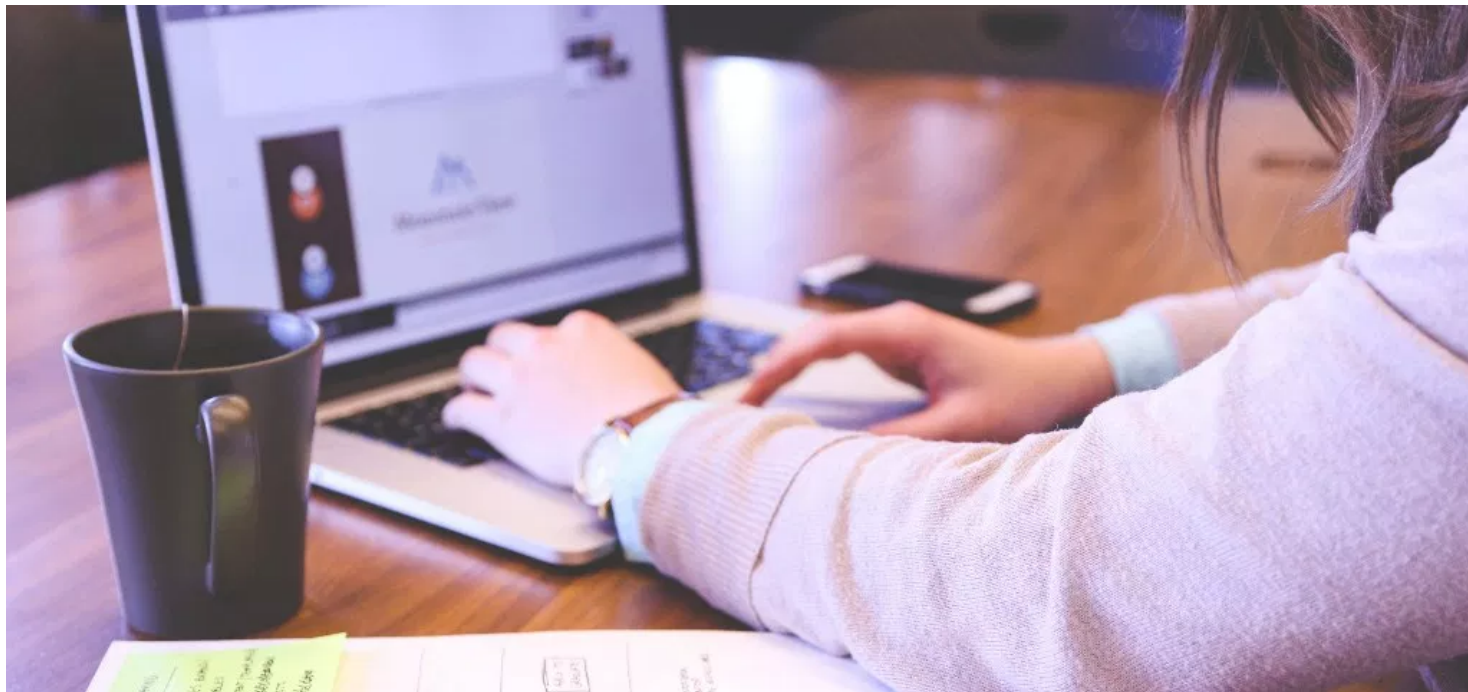
10 problemas típicos en tutoría eLearning y las estrategias para solucionarlo

15 julio, 2013 26 enero, 2016



por Nuria Vallejo

en eLearning, Recursos.



Gran verdad esa de que en Internet lo encuentras todo, es como el bolso de Mary Poppins.... Buscas algo, y si lo haces bien, ahí está!! Y en gran parte, es gracias a la gente que comparte lo que sabe, lo que aprende, sus incertidumbres, etc.

Estaba buscando información para mis vacaciones. Miles de páginas de hoteles y comentarios de todo tipo, que si el hotel tal no está limpio, que si en el otro la comida es de mala calidad, etc.... Tras un par de tardes de dedicación, llegó el momento de saturación en el que dije “Que sea lo que Dios quiera.... Me lo juego todo a este hotel y acabo con este lío!!!”

Y pensé, en los colegas del mundo eLearning que se enfrenten a sus primeros cursos, sus primeras tutorías, esos nervios del inicio y en sus búsquedas por Internet para encontrar pistas.... Y de ahí nace este post, voy a intentar ayudar que este tema si lo controla.



A continuación, os presento una serie de estrategias que facilitarán la resolución de algunas situaciones, que con frecuencia, se encuentra un tutor en el desarrollo de un curso de eLearning.

1. Una persona manifiesta que no entiende nada

En este caso, se debe pedir a la persona que especifique su duda para concretar cuáles son las causas y poder ofrecer una respuesta de calidad.

Debemos descartar que la base del problema de desconocimiento del alumno se deba a que no sepa moverse por la plataforma. **Interactúa con el alumno** para conocer las lagunas cognitivas de manera concreta.

2. Existe muy poca participación en el foro

Debemos analizar el motivo, los más comunes son que las **líneas de debate abiertas no sean adecuadas**, por ser demasiado ambiguas; si esta es la causa, redefiniremos el debate concretándolo en preguntas que puedan suscitar el interés del grupo, acorde a su nivel de aprendizaje.

Otro motivo común es la timidez **del grupo a participar abiertamente** frente a los demás; en este caso, enviaremos un mensaje grupal invitando a todas las personas a compartir sus dudas y comentarios, fomentando la reflexión de los contenidos y las críticas constructivas al mismo, propiciando una mayor participación.

O quizás planteamos **¿lo estamos haciendo bien?** La forma de dinamizar es de respuesta tardía, quizás deberíamos cerrar nuestra intervención con otra pregunta para reincentivar el debate y reorientar la participación.

3. Una persona realiza una pregunta y la respuesta está en los contenidos

Le mostraremos que la respuesta se explica en el material del curso, indicándole la página exacta y el texto que se refleja comentándolo.

Aprovecha las herramientas que te ofrece la plataforma para difundir el esfuerzo, los foros o grupos de alumnos pueden ser un buen lugar para gestionar este tipo de dudas para que también beneficie al conjunto del alumnado y no tengan miedo a preguntar y solventar dudas.

4. El alumnado propone al equipo tutorial que haga un resumen del material del curso

Debemos sugerir que realicen ellos mismos un resumen del material, repartiendo la elaboración entre las distintas personas que componen el grupo. Actuando así **contribuiremos a que el alumnado se responsabilice de su aprendizaje** y comparta con el resto de compañeros el trabajo realizado y los diferentes puntos de vista e interpretaciones.

5. Todas las consultas se reciben en el correo del equipo tutorial

Si los mensajes recibidos conciernen directamente al contenido del curso, debemos recordarles las **ventajas de enviar las dudas al foro** indicando que la gran mayoría de dudas son comunes y se pueden compartir soluciones.

Asimismo, le indicaremos que este mensaje puede resultar de interés para el resto del grupo por lo que (con su permiso) publicaremos la duda en el foro del Módulo.

6. Algunas personas no participan en las herramientas de comunicación

Enviaremos un mensaje que incite a la participación haciendo una alusión directa o indirecta, ya que en muchas ocasiones hay personas que desean participar y sólo necesitan un poco de empuje por parte del equipo tutorial.

Los grupos de foros son altamente adictivos pero hay que saber dar con la tecla, promueve mensajes transgresores si hiciera falta, una vez participen 3 usuarios lograrás que se añadan más personas al debate.

7. Consulta que queda fuera de los contenidos del curso

Podremos contestar siempre que tengamos la respuesta. En caso negativo, debemos **proporcionar las fuentes de consulta**, para que la persona disponga de medios para resolverla y solicitar ayuda a los otros compañeros.

8. Malentendido en el foro

Tendremos que **esperar un tiempo prudencial para ver si el problema se resuelve espontáneamente entre los participantes**. Si no sucede así, mediamos en el conflicto aclarando la situación y los malentendidos, solicitando a las personas implicadas que expliquen lo sucedido y cómo cada persona ha interpretado la situación para comenzar a aclararla.

Si hubiese algún indicio de falta de respeto en el foro, debemos detectarlo lo antes posible, eliminando el mensaje si fuera preciso e indicando por correo personal a la persona responsable su error. Disculparemos este acto en el foro, invitando a los participantes revisar y cumplir las Normas de Cortesía (Netiquete).

9. Una persona plantea en el foro una situación real que le ha sucedido en relación a los contenidos del curso, del cuál solicita una posible solución

Podemos solicitar al resto de alumnado que intenten resolver el caso, con aportaciones propias. Para cada mensaje aportado (solución emitida) **debemos ofrecer nuestro punto de vista como expertos/as en la materia**. En último caso y como mensaje final de esta línea de debate, valoraremos aquellas soluciones que más se acerquen a la realidad y las recopilaremos a modo de resumen, agradeciendo la participación de todos.

10. Una persona comunica que tiene problemas técnicos para visualizar el Aula Virtual

Debemos obtener la máxima información sobre el problema por si podemos solucionarlo. En caso negativo, comunicaremos la incidencia a la coordinación del curso, informando a la persona afectada de tales gestiones.

Y bueno.... Esto no es más que el inicio de un banco de estrategias tutoriales que podemos ir generando entre todos!

Quién comparte más experiencias?? Quién se anima a empezar??

Comparte este post