

Yuliia Pidipryhora

Universidad Borys Hrinchenko de Kyiv

TECNOLOGÍAS COMUNICATIVAS INNOVADORAS EN EL PROCESO DE LA ENSEÑANZA DE ELE: FACILITACIÓN, CHARLA DE CAPACITACIÓN (TRAINING), COACHING

Este trabajo está dedicado a los nuevos métodos comunicativos de la enseñanza de ELE cuyo objetivo no solo es formar en las destrezas necesarias en el proceso del aprendizaje de la lengua extranjera sino también favorecer la formación de las habilidades modernas del siglo XXI, que aseguran la competitividad de cualquier profesional. En marzo de 2016 estas habilidades, que incluyen también las competencias y cualidades del carácter fueron reveladas en el Nuevo Informe del Foro Económico Mundial¹.

El mercado laboral ha evolucionado enormemente a raíz de la introducción de las nuevas tecnologías y esto hace que las habilidades, que tradicionalmente han sido demandadas, hoy sean obsoletas. Hoy para que uno sea un profesional exitoso se requiere no solo el dominio de aritméticas y lenguas sino también el de las tecnologías de información en comunicación (TICs), las finanzas y la cultura. Además, hay que desarrollar las competencias que involucran el pensamiento crítico y la resolución de problemas, la creatividad, la comunicación y la colaboración junto con tales cua-

¹ New Vision for Education: Fostering Social and Emotional Learning Through Technology, 2016, p. 4

lidades de carácter como la curiosidad, la iniciativa, la persistencia, la adaptabilidad, el liderazgo y la consciencia social y cultural².

Analizando estos nuevos requisitos salta a la vista que los enfoques tradicionales que siguen aplicándose en el sistema educativo y consisten en una transmisión técnica de los conocimientos hechos por profesor al estudiante no bastan para desarrollar con eficacia todas las habilidades, competencias y cualidades de este último.

Para reducir la brecha que ahora existe entre el mercado laboral y la educación que proveen las universidades, los profesores tenemos que buscar nuevos métodos de enseñanza, más adecuados y eficaces en las condiciones actuales. Unas de las tecnologías comunicativas que se valen de un variado abanico de tales métodos son facilitación, charla de capacitación (training) y coaching.

La **Facilitación** es el conjunto de habilidades, técnicas y herramientas que sirven para crear las condiciones que permitan un desarrollo satisfactorio de los procesos grupales y personales; tanto en la consecución de sus objetivos y realización de su visión, como en la creación de un clima relacional donde reine la confianza y una comunicación fluida, empática y honesta³. Como el proceso de enseñanza casi siempre prevé la cooperación entre la personalidad del profesor y el grupo de los alumnos, algunas técnicas y métodos facilitativos pueden ser adaptados partiendo de las peculiaridades del material y los objetivos de la clase⁴. Así pues, ¿para qué sirve la facilitación?

- Mejora de la calidad de los procesos grupales.
- Ahorro de tiempo en términos de eficiencia de los procesos.
- Prevención y transformación de conflictos.

² Las 16 habilidades que todo estudiante del siglo XXI debe tener, *Noticias.universia*

³ Насколько мы успешны?: Пособие для фасилитаторов, 2012

⁴ Анатолій Шаульський, *fasilitazia.blogspot.com*

— Replanteamiento de las formas de organización del grupo para que la equidad y el equilibrio de poder sean efectivos (o para asegurar la equidad y el equilibrio de poder).

— Fomento de la participación y el compromiso de las personas involucradas⁵.

El sueño dorado de cada profesor es conseguir la participación activa de todos los alumnos del grupo en la clase lo que por desgracia a menudo no coincide con la realidad. El principio del trabajo compartido y eficaz sobre el cual se basan todas las técnicas y métodos de facilitación permite acercarnos a la realización de este sueño.

Tabla 1. El análisis comparativo del trabajo grupal tradicional y compartido⁶

Trabajo tradicional	Trabajo compartido
Los que piensan más rápido e intervienen con más dinamismo se valen de más tiempo y atención del profesor.	Participan todos los miembros del grupo
Los participantes constantemente se interrumpen uno al otro.	Los participantes se dejan la posibilidad de preparar las réplicas y expresarse sin ser interrumpidos.
Los puntos de vista contrarios equivalen a un conflicto.	Los puntos de vista contrarios coexisten en el marco de una discusión.
Las preguntas se interpretan como un desafío.	Las preguntas se interpretan como un estímulo.

⁵ ¿Qué es la facilitación?, www.facilitación.org

⁶ Сэм Кейнер, 2014

Si el hablante no atrae la atención del grupo con algunos recursos especiales, los oyentes están distraídos, miran a la ventana o al reloj.	Cada miembro del grupo escucha atentamente al hablante porque tienen un objetivo común.
El problema se considera resuelto en cuanto los más rápidos participantes hayan encontrado la respuesta. Los demás se ven obligados a apoyar esta solución, aunque no la hayan entendido.	El problema no se considera resuelto hasta que todos se entiendan la argumentación de la solución.

Al analizar los rasgos del trabajo compartido que sirve de base para la facilitación como una tecnología comunicativa, es posible deducir qué habilidades del siglo XXI puede desarrollar esta tecnología.

Tabla 2. Las habilidades del siglo XXI que se desarrollan durante el trabajo compartido

Trabajo compartido	Competencias y cualidades del carácter que se desarrollan
Participan todos los miembros del grupo.	Comunicación, colaboración, iniciativa.
Los participantes se dejan la posibilidad de preparar las réplicas y expresarse sin ser interrumpidos.	Comunicación, colaboración, conciencia social y cultural.
Los puntos de vista contrarios coexisten en el marco de una discusión.	Comunicación, colaboración, pensamiento crítico, adaptabilidad, conciencia social y cultural.
Las preguntas se interpretan como un estímulo.	Comunicación, colaboración, conciencia social y cultural, iniciativa, creatividad.

Cada miembro del grupo escucha atentamente al hablante porque tienen un objetivo común.	Curiosidad, comunicación, colaboración, consciencia social y cultural.
El problema no se considera resuelto hasta que todos entiendan la argumentación de la solución.	Pensamiento crítico y la resolución de problemas, curiosidad, persistencia, iniciativa, colaboración, comunicación.

La formación y el desarrollo de las habilidades mencionadas en el aprendizaje tiene que convertirse en el proceso fundamental sin depender de la asignatura que se imparte. En este artículo nos gustaría compartir nuestras experiencias y ofrecer algunas técnicas y métodos de facilitación, que pueden ser utilizados en la enseñanza de las materias prácticas y teóricas del español como lengua extranjera. De hecho, cualquier idioma, aun siendo una asignatura, a priori es un medio de comunicación, o sea, es a la vez el material del estudio y su instrumento. Tal simbiosis es una base favorable para el uso de las tecnologías de la comunicación innovadora en el proceso educativo.

1. La técnica «¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Cómo?»⁷. No necesitamos ningunos recursos especiales, nos valdrá una pizarra tradicional o rotafolio en los cuales escribimos las preguntas mencionadas. La tarea de los alumnos consiste en caracterizar un proceso, un fenómeno etc. contestando a estas preguntas. Aplicamos esta técnica al final de las conferencias de las materias teóricas para que los estudiantes hagan el resumen de la información que acaban de oír o en los seminarios para controlar el grado de su preparación. En las materias prácticas — para discutir el contenido del texto leído. Puede ser aplicada tanto en el grupo como individualmente desarrollando pensamiento crítico, creatividad, colaboración, iniciativa, adaptabilidad.

2. La técnica «El cinquain». En general es una forma de poesía creada por la poeta estadounidense Adelaida Crapsey y publica-

⁷ Tony Mann, 2007

da en 1915 en sus Poemas Completos. Esta breve composición de 5 líneas pone énfasis en las sílabas y líneas, pues cada una de estas últimas tiene un propósito y un número de sílabas determinado⁸.

Como una técnica de facilitación *el cinquain* se aplica de esta forma:

- la primera línea presenta una palabra que determina el tema (el nombre sustantivo en la mayoría de los casos);
- la segunda es la descripción del tema en forma de 2 adjetivos;
- la tercera línea nombra las acciones relacionadas con el tema que son 3 verbos;
- la cuarta línea es una frase de 4 palabras que determina la actitud al tema, las emociones;
- en la quinta línea aparece una palabra sinónima de la primera palabra que determina el tema. Así se expresa su esencia, se hace el resumen.

El cinquain ayuda a resumir y generalizar la información, captar las ideas complicadas y formularlas en breves palabras. No requiere mucho tiempo. En nuestra experiencia hemos aplicado esta técnica en las clases de las materias teóricas, por ejemplo, al final de una conferencia de la estilística dedicada al primer conocimiento de las nociones básicas de esta ciencia, los estudiantes analizaron el término «estilística» de esta forma. Además, adaptando esta técnica a los rasgos específicos del material que enseñamos, es posible no limitar la frase de la cuarta línea sólo con 4 palabras y orientar a los alumnos para que determinen el contenido de la noción o término de la primera línea mediante una oración. O, por ejemplo, la quinta línea puede contener una agrupación de palabras en vez de una sola palabra. Las variaciones posibles dependen de muchos factores entre los cuales el principal es el objetivo que queremos lograr gracias a esta tarea y, claro, la creatividad personal del profesor.

⁸ Тамара Курило, *klasnaocinka.com.ua*

En las clases prácticas varias veces hemos aplicado esta técnica para que los estudiantes se presenten. Por ejemplo:

- Mi nombre.
- Dos adjetivos que me caracterizan.
- Tres verbos que indican mis actividades favoritas.
- Mi credo.
- Una palabra — algo con que me asocio.

Esta técnica puede ser aplicada tanto en el grupo como individualmente. En los cursos de la historia de la lengua, la lexicología, la gramática teórica, la estilística etc. puede mejorar el aprendizaje del aparato terminológico correspondiente. En los cursos prácticos es posible aplicarla para trabajar con el mínimo léxico en el marco de diferentes temas de conversación, por ejemplo, presentación, la cocina, la visita al médico, las fiestas y tradiciones, etc. También es posible transformar este ejercicio en un acertijo, cuando por la información en las líneas 2–4 los alumnos tienen que adivinar la noción de la primera. Desarrolla la creatividad, el pensamiento crítico, la iniciativa, la colaboración y otras cualidades.

3. El método de *mapas mentales* elaborado e introducido por Tony Buzan⁹, uno de los expertos modernos más famosos en el área del funcionamiento de nuestro cerebro, memoria, creación e innovaciones. Es un método gráfico muy potente que sirve para activar todo el abanico de las habilidades que se forman en la corteza y de este modo contribuir al logro del objetivo. En el centro de la pizarra o rotafolio dibujamos un círculo grande con el tema de la discusión. El grupo empieza a llenar el esquema. El facilitador (profesor) fija las ideas en la pizarra o los participantes lo hacen en las tarjetas que después se pegan a la pizarra. El principio básico es el desarrollo de las ideas de lo general hacia lo concreto, o sea, al principio es importante encontrar las líneas básicas que salen del tema principal, luego desarrollarlas con otros com-

⁹ Tony Buzan, www.tonybuzan.com

ponentes. Así se desarrollan las ramas con sus vástagos. Partiendo de que los mapas mentales contribuyen a la estructuración y memorización de una información complicada, se puede aplicarlos para trabajar con las nociones y categorías científicas, así como para sistematizar cualquier material.

En la **Figura 1** está presentado un ejemplo del mapa mental tomado del artículo de Liudmila Petkó¹⁰. Este ejemplo demuestra la posibilidad de emplear los mapas mentales durante el trabajo con diferentes campos léxico-semánticos, como los alimentos, los rasgos del carácter, los rasgos físicos, los medios de transporte, etc.

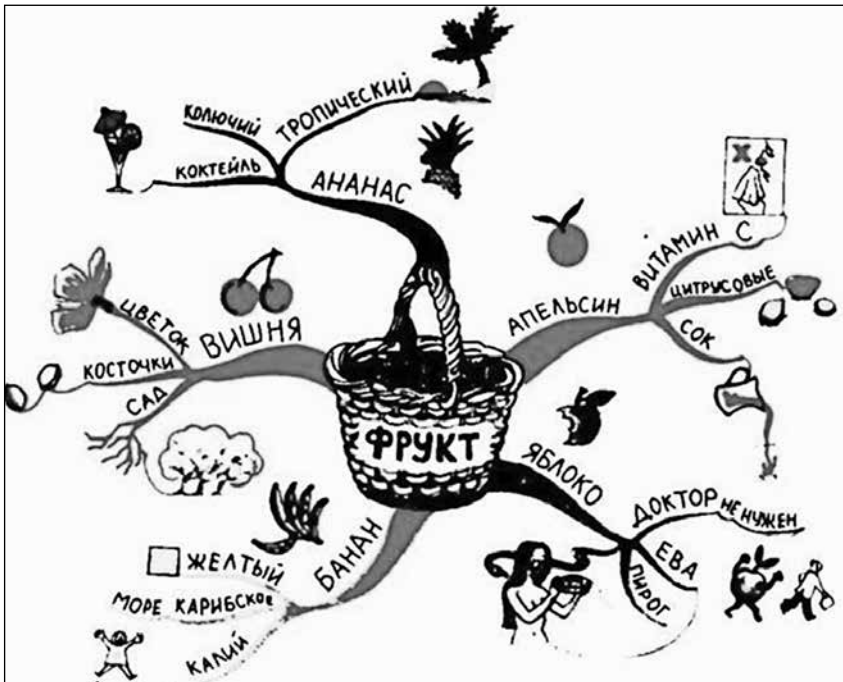


Figura 1. El mapa mental «Fruta»

¹⁰ Людмила Петко, www.b17.ru

En nuestra práctica hemos aplicado este método durante la conferencia dedicada a los estilos funcionales en el marco del curso teórico del español como la segunda lengua extranjera (**Figura 2**).

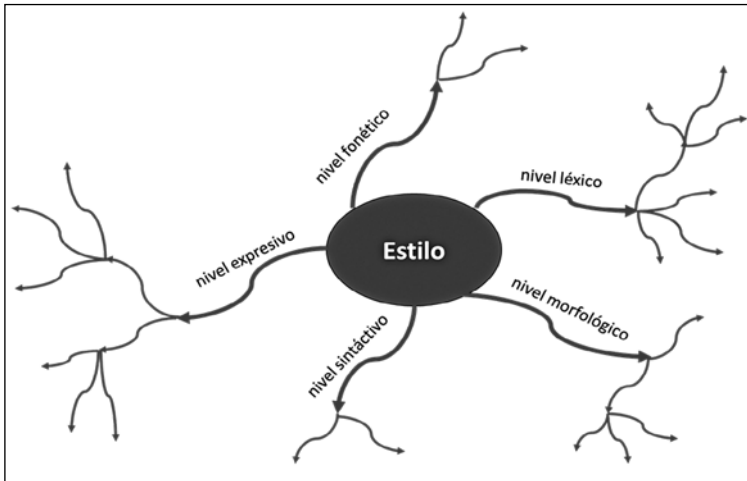


Figura 2. El mapa mental «Los rasgos de los estilos funcionales»

Basándose en sus conocimientos y valiéndose del mapa mental los alumnos crearon las características de cada uno de los estilos funcionales del español. Además, este método permite dividir a los alumnos en grupos cada uno de los cuales trabaja sobre su tema lo que contribuye a la formación y el desarrollo de tales competencias como el pensamiento crítico, colaboración y las cualidades del carácter como persistencia, iniciativa, adaptabilidad, etc. Además, ya existen las tecnologías informativas, tales como *Bubbl.us*, *Xmind 8*, *WiseMapping* y otras que permiten crear los mapas mentales en línea usando cualquier dispositivo (ordenador, tableta, móvil, etc) lo que permite realizar este ejercicio a distancia¹¹.

¹¹ Harry Guinness, *business.tutspus.com*

4. El método de «La lluvia de ideas» y el método del *rán-king de las ideas*. La lluvia de ideas tiene por objetivo generar la mayor cantidad posible de las ideas sobre una cuestión planteada. Durante la aplicación de este método se incrementa el nivel de la energía, se hace más activa la participación de todos los alumnos en el proceso del aprendizaje, se mejora la creatividad y cooperación en el grupo¹². Es un ejercicio muy intenso que dura 5–10 minutos, en el transcurso de los cuales todas las ideas del grupo se fijan en la pizarra (el rotafolio) o se ponen en las tarjetas sin ningunos comentarios o crítica. Luego las ideas fijadas se analizan, las ideas semejantes se agrupan y de esta forma se cumple la tarea planteada. También es posible añadir a este método otro, el del *ránking de las ideas* según su relevancia o prioridad para el grupo. Con este fin los participantes marcan 50 % de las ideas que consideren de más prioridad y después calculando los resultados obtenidos se forma su ránking. En el proceso de la enseñanza del español como lengua extranjera este método puede ser aplicado, por ejemplo:

— en clases de la lectura crítica y analítica para crear las características de los personajes, determinar los problemas que se plantean en las obras leídas, etc.;

— en clases prácticas del español durante las discusiones de los temas de conversación en las situaciones comunicativas, tales como «Retos de los jóvenes», «Enseñanza en España», «Igualdad de género» y muchísimos otros: todo depende del nivel de la creatividad del profesor;

— al inicio de las conferencias de las materias teóricas para recolectar las expectativas de los estudiantes o como un bloque final para resumir la información recibida;

— en los seminarios para determinar las cuestiones del tema que tienen que ser discutidas, etc.

¹² Эдуард Коротков, *stud.com.ua*

Igual que los métodos anteriores, la lluvia de ideas es un eficaz recurso del conocimiento que favorece el desarrollo de casi todas las habilidades del siglo XXI.

5. El método del «Café Mundial», introducido por J. Brown y D. Isaacs¹³ es una metodología que crea redes de diálogo colaborativo y se usa para recolectar la información e intercambiar opiniones de la gente. Consideramos que es un método muy bueno para aplicarlo en las clases prácticas/seminarios de las materias teóricas. El profesor tiene que determinar el tema de la discusión y sus cuestiones (3–5 cuestiones). La cantidad de las mesas del café coincide con la de las cuestiones. Luego es necesario dividir a los participantes en grupos según la cantidad de las cuestiones y dejar a cada mesa a un participante, «el anfitrión de la mesa», a quien van a venir «las visitas». Las visitas van a venir a una mesa y a discutir las cuestiones correspondientes. «El anfitrión de la mesa» tiene que apuntar todas las ideas. Cuando las ideas hayan sido agotadas, «las visitas» vienen a otra mesa, cuyo anfitrión le dará a conocer las ideas del grupo anterior y los recién llegados tienen que ampliarlas, añadiendo las suyas. Al final los anfitriones van a resumir los resultados de las discusiones que han tenido lugar a sus mesas. Este método también es eficaz en las aulas donde es imposible moverse libremente, porque en este caso lo pueden hacer los anfitriones cambiando de mesas. Nuestra última experiencia del método del «Café Mundial» fue en la clase práctica de la historia de la lengua.

El tema: La historia de la lengua como una ciencia. Las nociones básicas de la historia de la lengua española. Las cuestiones:

— El objetivo de la historia de la lengua como una asignatura. Sus relaciones con otras materias lingüísticas.

— Los idiomas y dialectos hablados en el territorio de España actual. Los países del habla española.

¹³ Juanita Brown, David Isaacs, 2005

— El origen de las lenguas románicas, su clasificación. Las causas de las divergencias de las lenguas romances.

El grupo de los alumnos fue dividido en tres equipos, en cada uno de los cuales fue elegido el anfitrión de la mesa y la discusión fue realizada según el algoritmo mencionado. Quisiéramos resaltar que es más eficaz elegir como anfitrión a un estudiante menos preparado o informado, porque durante el proceso podrá aprender la información necesaria resumiéndola al final en un informe breve.

Este método contribuye a la participación activa de todos los estudiantes que se ven obligados a expresarse abordando todas las cuestiones y al final de la clase obtienen el resumen de todo el material. Comparemos esta forma de la clase con la tradicional cuando los alumnos de antemano reparten las cuestiones entre sí para contestar formalmente a una de estas, obtener sus puntos y olvidarlo.

Todas las técnicas y métodos de la facilitación mencionados junto con muchos más obtienen la mayor eficacia cuando se aplican en tal forma de organización del proceso educativo como la charla de capacitación o training.

6. La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia¹⁴.

Partiendo de esta determinación podemos concluir que en el proceso del aprendizaje del idioma extranjero que incluye tanto la formación de las destrezas como el desarrollo de los conocimientos teóricos podemos aplicar por lo menos algunos elementos de la charla de capacitación. La estructura de la charla de capacitación¹⁵ es la siguiente:

¹⁴ Concepto de capacitación, *deconceptos.com*

¹⁵ La propuesta metodológica de la capacitación, *www.poder-judicial.go.cr*

— Introducción: presentación de los participantes, determinación de las reglas del trabajo en el grupo, aclaración de las expectativas. Esta parte sirve para crear un ambiente psicológico confortable, ajustar la retroalimentación entre el grupo y el participante y al revés.

— La parte principal:

a) la valoración del nivel de los conocimientos formados sobre el problema;

b) la presentación de la información (el bloque teórico);

c) la imitación de la información presentada por los participantes cuando éstos pueden resolver las cuestiones típicas ya analizadas con la ayuda del conocimiento-copia obtenido;

d) el desarrollo de las habilidades y destrezas cuando el participante sabe realizar las acciones cuyo algoritmo ha sido estudiado, pero con los contenidos y en las condiciones nuevas;

e) el desarrollo de la creatividad. El participante inventa y pone en práctica su propio proyecto con la ayuda de los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos.

— La conclusión: el resumen de lo hecho, la valoración de las experiencias adquiridas en dos aspectos (sustancial y emocional), intercambio de las impresiones, ideas, etc.

Sin duda alguna tal forma del aprendizaje resulta muy eficaz y puede aplicarse en tales clases como la gramática práctica y teórica, la lexicología, la teoría y práctica de la traducción, la estilística y otras.

Una tecnología comunicativa más que puede fomentar la eficacia del proceso de aprendizaje es el *Coaching*¹⁶.

El coaching se conoce como una nueva profesión, pero ni el *coaching* ni la figura del *coach* son algo nuevo. El método de Sócrates se basaba en lograr que los demás encontrasen sus propias respuestas, y esa es también la base del coaching actual. El *coa-*

¹⁶ Ana Vico, *befullness.com*

ching se considera un método socrático. Cuando se habla del *coaching* se está hablando de un interesante proceso mediante el cual tomas conciencia de tus propios valores y potenciales y durante el que puedes llegar a descubrir tu misión y llevarla a cabo. El *coaching* puede ayudarte a lograr lo que le pidas a la vida en cualquier ámbito, y es de gran utilidad para permitirte alcanzar los objetivos que te propongas. A lo largo del proceso del *coaching* se desarrolla la habilidad de realizar importantes cambios y de avanzar en nuevas áreas¹⁷. Es decir, el *coaching* es el arte de fomentar la eficacia de otra persona haciendo las preguntas que le ayuden a reflexionar sobre los derroteros hacia sus objetivos.

En el ambiente académico esta tecnología es muy útil en la comunicación del profesor y su alumno en todas las etapas del proceso del aprendizaje de todas las materias en general. Como un ejemplo más concreto podemos mencionar la comunicación entre el profesor tutor y el alumno que realiza una investigación científica. Siempre tratamos de aconsejar, de una vez mostrando el derrotero, en vez de capacitar al alumno de encontrar una resolución por su propia cuenta. Estamos seguros de que los instrumentos del *coaching* pueden ayudar sustancialmente al profesor a desarrollar en su alumno tales competencias como el pensamiento crítico y la potencia para resolver los problemas, la iniciativa, la persistencia, la adaptabilidad y el liderazgo.

Resumiendo todo lo presentado, nos gustaría volver a hacer hincapié en la importancia de la introducción de las tecnologías comunicativas innovadoras en el proceso del aprendizaje de ELE, porque solo de tal forma podremos seguir progresando en el duro camino de la enseñanza y enfrentar los desafíos del siglo XXI.

¹⁷ ¿Qué es el coaching?, www.coachingmadrid.com

Bibliografía

- Кейнер, Сэм, *Руководство фасилитатора. Как привести группу к принятию совместного решения*, Москва, Издательство Дмитрия Лазарева, 2014.
- Коротков, Эдуард, Михайлович, *Исследование систем управления*, disponible en: http://stud.com.ua/22579/mentedzhment/metod_mozkovogo_shturmu
- Курило, Тамара, Василівна, *Складаємо сенкан*, disponible en: <http://klasnaocinka.com.ua/uk/article/skladaemo-senkan.html>
- Насколько мы успешны?: Пособие для фасилитаторов*, Дополнение к Международным стандартам качества для общественно-активных школ, 2012, disponible en: <http://www.ussf.kiev.ua/scdeditions/172/1>
- Петко, Людмила, Юрьевна, *Ментальные карты Бьюзена — ассоциативный метод активизации мышления*, disponible en: <https://www.b17.ru/article/mentalniekarti/>
- Шаульський, Анатолій, *Фасилітація*, disponible en: <http://fasilitazia.blogspot.com/>
- Brown, Juanita; Isaacs, David, *The World Café: Shaping Our Futures Through Conversations that Matter*, Berrett-Koehler, 2005.
- Buzan, Tony, *Mind-Mapping: What is a Mind Map?*, disponible en: <http://www.tonybuzan.com/about/mind-mapping/>
- Concepto de capacitación*, disponible en: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion>
- Guinnes, Harry, *10 Best Mind Mapping Software Tools for Better Brainstorming*, disponible en: <https://business.tuts-plus.com/articles/best-mind-mapping-software-tools-cms-29581>
- La propuesta metodológica de la capacitación*, disponible en: <https://www.poder-judicial.go.cr/participacionciudadana/images/guia/herramientas/formacion-sensibilizacion/propuesta-metodologica.html>
- Las 16 habilidades que todo estudiante del siglo XXI debe tener*, disponible en: <http://noticias.universia.es/educacion/noticia/2015/03/30/1122421/16-habilidades-estudiante-siglo-xxi-debe-tener.html>

Mann, Tony, *Facilitation — a Manual of Models, Tools and Techniques for effective group working*, Resource Productions, 2007.

New Vision for Education: Fostering Social and Emotional Learning Through Technology, World Economic Forum, 2016, disponible en: http://www3.weforum.org/docs/WEF_New_Vision_for_Education.pdf

¿*Qué es el coaching?*, disponible en: <http://www.coaching-madrid.com/inicio-que-es-el-coaching.php>

¿*Qué es la facilitación?*, disponible en: <http://www.facilitacion.org/que-es-la-facilitacion>

Vico, Ana, ¿*Qué es el coaching y en qué consiste?*, disponible en: <https://befulness.com/que-es-el-coaching/>
