

## Habilitats comunicatives per a l'aprenentatge en l'entorn virtual

Glòria Sanz Pinyol  
Escola Virtual d'Empresa  
(UB Virtual)

*Els entorns virtuals d'aprenentatge són una opció de formació continuada amb grans possibilitats per als adults que busquen estudis compatibles amb l'activitat laboral i amb la vida familiar. Per participar-hi, calen determinats aprenentatges, tant actitudinals com de coneixements i habilitats.*

*L'article es dedica a analitzar les habilitats lingüístiques necessàries per moure's en un entorn d'aquest tipus i fa propostes didàctiques que poden facilitar la participació activa en un curs d'entorn virtual i ampliar les perspectives del domini dels nous canals de comunicació amb objectius distints de l'aprenentatge.*

Paraules clau: *aula virtual, entorn virtual, comunicació asincrònica, correu electrònic, fòrum de debat, ensenyament no presencial.*

### Communicative skills for learning in a virtual environment

*The virtual learning environments are an option in permanent training with great possibilities for adults who look for studies that are compatible with their jobs and with their family life. So as to participate in determined learning as much in attitudes as knowledge and skills.*

*The article is dedicated to analysing the necessary linguistic habits for moving within an environment of this type and offers didactic proposals that can facilitate the active participation in a virtual course and widen the perspectives of the control of new channels of communication with objectives that are different to learning.*

Keywords: *virtual classroom, virtual surroundings, unsynchronised communication, electronic mail, debate forum, non presential teaching,*

### Els entorns virtuals d'aprenentatge, una opció efectiva per a la formació continuada

L'ús de les noves tecnologies ha obert perspectives en els mètodes d'ensenyament i aprenentatge. Ja fa temps que, en l'àmbit de la formació continuada i l'actualització d'aprenentatges professionals en general, es fan servir mètodes de teleformació, però les darreres tecnologies han representat un avenç espectacular, especialment perquè la no-presencialitat ha deixat de ser un obstacle per convertir-se en una font inesgotable de possibilitats de formació. La creació d'entorns virtuals d'aprenentatge s'ofereix com l'alternativa més completa de teleformació, ja que, molt més enllà de l'accés a uns materials i a un servei telefònic d'assessoria, pot crear espais d'aprenentatge amb múltiples interaccions. Aquesta possibilitat permet formar grups cohesionats que faciliten l'aplicació de models pedagògics basats en el treball cooperatiu i l'autonomia de l'aprenent. Així doncs, els entorns virtuals d'aprenentatge no tan sols incorporen les noves tecnologies a l'ensenyament i amplien l'oferta educativa a la societat en general, sinó que afavoreixen el concepte modern de formació al llarg de tota la vida i la dimensió eminentment social de qualsevol aprenentatge.

Un curs d'entorn virtual permet que docents i aprenents comparteixin espais de comunicació i objectius d'aprenentatge sense coincidir en el temps i en l'espai. La presencialitat dels agents de la formació ja no és un condicionament per participar en una activitat formativa en grup. L'aula de l'entorn virtual permet organitzar un pla de treball flexible, seguir una agenda comuna, mantenir una comunicació directa amb el docent i formar grups de persones que segurament no coincidirien mai en una classe presencial per la seva situació geogràfica o pels seus compromisos laborals o personals. Aquest nou context educatiu es basa en l'accés en línia als continguts d'aprenentatge i en la comunicació asincrònica entre alumnes i docents.

És important constatar que els avenços de les noves tecnologies de la comunicació aplicades a l'ensenyament han renovat el concepte mateix de l'aprenentatge, pel fet que obren tota una sèrie de possibilitats en diversitat de continguts, recursos d'autoaprenentatge, formes d'accés a la informació i els nous rols de docent i aprenent. A més, la situació d'aprenentatge mitjançant les noves tecnologies és en si mateixa una pràctica d'actualització professional, perquè l'entorn empresarial també ha creat nous espais col·lectius virtuals, mitjançant l'ús habitual del correu electrònic, els xats o els fòrums per a la comunicació interna i externa i per establir sistemes oberts de treball cooperatiu.

## Aprendre en un entorn nou

L'ús de les noves tecnologies de la comunicació en l'educació s'ha anat renovant a una velocitat espectacular. Si fa uns decennis ja era possible estudiar a distància, els serveis que pot rebre un aprenent mitjançant la tecnologia s'han multiplicat els darrers anys. Si abans estudiar a distància significava rebre un material per correu i tenir un tutor per via telefònica, el terminal de l'ordinador ha obert un enorme ventall de possibilitats.

Sense moure's de casa o del lloc de treball, un alumne d'un curs d'entorn virtual pot mantenir contacte amb els seus companys d'estudis, rebre els missatges de tutoria i comunicar-se directament amb el professor o la professora, a més de consultar materials que no són només escrits, sinó que també poden contenir imatges o documents sonors. Aparentment, l'única limitació és la infraestructura de què pugui disposar l'aprenent a casa o al lloc de treball. Li cal un ordinador amb prou capacitat, el programari necessari per obrir una àmplia tipologia d'arxius i una connexió a la xarxa efectiva i econòmica.

La formació continuada ha representat per a moltes persones el coneixement d'un nou concepte de l'ensenyament i de les relacions que s'estableixen entre les parts implicades. Segurament, davant la possibi-

litat d'actualitzar coneixements professionals o habilitats personals mitjançant la formació en l'entorn laboral o en els cursos de formació complementària de qualsevol universitat, un adult ha imaginat que hauria de recuperar hàbits i pràctiques d'estudi que pertanyien a un passat personal llunyà.

Però els models d'ensenyament presencial també han canviat: s'ha reduït el paper director del docent, s'han diversificat les fonts dels continguts i les aules han deixat de ser canals de transmissió de coneixements per convertir-se en espais de treball cooperatiu. Així doncs, les noves necessitats comunicatives de l'alumne no estan motivades tan sols per les característiques de l'entorn tecnològic, sinó que també s'han d'entendre inscrites en un procés de renovació en els mètodes d'ensenyament, que proposen un paper més actiu de l'alumne que els models tradicionals.

Podem afirmar que en l'ús de les noves tecnologies com a mitjà i entorn de formació continuada sempre és necessari un procés d'adaptació que s'inscriu molt bé en el concepte d'aprendre a aprendre (Picardo, 2003). A més, en molts casos, la necessitat de rebre formació continuada ha representat per a l'alumne un primer contacte amb les eines de comunicació electrònica i, per tant, el procés d'adaptació al nou entorn està relacionat també amb els conceptes d'*alfabetització digital o tecnològica i alfabetització informacional*' (Gómez Hernández, 2000; Area, 1998, 2002) i altres que se'n dedueixen, com ara el fenomen de la *divisió digital*, que s'ha difós sobretot a través de l'obra de Manuel Castells. Tot i que en aquest article no s'analitzen aquests conceptes, em sembla que cal valorar-ne la importància. La significació social de la pedagogia lingüística sempre s'ha guiat pel concepte d'alfabetització, que s'ha anat definint d'acord amb els canvis socials i les noves necessitats d'interacció social dels aprenents. El coneixement i l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) milloren l'accés a la informació, afavoreixen la igualtat d'oportunitats i augmenten les possibilitats de socialització.

En aquest article, ens limitarem a relacionar les característiques dels entorns virtuals d'aprenentatge amb les necessitats de formació lingüística, pel fet que participar en una experiència d'aquest tipus és sempre una pràctica real d'ús de la llengua i de desenvolupament de les habilitats comunicatives. Per als docents, ha suposat un pas important de la docència basat en l'activitat oral a l'aula a la relació amb els estudiants mitjançant la llengua escrita. Els alumnes, a més d'aprendre a usar eines tecnològiques de comunicació, descobreixen noves formes d'estudiar i de llegir i, especialment, la importància d'una bona comunicació escrita per relacionar-se amb el docent i amb els companys i companyes de l'aula.

No són exclusivament els especialistes en formació lingüística els que destaquen la importància d'aquestes necessitats, com podem comprovar en aquest fragment d'un article sobre aprenentatge mitjançant les noves tecnologies:

*La forma de comunicació no presencial comporta canvis en les habilitats i capacitats de comunicació que les persones posseeixen en graus diferents. Requerirà sens dubte més capacitat per a la comunicació escrita en detriment de la comunicació oral i presencial, més freqüent en el model tradicional. (Juan José Goñi (2000): «El nuevo entorno de aprendizaje: un organizador de los componentes del teleaprendizaje a través de las redes telemáticas»)*

## Benvinguda al campus: plans d'acollida

Conscients d'aquestes necessitats diverses exposades anteriorment, les institucions que ofereixen formació mitjançant l'entorn virtual preveuen un temps d'adaptació dels nous estudiants, a fi que coneguin el nou entorn i s'hi familiaritzin.

A la Universitat Oberta de Catalunya, el protocol d'acollida dels estudiants es fa en dues fases. La primera s'inicia en el període de sol·licitud d'accés, en què s'ofereixen unes sessions presencials de presentació de la UOC als centres de suport, distribuïts en diversos punts del territori. Tant si han assistit a una sessió presencial com si no, els sol·licitants reben una contrasenya d'accés com a visitants al campus virtual que els permet fer-hi un recorregut i familiaritzar-se amb els espais de comunicació i d'informació, com ara els fòrums generals dels diferents estudis. A més, hi ha un dinamitzador a disposició del visitant que l'acompanya en la navegació pel campus virtual perquè conegui, abans de matricular-se, els principals canals de comunicació de què podrà disposar. El mateix dinamitzador també el guiarà en l'accés als espais que ha de conèixer en començar el curs.

La segona fase s'inicia en el període de desenvolupament del curs (un semestre). Els estudiants nous, un cop matriculats, han de seguir obligatòriament una assignatura comuna a totes les titulacions de la UOC, Multimèdia i Comunicació, amb alguns apartats específics de l'especialitat que hagin triat (Dret, Economia i Empresa, Filologia...). Aquesta assignatura es dedica a habilitats comunicatives, tècniques d'aprenentatge en entorns virtuals, estratègies de cerca a Internet, etc.

Tant si s'organitzen activitats d'acollida amb acompanyament com si es tracta només d'uns documents de lectura prèvia per als nous estudiants, part dels continguts i dels objectius d'aquestes activitats d'acollida es relacionen directament amb les habilitats comunicatives. Malauradament, de vegades aquests continguts poden semblar secun-

daris per als destinataris, ja que van acompanyats de guies complexes de funcionament del campus, consells per organitzar l'agenda individual de treball, criteris d'avaluació dels estudis i altres informacions acadèmiques diverses. L'acompanyament sembla força important en aquestes fases inicials i seria desitjable que la recepció d'aquests continguts es fes de la manera més semblant possible als estudis que ha sol·licitat la persona interessada. Així, l'etapa de familiarització amb el campus té una funció d'assaig general o de camp de proves capaç d'aportar un nivell molt alt de confiança.

Hi ha institucions que organitzen processos d'acollida amb aquesta concepció. Són cursos en línia introductoris, independents de qualsevol matèria, adreçats als nous alumnes per iniciar-los en el coneixement de l'entorn i el maneig de les eines de comunicació de l'aula virtual. Aquests cursos solen ser breus, perquè els coneixements inicials necessaris per moure's en el nou espai d'aprenentatge no requereixen activitats llargues ni continguts complexos. Universitat de Barcelona Virtual ofereix un curs tutorat que parteix d'aquesta idea del simulacre inicial. S'anomena *Aprenent on line* i té una durada de deu dies, generalment distribuïts de divendres a dilluns, a fi que incloguin dos caps de setmana. Aquest curs dedica un espai important a les habilitats lingüístiques, que inclou orientacions i activitats per aconseguir una comunicació efectiva mitjançant nous canals, com són el correu electrònic, els fòrums de debat i els xats.

Durant dos anys acadèmics, vaig tenir l'oportunitat de preparar els materials i exercir la tutoria d'aquest curs d'UB Virtual adreçat als nous estudiants. Una de les activitats inicials proposava als participants que es presentessin al grup mitjançant un missatge breu adreçat al fòrum en què, a més d'aportar alguna dada personal o professional, manifestessin les seves expectatives i els seus temors en iniciar una experiència de formació en línia. En aquestes comunicacions expressaven bàsicament tres possibles motius de preocupació: la manca de pràctica en l'ús de les noves eines, la necessitat de seguir una bona disciplina de treball i les dificultats per expressar-se per escrit. Era fàcil de comprovar que aquesta por comprensible en l'ús de la llengua escrita es basava en arguments diversos relacionats amb la consciència de les pròpies mancances en la pràctica de la redacció o el respecte que provoca el caràcter de document públic dels missatges escrits i enviats a l'aula virtual. Frases com les següents, extretes dels missatges dels alumnes d'aquests cursos, demostren les esmentades inquietuds: «he de recupear l'hàbit d'escriure», «em preocupa no saber expressar allò que realment vull dir», «cal trobar les paraules, perquè allò que queda escrit pot ser mal interpretat», «un error en un escrit és més greu que en una con-

versa». També hi trobàvem intervencions que valoraven la importància de llegir textos clars, coherents i correctes, en què els participants manifestaven la necessitat de revisar sempre els missatges abans d'enviar-los i, per tant, mostraven una actitud crítica com a lectors i una bona concepció del fet d'escriure.

El curs oferia material de lectura que completava una guia breu del campus virtual. Un dels objectius d'aquests documents era precisament sensibilitzar sobre la importància de les habilitats comunicatives per poder aprofitar tant el servei de tutoria com la interacció amb els companys i la presentació d'activitats acadèmiques. A més de convidar els participants a passejar per tots els racons de l'aula per experimentar-ne el funcionament, les pràctiques del curs els proposaven diverses activitats que suposaven l'exercici de l'expressió escrita: obrir un document adjunt i verificar-ne la recepció a la tutora, escriure un text de presentació personal al fòrum, participar en un debat i establir una conversa amb un company o una companya mitjançant el xat.

## La comunicació en l'entorn virtual d'aprenentatge

Entre els factors que determinen que aquest nou entorn d'aprenentatge sigui per a un adult un obstacle o un camí ple de possibilitats hi ha sens dubte l'experiència en l'ús de les noves tecnologies i les actituds envers l'aprenentatge. Però també hi desenvolupen un paper molt important les habilitats comunicatives. D'una banda, l'alumne haurà de desenvolupar estratègies per cercar i comprendre textos d'una manera nova i complexa, que requereix seleccionar, analitzar, valorar, interpretar i usar la informació. De l'altra, per participar en una aula d'entorn virtual, haurà d'escriure missatges clars, ordenats i coherents adreçats al tutor o a la tutora per resoldre dubtes, a alguns companys per fer tasques en equip i al grup en general per participar en activitats de debat. La no-presencialitat i la comunicació asincrònica generen la necessitat de renovar el discurs. Com que no s'usen els codis propis del contacte físic, augmenta la necessitat que hi hagi una comunicació clara i efectiva.

Ara bé, el fet que els participants hagin de posar en pràctica bones habilitats comunicatives no és determinat tan sols per les característiques de l'entorn, sinó també per la necessitat de promoure models pedagògics actius i de cooperació. Si no aprofitem les possibilitats d'interacció de l'entorn, no podem afirmar que aprofitem les possibilitats pedagògiques de les noves tecnologies. Ben al contrari, és fàcil comprovar que poden ser usades com a simple mitjà de transmissió d'informació i per reproduir els models més tradicionals de l'ensenyament.

Com a síntesi d'allò que seria desitjable en el model pedagògic en un entorn virtual de formació continuada, fixem-nos en el paràgraf següent referit sobretot a la funció del docent.

*L'esquema de docent que exposa i alumne que pren notes va quedant molt limitat en el context actual de les noves tecnologies. Comencen a adquirir rellevància rols de relació com ara assessorar, fer tutoria i seguiment del procés d'aprenentatge, dissenyar continguts i materials en espais interactius, promoure un aprenentatge crític amb una lògica cooperativa, diagnosticar necessitats de formació específiques de cada alumne, etc.; és a dir, [el docent] passa de ser expositor a ser gestor del coneixement. Menys aprenentatge de memòria i més rutes d'autoaprenentatge i valors basats en la flexibilitat i l'esforç propi. (Hugo Pardo (2003): «Rutas de autoaprendizaje y contenidos en espacios interactivos. ¿La nueva pedagogía?»)*

Així doncs, el fet que en la formació d'entorn virtual desaparegui el temps d'aprenentatge mitjançant la recepció d'un discurs oral ha de suposar un augment del temps que es dedica a l'autoaprenentatge i al treball d'equip o en col·laboració. Un curs d'entorn virtual és un espai de trobada en què les relacions entre persones no es perden, sinó que s'amplien i es diversifiquen. Les noves tecnologies faciliten l'atenció a la diversitat i afavoreixen un model d'ensenyament actiu i participatiu, centrat en l'alumne, que no pot mantenir un paper passiu, sinó que ha de ser autònom i responsable dels seus avenços. La comunicació és la base de la formació en un entorn virtual, perquè en facilita la flexibilitat, la interactivitat i la participació.

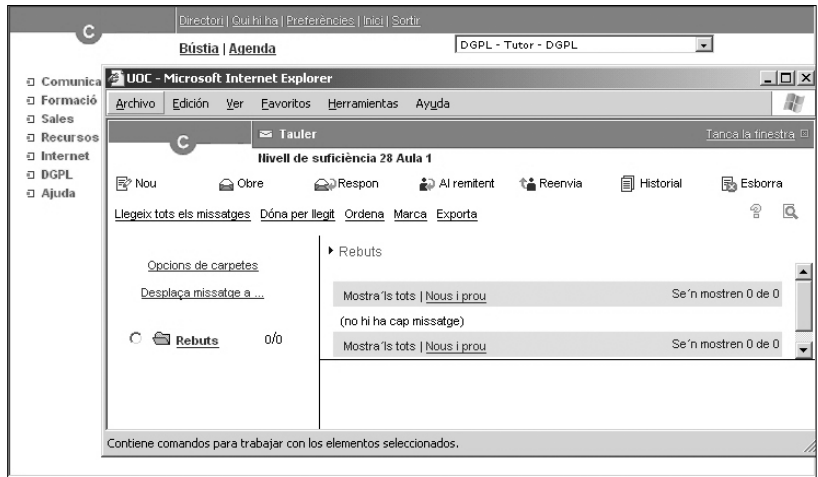
En resum, per participar activament en un curs d'entorn virtual calen actituds i habilitats comunicatives. Podem afirmar que, independentment de la matèria que s'imparteixi en un curs d'aquest tipus, participar-hi és una bona pràctica de comunicació que afavoreix el desenvolupament de les habilitats lingüístiques, especialment l'expressió escrita. Conseqüentment, utilitzar els instruments d'aquests espais per comunicar-se amb eficàcia és un aprenentatge que sens dubte l'estudiant adult podrà aplicar en altres situacions de la vida social i professional.

## L'aula virtual

En l'aula virtual, una bona comunicació afavoreix la cohesió del grup i el sentiment de pertinença dels seus membres, factors determinants de la motivació i la continuïtat dels participants. L'aula és un espai de trobada i comunicació entre un grup d'alumnes i un docent o més. La comunicació mitjançant missatges de correu electrònic s'hi estableix en direccions i espais diferents, perquè poden anar d'un alumne a qualse-

vol altre alumne del grup, de docent a alumne i viceversa i de qualsevol participant a tot el grup en espais que es consideren de comunicació pública, com ara el fòrum de debat. Com a exemple de l'aspecte visual que té un aula virtual, reproduïm a continuació una pantalla de cadascuna de les universitats esmentades anteriorment, UOC i UB Virtual.

**Il·lustració 1.** Pantalla d'un curs de la UOC amb el quadre d'una de les bústies obert.



**Il·lustració 2.** Pantalla d'UB Virtual d'un curs de direcció i administració d'empreses organitzat per diverses universitats catalanes.





Com podem comprovar, l'aula sol presentar espais diferenciats, on l'alumne pot trobar informacions acadèmiques, materials, arxius amb documents de lectura i vincles aconsellats, el calendari de treball i les activitats d'avaluació, a més dels espais de comunicació: la bústia personal, el tauler del docent, el fòrum de debat i el xat.

Ens referirem a aquests espais per observar les diverses situacions de comunicació que ha de resoldre l'alumne i que ens serviran per presentar breument els continguts lingüístics relacionats amb els processos de producció i recepció dels missatges que s'hi transmeten.

### Bústia personal

El correu electrònic és el principal mitjà de contacte entre l'alumne i la figura del docent, que pot tractar-se d'una persona o més, perquè en alguns cursos es distingeix la figura del tutor d'altres com ara l'expert o consultor. El sistema de correu de l'aula permet estar-hi en contacte directe, adreçar-li dubtes, demanar-li consell o expressant-li opinions. El termini de resposta no sol superar les quaranta-vuit hores. A més, l'alumne pot posar-se en contacte amb qualsevol altre membre del grup, la qual cosa facilita la creació de parelles i grups de treball.

Quant als aprenentatges relacionats amb aquest tipus de text, hi ha els propis del procés d'elaboració de qualsevol escrit i les característiques que n'asseguren l'eficàcia comunicativa (adequació, coherència, cohesió, llegibilitat...). Però també serveix per introduir aspectes relacionats amb l'elecció de la varietat lingüística pel fet que sovint es relaciona l'ús d'aquest mitjà amb la llengua col·loquial i la redacció espontània. Els alumnes comprenen fàcilment que el correu electrònic és un canal de transmissió que no pressuposa en absolut l'ús d'una llengua informal, pel fet que la comunicació funcional que s'estableix en un curs de formació continuada té les característiques d'una situació de comunicació formal o mitjanament formal. Per a la reflexió sobre aquests aspectes, resulta útil convidar els alumnes a fer una cerca en un buscador d'Internet amb el mot *netiqueta*, que els portarà a diverses llistes de consells sobre bones maneres en la comunicació electrònica.

### Tauler del docent

És un espai en què el professor o la professora col·loca els missatges adreçats a tot el grup. Pot presentar missatges de continguts diversos, uns de més protocol·laris, com ara la salutació inicial o el comiat de

tancament del curs, i uns altres de més relacionats amb la gestió de l'activitat de l'aula, com ara les instruccions i els terminis per presentar un treball acadèmic.

### Fòrum de debat

És una bústia que permet dur a terme activitats de debat, generalment relacionades amb la temàtica del curs. Els missatges del docent en aquest espai solen ser per obrir i tancar debats o proposar altres tipus d'activitats que permeten establir la interacció entre tots els membres del grup, i que els conviden a enviar-hi missatges amb la seva intervenció. L'interès pedagògic de les comunicacions en aquest espai és evident si pensem que es tracta de l'elaboració d'un text d'estructura argumentativa. Però això va molt més enllà, ja que també es pot relacionar amb els discursos conversacionals, pel fet que per elaborar una intervenció adequada cal «escoltar» les anteriors, és a dir, llegir-les d'una manera analítica i crítica, i fins i tot es pot considerar un tipus de construcció col·lectiva d'un discurs (Gouti, 2003).

### Espai de tertúlia en línia

L'espai de tertúlia en línia, o xat, permet la comunicació simultània entre dues persones o més. És habitual que el formador convoqui al tauler una cita (dia i hora) amb un tema de conversa, però cada cop és més habitual que dos alumnes o més l'utilitzin per trobar-se amb algun objectiu relacionat amb el curs.

Com a tipus de discurs, les converses en línia han fet que els lingüistes es replantegin la distinció entre comunicació oral i comunicació escrita: la tecnologia ha fet possible la comunicació escrita simultània, de la mateixa manera que uns quants anys abans havia fet possible la llengua oral diferida amb la possibilitat d'enregistrar-la en suports magnètics.

La principal dificultat per comunicar-se de manera efectiva en una tertúlia en línia, especialment quan hi intervenen més de dues persones, és la necessitat d'establir torns de paraula, atesa l'absència dels signes no verbals habituals en la conversa cara a cara. Sens dubte, les converses en línia són situacions que conviden a reflexionar sobre el llenguatge i a establir interacció lingüística. És en aquest espai on sentim la necessitat que l'escriptura sigui més ràpida. Per això s'hi fan servir abreviatures, es mantenen els errors per estalviar el temps de revisió

i sovint hi apareixen *emoticones*<sup>2</sup>. Ara bé, aquests recursos, tan propis de les relacions personals o informals, resulten poc adequats per a un curs d'aquest tipus, en què cal garantir la comprensió i la relació entre els interlocutors no és privada.

Finalment, volem fer referència al vocabulari, un contingut lingüístic present en les activitats d'aprenentatge i comunicació en l'entorn virtual que també es pot inscriure en el concepte d'alfabetització digital que esmentàvem anteriorment. L'estudiant es familiaritza amb un lèxic propi de les aplicacions de les noves tecnologies alhora que aprèn a utilitzar-les. En la meua opinió, aquest contingut s'ha de relacionar amb el coneixement d'elaboració de neologismes i en les actituds lingüístiques que contribueixen a normalitzar-los i divulgar-los. En el curs *Aprenent on line* proposàvem als alumnes visitar fonts lèxiques de temàtica específica<sup>3</sup> i pàgines web d'assessorament lingüístic a Internet, amb l'objectiu de proposar una pràctica que alhora desenvolupés les habilitats de recerca de la informació.

Una altra manera d'enfocar la diversitat de situacions comunicatives que ha de resoldre un alumne en un entorn virtual és tenir en comp-

Quadre 1

INTERACCIÓ	COMUNICACIÓ
Relacionar-se amb el grup	Presentar-se, saludar, acomiadar-se... Col·laborar en la realització de treballs acadèmics, sovint textos redactats en col·laboració.
Relacionar-se amb el tutor o la tutora	Demander informació o consell, plantejar dubtes, expressar opinions... Confirmar la recepció de missatges o material, demanar aclariments sobre una resposta...
Fer recerques a Internet	Comprendre, analitzar, seleccionar i valorar informacions per transformar-les o transmetre-les posteriorment.
Participar en un fòrum de debat	Comprendre les intervencions dels companys, expressar una opinió per escrit, usar un model de llengua adequat, de to constructiu i respectuós...
Participar en una conversa en línia	Iniciar i tancar una conversa per escrit, fer un ús espontani del codi escrit, respectar i demanar el torn de paraula...

te la diversitat d'interaccions que s'hi reproduïxen. El quadre 1 les presenta sintèticament.

### Condicions per a l'aprenentatge lingüístic en un EVA

Podem comprovar fàcilment que les habilitats lingüístiques que els alumnes necessiten i posen en pràctica en l'entorn virtual d'aprenentatge són ampliables a uns altres àmbits de comunicació. No hi ha dubte, per exemple, que aprendre a elaborar una intervenció coherent com a text i amb relació als missatges anteriors en un fòrum contribueix a crear l'hàbit de participar en els fòrums públics que ofereixen les institucions o els mitjans de comunicació. Com hem anat comentant, qualsevol curs organitzat en un entorn virtual necessita que els alumnes disposin d'unes habilitats comunicatives mínimes i alhora pot desenvolupar les que tenen relació amb els nous canals de comunicació, la qual cosa s'esdevé una necessitat, si s'espera que tant alumnes com docents puguin aprofitar les possibilitats de l'entorn.

Ara bé, perquè aquesta simbiosi entre diferents tipus d'aprenentatges sigui real, calen certes condicions que depenen principalment de la tasca docent. Si en l'elaboració d'un curs o en el desenvolupament de l'acció tutorial no hi ha consciència de les necessitats comunicatives dels alumnes i de les possibilitats de formació lingüística del mitjà, el fracàs afectarà no només les habilitats comunicatives dels estudiants, sinó també la resta d'objectius de formació. La formació de professorat de les persones que exerceixen les tasques de docència i tutoria dels cursos ha de tenir en compte aquestes condicions, que afecten diferents aspectes del curs i podem resumir en les afirmacions següents:

- . Abans de començar el curs, l'estudiant ha de rebre orientacions pràctiques sobre les eines i el tipus de comunicació que permet l'aula virtual, mitjançant algun tipus d'activitat d'acollida.
- . El docent del curs ha de ser conscient que representa un model de comunicació i d'ús de la llengua per al grup.
- . Una part important dels missatges de l'aula virtual ha de complir la funció d'establir i afavorir les relacions entre els membres del grup. La cohesió que s'aconsegueix amb la comunicació espontània de l'ensenyament presencial es pot aconseguir amb missatges de tipus protocol·lari (benvinguda, agraïments, felicitacions, comiat...).
- . El tutor ha de vetllar per la qualitat de la relació mitjançant l'observació de qualsevol risc d'incomprensió, males interpretacions o conflictes entre els participants.
- . Els missatges adreçats als participants, tant a la bústia personal

com als espais comuns de comunicació, han de ser bons exemples d'adequació, economia, precisió, coherència i llegibilitat.

- Les activitats del curs no poden consistir exclusivament en la lectura de materials escrits; han d'incloure la recerca en fonts d'informació digital, hipertext, revistes electròniques, portals de notícies, etc. I les habilitats per aproximar-s'hi, comprendre-la i utilitzar-la han de tenir un lloc en els objectius del curs.
- Les instruccions per a les activitats de debat al fòrum han de contenir orientacions sobre el contingut i la forma de la intervenció com a text escrit.
- De la mateixa manera, les activitats de tertúlia en línia han de preveure alguna mena de protocol que n'asseguri l'eficàcia.

#### Notes

1. Aquest concepte també apareix als documents curriculars de l'educació secundària obligatòria, [http://www.xtec.es/escola/tec\\_inf/tic/index.htm](http://www.xtec.es/escola/tec_inf/tic/index.htm)
2. Són icones elaborades amb els signes de puntuació que representen estats ànims.
3. Vegeu <http://www.sivullentrarhi.net/conceptes.cfm>

#### Referències bibliogràfiques

- AREA, M. (1998): «Desigualdades, educación y nuevas tecnologías». *Quaderns digitals*.
- AREA, M. (2002): «Problemas y retos educativos ante las tecnologías digitales en la sociedad de la información». *Quaderns digitals*, núm. 28.
- BARTOLOMÉ, A. (2000): «Sociedad del conocimiento, sociedad de la información, escuela». *Textos*, núm. 24, p. 13-28.
- CASTELLS, M. (2000): *La era de la información*. 2a ed. Vol. 1 La sociedad red. Madrid. Alianza Editorial.
- DUART, J. M. i SANGRÀ, A. (eds.) (1999): *Aprentatge i virtualitat*. Barcelona. Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya.
- GABELAS, J. A.: «Parámetros globales en la educación virtual». Disponible a <http://www.xtec.es/~jsamarra/mitjans/nt/docs/parametros.pdf>
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (coord.) (2000): «Orientaciones didácticas para la alfabetización informacional», a: Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Murcia. KR. <http://www.bibliotecaescolar.info/portasocietati.htm>
- GOÑI, J. J. (2000): «El nuevo entorno de aprendizaje: un organizador de los componentes del teleaprendizaje a través de las redes telemáticas». <http://www.gestiondelconocimiento.com/pdf-art-gc/00165jjgoni.pdf>
- GOUTI, G. (2003): «Intercambios en los foros de debate: algunos elementos de reflexión para un acercamiento lingüístico», a LÓPEZ, C.; SERÉ, A. (eds.): *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*. Madrid. Biblioteca Nueva.
- LEDESMA SAUCEDO, R. «El proceso de comunicación en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje. Los puntos sobre las íes: interacción e interactividad». [http://www.somece.org.mx/virtual2003/ponencias/comunidades/comunicacion\\_ava/comunicacion\\_ava.pdf](http://www.somece.org.mx/virtual2003/ponencias/comunidades/comunicacion_ava/comunicacion_ava.pdf)

*Referències de  
l'autora*

PARDO, H. (2003): «Rutas de autoaprendizaje y contenidos en espacios interactivos. ¿La nueva pedagogía?». Disponible a <http://weblog.educ.ar/educaciontics/archives/000620.php>

PICARDO, O. (2003): «Pedagogía Informacional: Enseñar a aprender en la sociedad del conocimiento». Disponible a <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec15/picardo.pdf>

Quaderns Digitals, núm. 28. Monogràfic «Noves Tecnologies». <http://www.quadernsdigitals.net>

TIÓ, J. (1998): «Informàtica, informació i formació». *ARTICLES*, núm. 15, p. 9-18.

*Glòria Sanz Pinyol*, Escola Virtual d'Empresa. UB Virtual. Es llicenciada en Filologia Catalana i es dedica a la formació en habilitats comunicatives en entorns professionals. Ha participat en els programes de formació de tutors a la Universitat Oberta de Catalunya i a UB Virtual. Entre les seves activitats actuals, és professora del curs d'entorn virtual Tècniques de Comunicació a l'Empresa, de l'Escola Virtual d'Empresa (UB Virtual).

*A/e: gloriasp@menta.net*

*Línia de treball:* Comunicació oral i escrita en l'entorn professional.