

El acompañamiento del alumno virtual con alguna discapacidad

Autor: Laura Cárdenas Martínez

Accompanying virtual students with disabilities

Resumen

La educación centrada en el alumno toma un valor agregado cuando se trata de personas con algún tipo de discapacidad. Simplemente por el hecho de ser personas todos merecemos respeto y un trato digno, pero ¿qué pasa cuando como asesores y tutores, llegan a nuestras computadoras estas personas con gran determinación de superarse y seguir desarrollándose en lo profesional y personal? Entonces, se deberá ser más empáticos, más respetuosos, más considerados y más cálidos.

En el caso particular de los asesores virtuales, se tiene el gran compromiso de acompañar y la importante misión de incentivar a cada uno de los alumnos que estén en sus materias. Para hacer un excelente papel como lo exige la razón y el sentido común, habrá que prepararse en lo académico, volverse un profesional en su área y ubicarse en las necesidades del estudiante.

Palabras clave: Necesidades Educativas Especiales (NEE), acompañamiento del alumno virtual, estudiante con discapacidad, asesor virtual

Abstract

Student-centered education provides added value when it comes to people with disabilities, simply for the fact that all people deserve respect and decent treatment. But what happens with mentors and tutors when these people approach their computers with great determination to excel and continue to develop professionally and personally? In a situation like this, they should be more empathetic, respectful, considerate and warm-hearted.

In the case of Virtual Advisers there is a great commitment to accompany and encourage pupils in their subjects. In order to undertake an excellent role, one must prepare academically, become a professional in their area and put oneself in the student's shoes.

Keywords: Special Educational Needs (SEN), accompanying virtual students, students with disabilities, virtual advisor.

Prepararse en lo académico

Es trascendental que todo asesor virtual tome un curso propedéutico en redacción y ortografía. El canal principal para interactuar en ambientes virtuales es la “comunicación escrita”. Por tal motivo es fundamental que todo aquel que esté trabajando en Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA), lo haga sabiendo cómo redactar bien y con una ortografía bastante aceptable. En esta capacitación previa, a iniciar el curso donde será asesor, se debería considerar seriamente incluir un listado de emoticones para que se usen en la medida posible, con el fin de enfatizar y hacer más cálida una conversación escrita ya sea en plataforma, por algún mensajero electrónico y/o por correo electrónico; además de dar un repaso profundo a la E-etiqueta o reglas de cortesía para medios electrónicos.

Prepararse en lo académico incluye por supuesto saber trabajar en equipo, caso particular sería estar en constante contacto con los tutores y, dependiendo de la institución donde se labora, también con los demás agentes que intervienen directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

SER UN PROFESIONAL EN SU ÁREA

Aquel que desea entrar a trabajar como asesor virtual es porque cumple con cierto perfil. En primera instancia debe tener una licenciatura o ingeniería, con título y cédula, acorde a la materia para la que se postuló. Y ser profesional en su área se refiere al hecho de estudiar un posgrado que avale su especialidad en una rama de su carrera. Notablemente la experiencia es básica, pero en ocasiones habrán profesionistas sin práctica previa en ambientes virtuales, por lo que se genera un reto más para el cual deberán capacitarse. Es aquí donde se vuelve necesaria una vasta inducción en el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación y sobre las ventajas que

ofrece la modalidad virtual. No basta con entrar y tener un conocimiento general del Campus Virtual, de las secciones y herramientas que se ofrecen en la materia o conocer las tareas que se enviarán; se debe ser más introspectivo en este panorama. Si no se domina bien el AVA, o si no se sabe cómo aprovechar al máximo el material que se ofrece, o no se tienen claras todas las funciones que se desempeñarán, no se podrá con el gran compromiso que implica asesorar a cada una de las personas que se asignen por grupo.

Ubicarse en las necesidades del alumno

¿Qué tan complicado puede ser pensar en otras personas? indiscutiblemente, dependerá de cada quien. Cuando se trata de estudiantes a quienes se estará guiando durante unas cuantas semanas, vale la pena detenerse y analizar qué se puede hacer como asesor para hacerlos sentir cobijados, acompañados y seguros de que lo que estén haciendo les servirá en un futuro, no solamente profesional sino también personal; especialmente si hay alumnos con Necesidades Educativas Especiales (NEE).

Todo comienza al imaginar, como asesor, los diferentes escenarios donde se mueven los alumnos: si tienen familia que mantener, si trabajan doble turno, si han pasado por varias escuelas, si tienen alguna discapacidad, entre otros. Al estar frente a una computadora es muy sencillo escribir y darle clic en enviar, sin embargo, el ubicarse en las prioridades y necesidades a quienes se les está haciendo llegar esas palabras es una pieza clave para una estancia más favorable, donde el motor que los impulsa es la atención personalizada y cálida que reciben. No importa que sea a través de palabras y emoticones, la finalidad es que se sientan atendidos como seres únicos y especiales simplemente por el hecho de ser y estar, con

sus respectivos problemas, necesidades y cualidades ¿cómo lograrlo?:

- Primero, hay que dirigirse a ellos por su nombre, de preferencia con su apócope para romper el hielo y hacer la comunicación menos rígida.
- Después, haciéndoles saber que todos están inscritos para aprender, porque quieren mejorar, que a pesar de haber perdido otras oportunidades hoy las están recuperando gracias a que se siguen preparando y que a través de leer y corregir cuantas veces sea necesario, adquirirán conocimientos.
- Cuando un estudiante mande una tarea incorrecta, no importa, es mejor. Hay que invitarlo a corregirla y mandarla de nuevo, aunque esto implique trabajo extra como asesor, pero así el alumno aprenderá y será consciente del proceso que realizó para conseguir una buena calificación. Poco a poco irá comprendiendo más la forma de trabajar en una modalidad virtual. No importa que se equivoquen, lo importante es que corrijan y aprendan.
- Hay dos engranes principales en todo este proceso, en el servicio que se ofrece como asesores virtuales: la “paciencia” y el “respeto”. Se necesita una dosis extra de paciencia por cada duda enviada y el frasco completo de respeto para que al mezclarse con la **motivación** se dé un trato más cálido al alumno, ya sea con o sin discapacidad alguna.

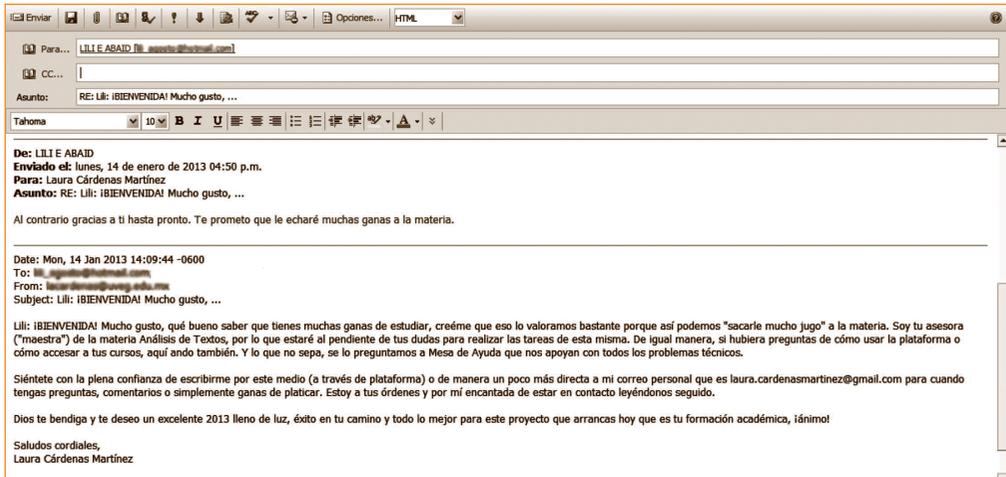
Ejemplos concretos

En los años que tengo trabajando para el Bachillerato Virtual he tenido por lo menos tres alumnos con discapacidad de diferentes tipos. Al saber de sus situaciones tan particulares me di a la tarea de ser más enfática, más alentadora y más cordial. Pude constatar que el trato cálido que ofrecí a través de mis correos, de mis

mensajes de los lunes, de las retroalimentaciones, fue la causa principal del buen desarrollo que tuvieron en mi materia, incluso en aquellos que no alcanzaron a pasar me siento orgullosa, porque sé que aprendieron y que se esforzaron mucho por trabajar lo mejor posible.

Mi estudiante más reciente que he tenido con algún tipo de discapacidad fue Lili, quien tiene parálisis cerebral infantil con biplejía espástica, y aunque siempre asistió a escuelas completamente presenciales decidió de continuar sus estudios de manera virtual. Con una gran sonrisa que mostraba en su foto de perfil en plataforma, al inicio del curso me escribió presentándose y haciéndome saber que era una persona a la cual le gustaban los retos y que no se detenía ante nada, que había cosas que le costaban trabajo como los números, pero que tenía muy buena capacidad de retención y sobre todo mucha disposición para aprender. Actualmente Lili sigue en el Bachillerato a distancia, continúa dando lo mejor de sí, a pesar de que no ha sido fácil, ella sigue firme en seguir preparándose para ser en un futuro una gran intérprete y traductora. Cuando le pregunté por las ventajas de estudiar en un bachillerato a distancia para alguien en su situación, me comentó que ha sido una gran oportunidad porque esta modalidad le permite continuar aprendiendo y desarrollar sus habilidades. Como desventajas me respondió que sólo se le complica asistir a su CAE (Centro de Acceso Educativo) cuando la solicitan, que sería en el caso del examen final al término del cuatrimestre. Lili asegura que se siente feliz con lo que ha aprendido y por el trato respetuoso y amable por parte de todos sus asesores. A manera de sugerencia para cualquier asesor virtual, Lili sugiere que tenga más paciencia a los estudiantes con alguna discapacidad porque hay algunos, y se incluye, quienes tienen dificultades para aprender. Y para aquellos que tienen o no alguna discapacidad, simplemente por el hecho de ser personas, los anima a no

Figura 1. Conversación entre asesor y estudiante mediante correo electrónico.



Fuente: Figura proporcionada por el autor.

rendirse y tratar de alcanzar sus metas, los alienta a estudiar en la modalidad virtual porque sin duda es una oferta educativa que beneficia a cualquiera.

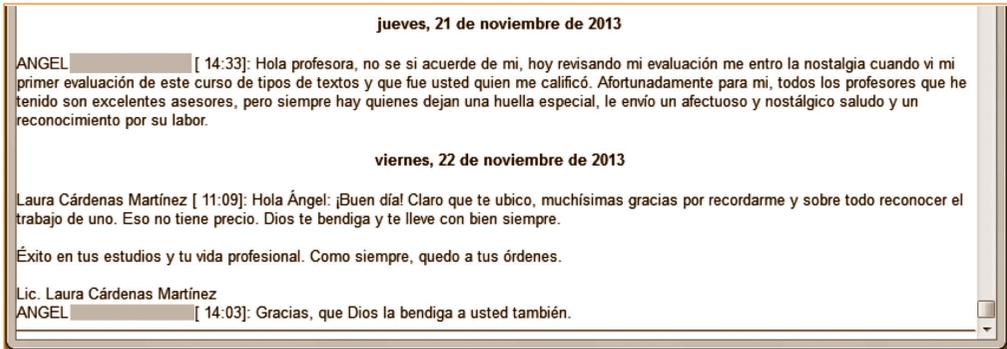
Cuando llegan mensajes de los alumnos confirmando que leyeron el aviso de la semana, agradeciendo por la frase tan linda que se les compartió en el mismo, confesando que estaban a punto de *tirar la tolla* y que gracias a esas palabras de aliento se alegraron y tomaron la determinación de continuar echándole ganas al estudio, al trabajo, a sus problemas, a su vida, es algo invaluable. O cuando termina el curso y llegan pocos correos, pero, con un profundo reconocimiento y agradecimiento por haber sido tan amable y haber estado siempre al pendiente del estudiante y mejor aún, cuando piden nuevamente que seas su asesora en otra materia, no tiene precio. Todo esto confirma que algo se está haciendo bien y que ese trato humano y cálido en verdad da resultados muy positivos.

Se debe retomar el trato cálido y humano en el acompañamiento virtual porque es trascendental para la retención de alumnos. Es un impulso para que los estudiantes logren avan-

zar y sigan trabajando agusto, con entusiasmo y dedicación. Como asesores virtuales hay que hacerles sentir que no están solos, que hay alguien que les servirá como faro para guiarlos cuando se sientan desubicados, como un *coach*, habrá que exigir y echar porras más no jugar el partido por ellos.

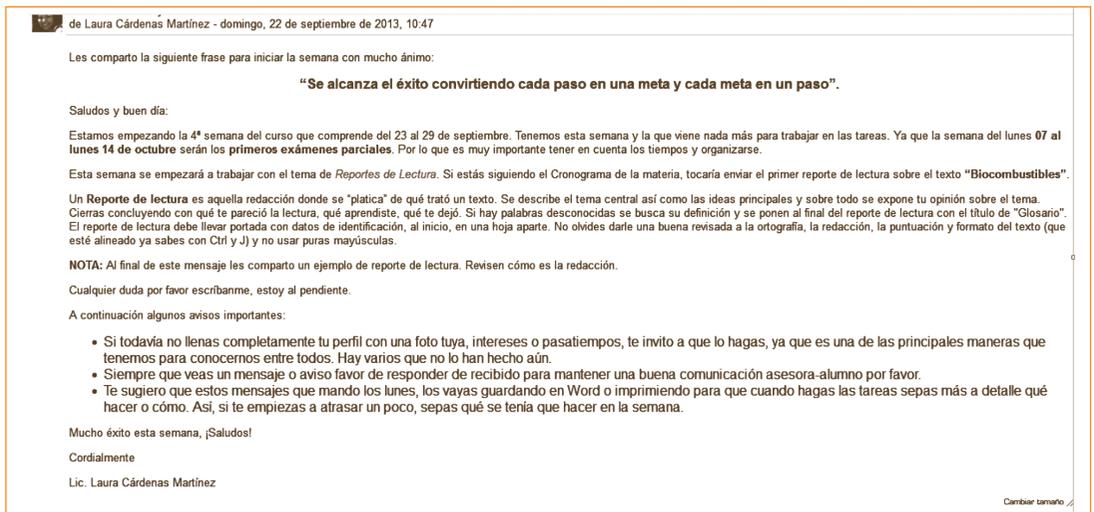
Mi recomendación para todo asesor y tutor es que no dejen de ser atentos y considerados. Es decir, no permitan que el cansancio, el estrés, los horarios pesados, una carga excesiva de trabajo ni los problemas personales se interpongan entre el buen trato y una cordial comunicación con sus estudiantes en modalidad virtual; no es fácil, pero tampoco imposible. Incluso al hacerlo se darán cuenta que todos salen ganando, ya que se deja de lado por un rato, la presión de los problemas personales y uno se concentra en atender y responder a las necesidades de otros, para así retroalimentar correctamente y ofrecer un buen servicio. Finalmente, todos los estudiantes son clientes y deben tratarse con la más alta calidad, con calidad humana.

Figura 2. Mensajes del asesor.



Fuente: Figura proporcionada por el autor.

Figura 3. Mensaje del asesor.



Fuente: Figura proporcionada por el autor.

Autora

Laura Cárdenas Martínez
 Profesor de Asignatura Virtual,
 Universidad Virtual del Estado de Guanajuato
 laura.cardenasmartinez@gmail.com