



## **ETAPAS DE DESARROLLO Y FACILITACIÓN EN UNA COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE**

**Gilbert Brenson-Lazan\***

(Adaptación de los trabajos de Gilly Salmon\*)

La comunidad virtual ofrece uno de los más importantes recursos para el futuro del aprendizaje, del auto-desarrollo integral y del trabajo en equipo. Alrededor del mundo, comunidades virtuales de aprendizaje están logrando niveles desconocidos, hasta ahora, de aprendizaje (y no sólo adquisición de conocimiento) y de productividad, mediante el uso efectivo de una combinación de medios presenciales y virtuales.

Sin embargo, muchos intentos para hacer la anterior combinación han fracasado y se ha perdido mucho de este gran potencial, debido, en nuestra opinión, a una falta de comprensión del proceso de evolución de dichas comunidades, y al desconocimiento sobre la importancia de la facilitación virtual de ella y de su proceso de aprendizaje.

El siguiente modelo (Salmon-Brenson, 2001) plantea las etapas de desarrollo y algunos parámetros para mentorear y facilitar el proceso. Por cada etapa postulamos un objetivo general, el apoyo técnico necesario para la parte virtual, los principales obstáculos y retos en el proceso y el tipo de facilitación que más permite la continuada evolución de la comunidad. Este modelo es una obra en progreso y agradeceríamos cualquier retroalimentación al respecto en la dirección: <http://amauta.org>.

## A) PRIMERA ETAPA: MOTIVACIÓN



**OBJETIVO:** reconocer la conveniencia de participar en una comunidad virtual de aprendizaje para satisfacer una necesidad sentida.

**APOYO TÉCNICO REQUERIDO:** cómo instalar el sistema de software y hardware y dominar el acceso a las herramientas.

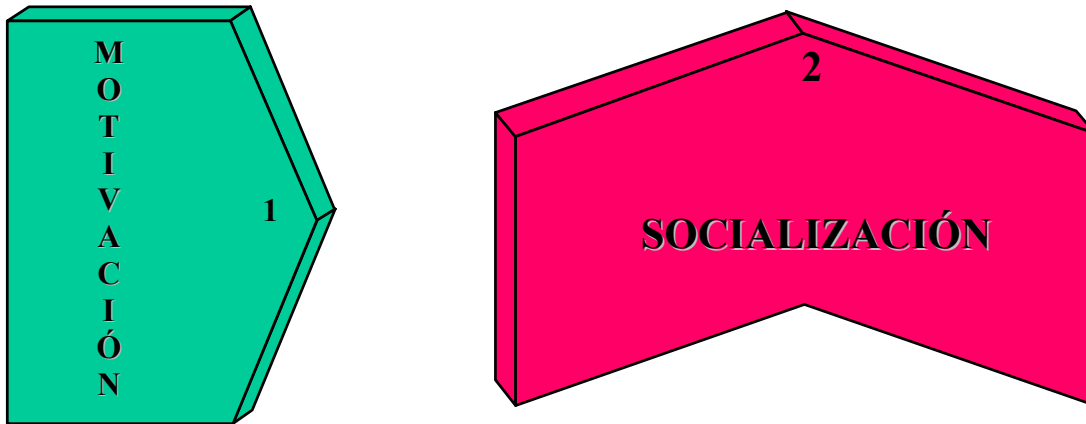
### **PRINCIPALES OBSTÁCULOS A VENCER:**

- Miedo a usar una tecnología y/o unos programas que pueden ser desconocidos y que muchas veces parecen amenazantes.
- La persona está acostumbrada a “ver la cara” de aquellos con quienes interactúa y cree que pierde la comunicación de tipo visual – gestual.
- Si las personas de la comunidad no se conocen entre sí, puede haber “miedo de hablar con desconocidos.”
- Algunas personas pueden no gustar de escribir o sentir que no saben hacerlo.
- Hay poca interactividad y la comunicación es primordialmente entre los participantes y un facilitador-moderador.

**FACILITACIÓN APROPIADA:** El papel del facilitador es el de crear y mantener los espacios y procesos necesarios para lograr el objetivo de la comunidad. Al principio puede utilizar un alto grado de protagonismo y conductas directivas para:

- Asegurar que cada participante se sienta bienvenido.
- Reflexionar sobre las necesidades sentidas relacionadas y compartidas.
- Animar la participación y la interactividad.
- Pedir el compromiso de tiempo y energía necesarios para aprender a usar el proceso.
- Reenmarcar y reforzar cada iniciativa para participar.

## **B) SEGUNDA ETAPA: SOCIALIZACIÓN**



**OBJETIVO:** establecer identidades virtuales y relaciones entre participantes.

**APOYO TÉCNICO REQUERIDO:** cómo bajar archivos, enviar y recibir mensajes por correo electrónico y usar las otras herramientas básicas de una comunidad virtual (foros electrónicos, “chat”, tablero virtual, etc.).

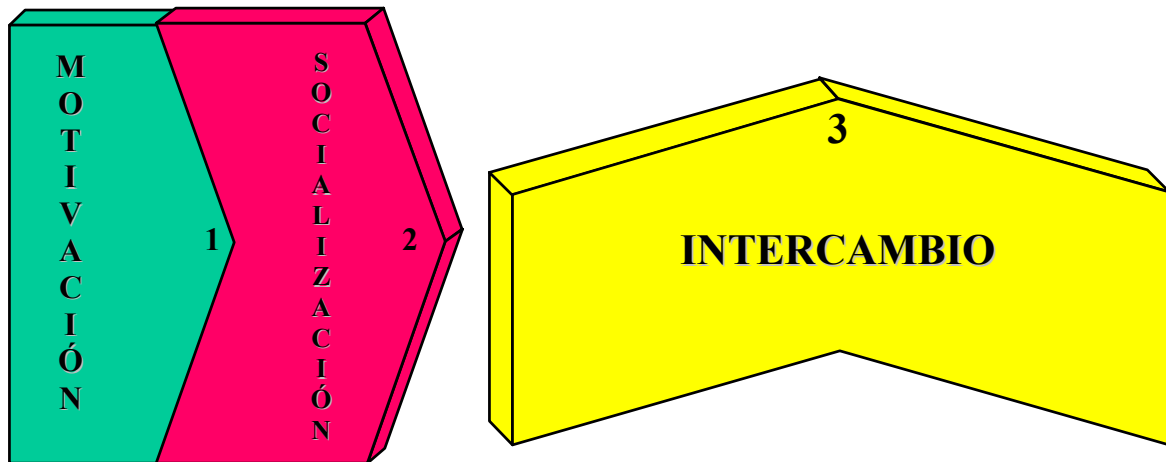
### **PRINCIPALES OBSTACULOS A VENCER:**

- Un aumento de interactividad de tipo social, muchas veces irrelevante o distractora, (no enfocada a los objetivos de la comunidad).
- Excesos de protagonismo.
- Conductas pasivas o ausencias.
- Posibles luchas de poder y dominación.
- Frustración y aun abandono ante el incumplimiento de expectativas ilusas.

**FACILITACIÓN APROPIADA:** Facilitar la creación de una visión compartida. El/La facilitador(a) es menos protagonista/a y comienza a desarrollar liderazgo-moderación en los demás para:

- Crear una visión conjunta y realista entre todos.
- Conocer y hacer conocer los ambientes culturales, sociales y de aprendizaje virtual.
- Establecer puentes entre ellos para resaltar los beneficios del nuevo proceso.
- Encauzar las conversaciones hacia la misión y objetivos del grupo.
- Mantener equidistancia entre todos los participantes.
- Facilitar la participación de todos, hasta donde sea posible.
- Controlar las divagaciones.

### C) TERCERA ETAPA - INTERCAMBIO



**OBJETIVO:** conseguir y compartir la información relevante a las necesidades propias, de otros y de la comunidad, y valorar la eficiencia y los beneficios del nuevo proceso.

**APOYO TÉCNICO REQUERIDO:** cómo realizar búsquedas en el internet para encontrar la información necesaria que potencializa el aprendizaje. .

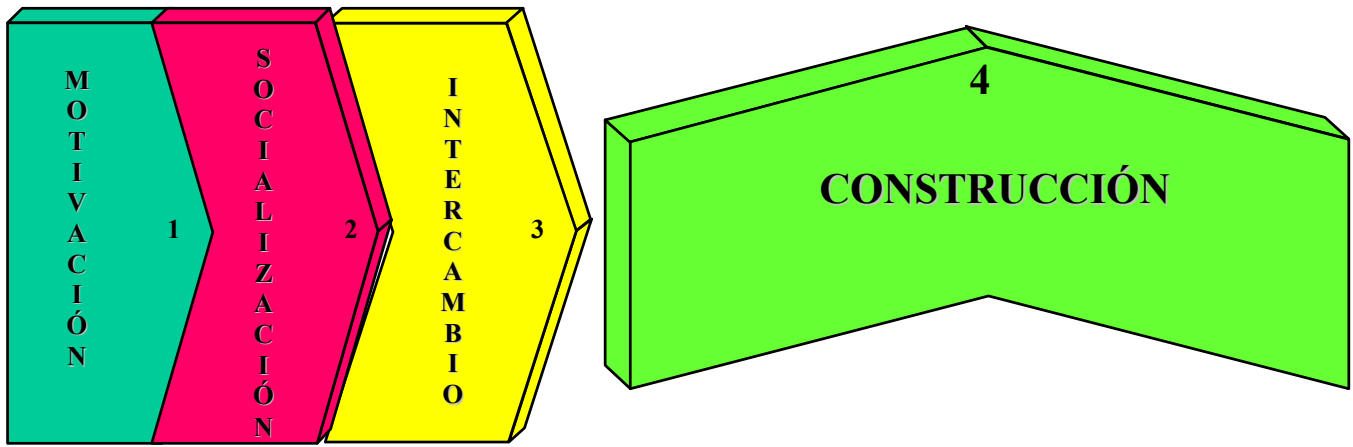
#### **PRINCIPALES OBSTACULOS A VENCER:**

- Posibles deserciones.
- Malos entendidos y violencia verbal debido a las limitaciones del medio.
- Ciertos estilos de aprendizaje muy pronunciados e incompatibles con los medios utilizados.
- Impaciencia con la falta de logros.
- Poca participación por desmotivación o miedo no resuelto.
- La falta de aprender del error propio y de los demás, especialmente en la tecnología.

**FACILITACIÓN APROPIADA:** Facilitar la participación alrededor del tema. Utiliza aun menos protagonismo y se vuelve más moderador-coordinador para:

- Estimular la elaboración de las tareas.
- Usar, apropiadamente, los materiales complementarios de aprendizaje.
- Manejar, adecuadamente, cualquier “sobrecarga” o saturación informática.
- Estimular continuado interés.
- Manejar efectivamente las dinámicas disociadoras.
- Manejar diferentes estilos de comunicación y de aprendizaje, con materiales que cubren todos de ellos.

## D) CUARTA ETAPA – CONSTRUCCIÓN



**OBJETIVO:** lograr la construcción co-participativa de nuevos conocimientos y realidades.

**APOYO TÉCNICO REQUERIDO:** cómo usar herramientas de conferencias virtuales de tiempo real y otras herramientas de colaboración y co-construcción.

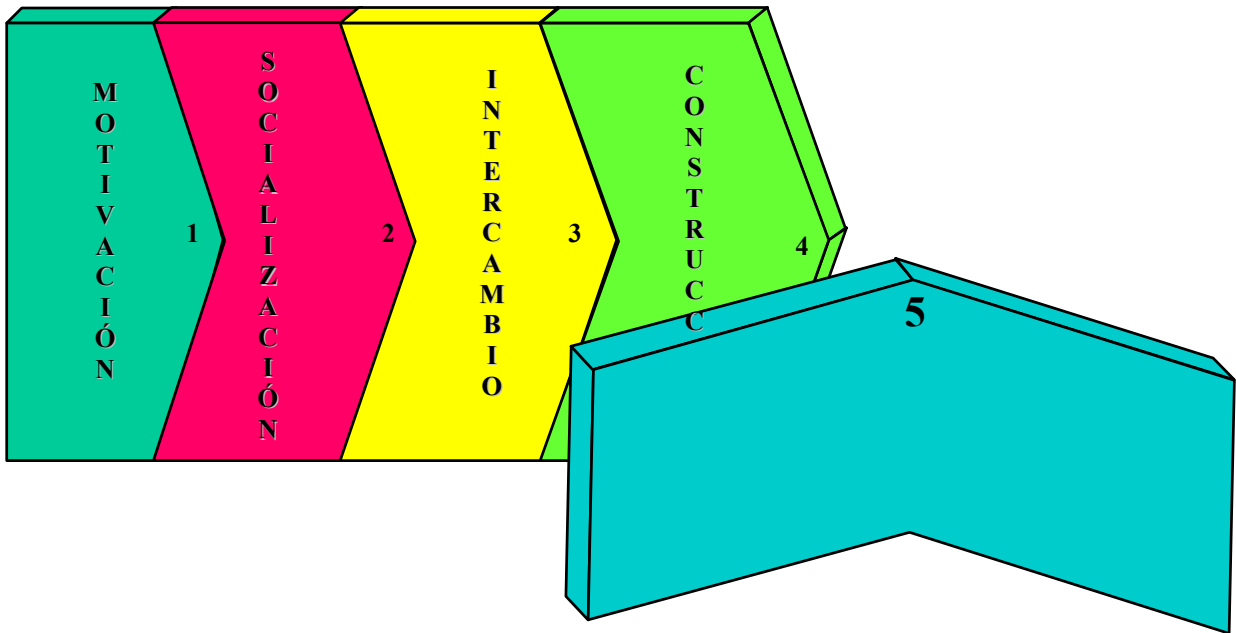
### **PRINCIPALES OBSTACULOS A VENCER:**

- Intento de algunas personas de hacer prevalecer sus ideas sobre las de los demás.
- Intolerancia de las ideas y percepciones de los demás.
- La falta de confrontación de los conflictos latentes.
- Percepción selectiva, por parte de algunos participantes, hacia ciertas ideas y por lo tanto no tienen en cuenta otras.
- Posesividad o reticencia de compartir la información y las experiencias personal necesarias para una optimización de la co-construcción sinérgica.

**FACILITACIÓN APROPIADA:** facilitar, monitorear y retroalimentar los procesos sinérgicos interpersonales para un efectivo trabajo en equipo virtual. Esta etapa generalmente requiere poca intervención del facilitador para:

- Explicar que el equipo llega a un proceso de productividad por encima de lo esperado, suministrando ejemplos conocidos o de otras organizaciones.
- Iniciar y mantener procesos de colaboración sinérgica.
- Estimular y empoderar la comunicación dialógica.
- Desarrollar una capacidad de síntesis que permita la sinergia de conocimientos.

## E) QUINTA ETAPA – TRASCENDENCIA



**OBJETIVO:** usar el proceso para lograr metas personales, integrar el proceso con otras formas de aprendizaje y extender y multiplicar la comunidad, creando una red de redes.

**APOYO TÉCNICO REQUERIDO:** proveer enlaces con los contactos relevantes fuera del sistema cerrado inicial.

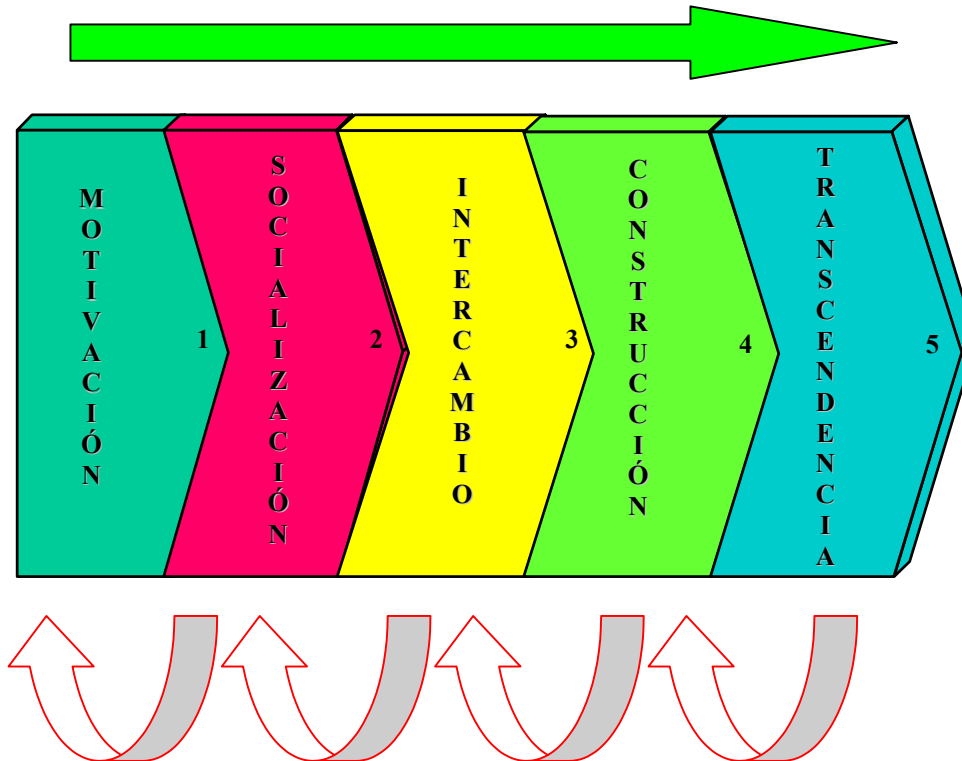
### **PRINCIPALES OBSTACULOS A VENCER:**

- Querer mantener el proceso tal y como estaba antes.
- Poca flexibilidad para el cambio.
- Arribismo y arrogancia por los logros de la comunidad (Síndrome Abilene).

**FACILITACIÓN APROPIADA:** mentorear el proceso de seguimiento personal y grupal, y facilitar la eventual disolución de la comunidad y/o el renacimiento de otra cuando sea necesario. En esta etapa el facilitador se limita a un papel asesor, sólo cuando se le solicite dicha asesoría. Los participantes se vuelven responsables de su propio aprendizaje y frecuentemente comienzan a cuestionar y mejorar el mismo proceso.

## F) OBSERVACIONES:

### EVOLUCIÓN DE LA MASA CRÍTICA



### INVOLUCIÓN DE LA MASA CRÍTICA POR CRISIS INTERNA O EXTERNA

- Este proceso no es lineal sino circular. La masa crítica puede retroceder ante factores internos o externos amenazantes.
- En dada comunidad, los participantes individuales pueden estar en cualquiera de las cinco etapas.
- La etapa en la cual se encuentra la masa crítica de los participantes individuales generalmente determina la etapa de la comunidad. Ante determinadas tareas o situaciones externas, los individuos y la comunidad como sistema pueden “reciclar” y volver a etapas anteriormente superadas. El/La facilitador(a) tiene la responsabilidad de crear y mantener los espacios y procesos apropiados para que esa masa crítica pueda seguir evolucionando, sin descartar las posibles intervenciones para apoyar a las personas que todavía no hayan llegado a la etapa de esa masa crítica.

\*Gilly Salmon, autora del modelo original sobre el cual se construyó este trabajo, es consultora en aprendizaje virtual y trabaja en Toronto, Londres y Sydney. Gilbert Brenson-Lazan es Socio-Gerente de Amauta International, LLC de Bogotá, Colombia, organización

dedicada a la formación y mentoría de facilitadores de transformación organizacional y comunitaria.

Para más información, la persona interesada puede leer dos documentos relacionados en la Biblioteca Virtual de Amauta Internacional, LLC y la Asociación Internacional de Facilitadores <http://iaf-world.org/bibvirt.html>:

- Brenson-Lazan Gilbert: ***“Más Allá de los Equipos: La Comunidad de Aprendizaje y Auto-Desarrollo Integral – CADI”***.
- Brenson-Lazan, Gilbert: ***“Constructivismo Criollo – El Arte, Ciencia y Tecnología de Facilitar Aprendizaje”***

Para más información, visite nuestro website <http://amauta.org> o comuníquese con nosotros en: [gbl@amauta.org](mailto:gbl@amauta.org).