



# Protocolo para la comunicación virtual en ambientes de colaboración y aprendizaje en línea



*El protocolo que se presenta a continuación sirve de marco de referencia para trabajar a distancia Comunidades de Aprendizaje en el ambiente virtual. El comunicarnos y aprender a través de estas herramientas requiere de maneras particulares de hacer las cosas. Al igual que haríamos con otros tipos de comunicación escrita, debemos considerar los elementos de la redacción efectiva dentro de un ambiente de cordialidad. Nuestros mensajes deben ser redactados con propiedad. A continuación se ofrecen recomendaciones que enmarcarán la comunicación digital en el correo electrónico, el “chat” y los foros de discusión.*



## Correo electrónico

**Identificar el correo electrónico** - Cuando enviamos un correo electrónico debemos colocar en la sección “Subject”, un título que guarde relación con el contenido del e-mail.

**Verificar el mensaje** - Nuestros mensajes deben ser redactados de forma clara, apropiada y evitando el uso de bromas o comentarios que puedan ser ofensivos o atente contra la seguridad y dignidad de otro. Es importante que no integre a segundos y terceros para que la situación se trabaje con prontitud y evitar malestar. Al igual que haríamos con otros tipos de escritos, los correos electrónicos que compartamos deben tener presente los elementos de la comunicación efectiva:

- **Claridad** - Fácilmente comprensible y sí es posible, con ejemplos prácticos
- **Precisión**- Completa y precisa en todas partes, sin lagunas u omisiones.
- **Adecuada redacción**- Escrito en oraciones completas, utilización de los signos de puntuación correspondientes y no utilizar abreviaturas o dibujos para expresar palabras.

**Responder** - Es importante que le deje saber al emisor que usted recibió el mensaje. Con oprimir el botón de “Reply” y “Send” indicando que recibió el mensaje, será suficiente. Se sugiere que, cuando usted trabaje con otros a través del espacio virtual le recomendamos que revise el correo electrónico todos los días para que se mantenga informado y comunicado.



## Pláticas electrónicas en línea (“chat”)

### Convocatoria de la plática electrónica

La convocatoria se hará mediante correo electrónico y en el calendario del espacio virtual en el que estemos trabajando. Se dispondrá de una agenda o documento (si aplica) que guiará la discusión y esté accesible a los participantes. Se grabará la plática electrónica. Esta se guardará como evidencia. Los participantes tendrán acceso a los archivos por un tiempo determinado. Depende de la naturaleza de la convocatoria, el moderador enviará (correo electrónico) al grupo convocado copia de la agenda y de los archivos de la reunión para el beneficio de aquellos que no pudieron asistir y es necesario que conozcan el contenido de la conversación.

## Participar de manera efectiva

- Al iniciar la conversación el moderador dará la bienvenida a los participantes e introducirá el recurso y el tema que se dialogará.
- Los participantes seguirán la línea de discusión guiada por el moderador.
- Se discutirá un tema a la vez para que todos puedan comprender y participar de ésta de manera ordenada.
- Si la plática electrónica ha comenzado, debe ir al principio del diálogo y leer lo que se ha hablado para poder seguir la línea de pensamiento de la discusión.
- Utilizar un vocabulario adecuado durante la plática electrónica.
- Si un participante no sigue el protocolo, el moderador, mediante mensaje privado, le recordará el protocolo a seguir. Si la conducta es inadecuada, persistente y afecta adversamente el desarrollo de la discusión, el moderador le pedirá que se retire del espacio.
- Evite el uso de “emotions” o abreviaturas durante la plática. Escriba en oraciones completas.
- El conversatorio finalizará una vez el recurso lo indique. El moderador agradecerá a los participantes y dará por concluida la reunión.



## Foros de discusión en línea

### Expresar el contenido en el “Subject”

Debemos expresar el contenido de nuestra participación en la sección de “Subject” aunque ésta sea una respuesta a una participación anterior. Este hábito ayuda hacer la lectura de las participaciones más eficiente. Cuando presione “reply” borre la abreviatura **re** y escriba algo breve que indique sobre lo que usted escribirá. Esto ayudará a que otros puedan tener una idea sobre el contenido de su aportación y se animen a leerlo. Esto ayudará a evitar el efecto de *reces en cadena... re, re, re*.

### Hacer el uso apropiado de la herramienta

- Nuestros mensajes deben ser redactados de forma apropiada, evitando el uso de bromas, comentarios que puedan ser ofensivos, temas políticos, religiosos y étnicos.
- Si la reacción integrada al foro no responde al contenido, el mensaje será retirado y se le notificará a la persona que lo generó.
- Aporte ideas nuevas y perspectivas distintas a la discusión. Contribuye también a clarificar y entender mejor el tema.
- El escrito del foro debe ser en oraciones completas, utilización de los signos de puntuación correspondientes y no utilizar abreviaturas o dibujos para expresar palabras.