

WhatsApp: experiencias de capacitación en inglés en empresas

Luz Callejo⁴

Universidad de Belgrano. Universidad del Salvador. Universidad Católica Argentina.

✉ callejomarialuz@gmail.com

Recibido: 15/5/2020

Aprobado: 20/6/2020

Resumen

En este artículo nos proponemos, primero, presentar el contexto actual de la capacitación en inglés como Lengua Franca para negocios en Buenos Aires, Argentina. Después, vamos a describir brevemente nuestro marco teórico de Andragogía y de Instrucción Basada en la Tarea. Por último, vamos a compartir experiencias de capacitación con *WhatsApp* como recurso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Palabras clave: Capacitación, inglés como Lengua Franca, Instrucción Basada en la Tarea, *WhatsApp* TIC.

Abstract

In this article, we aim at, to begin with, describing the current English as a Lingua Franca in-company training context in Buenos Aires, Argentina. Then, we will briefly describe our theoretical framework: Andragogy and Task-Based Learning. Last but not least, we will share training experiences using WhatsApp as an Information and Communication Technology.

Key words: training, English as a Lingua Franca, Task-Based Learning, ICT WhatsApp.

Introducción

En este artículo nos proponemos compartir algunas actividades con el uso de WhatsApp como recurso andragógico en la capacitación en inglés como Lengua Franca (LF) en empresas. Para ello, vamos a describir primero nuestro contexto y luego a definir

⁴ **Maria Luz Callejo** se desempeña en el área de inglés como lengua franca desde hace más de 28 años capacitando a ejecutivos de destacadas empresas nacionales e internacionales. Su perfil profesional se complementa con la actividad académica en UCA, USAL y UB en Metodología, Lingüística General, Análisis del Discurso, Adquisición de Segundas Lenguas y Materiales en carreras de grado y posgrado.

brevemente los conceptos de andragogía y de tarea pedagógica que nos brindarán el marco teórico de nuestra práctica. Por último, presentaremos experiencias concretas de capacitación en inglés como LF con el uso de WhatsApp.

Nuestro hoy

Internet, conforme expresa Manuel Castells (2001), “constituye un nuevo y complejo espacio global de integración social, cuyo despliegue modifica drásticamente las condiciones en que se produce la conformación mutua entre los individuos y las culturas”. Este contexto ha modificado las formas en las que se produce cultura, se enseña y se aprende, se trabaja y se capacita. En los últimos años, se han modificado algunos diseños curriculares en los institutos y universidades de formación docente según los cambios impuestos por la irrupción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Pero, es importante destacar que hay un número considerable de maestros, profesores y capacitadores que aprendimos y fuimos formados en otros contextos. Para este conjunto de profesionales, incorporar las TIC y pensar en un modelo en el que se articulen las competencias metodológicas/pedagógicas, las didácticas, las disciplinares y las tecnológicas (cfr. Modelo TPACK, Judi Harris, 2005) resulta un desafío. Por eso, es importante no solo aprehender estas herramientas, sino también incorporarlas a la tarea cotidiana sin perder el norte pedagógico y andragógico (como veremos más adelante) y mantenerlas en nuestro repertorio de manera continua; es decir, sin interrupciones y con un uso frecuente; continuada: esto es, de manera sucesiva y correlativa; y, último pero no menos importante, de manera sostenida en el tiempo.

¿Con quiénes y cómo trabajamos?

Hablamos del inglés como LF, porque, hoy en día, el participante adulto en empresas usa el inglés como medio para interactuar y trabajar con otras personas cuya lengua madre no suele ser el inglés. De hecho, el ratio es de un hablante nativo (HN) cada tres hablantes no nativos (HNN) (Crystal, 2003). Así, el término “inglés como lengua franca” está fuertemente establecido en la literatura (Knapp and Meierkord, 2002; Mair, 2003; Seidlhofer, 2004; Ammon, 2006; Jenkins, 2006; Bargiela-Chiappini et al., 2007).

Es importante recordar que nuestros participantes son adultos, en su mayoría profesionales, con un alto grado de eficacia y eficiencia en el manejo de sus tareas cotidianas y una gran responsabilidad orientada a la acción y a los resultados. Así, su capacitación en inglés como LF debe diferenciarse de la enseñanza de inglés y para nosotros está regida por los 4 principios básicos de la Andragogía propuestos por Knowles (2001), docente estadounidense considerado hoy el padre de la Andragogía. Estos principios son: involucramiento, experiencia propia, relevancia e impacto y aplicabilidad. Dentro del marco de la Andragogía, podemos observar con mayor claridad y sustento teórico como los participantes son responsables de su propio proceso de aprendizaje, suelen utilizar sus experiencias previas y sus errores para construir sus propios procesos, y se interesan por aprender aquello que les es relevante y que tiene impacto directo en la modificación de sus actividades cotidianas, ya sea para facilitarlas o para agilizarlas.

Es necesario detenernos en este momento en el concepto de “tarea” ya que más arriba dijimos que el adulto aprende haciendo, aprende en acción. Por eso, los participantes aprenden cuando logran pasar del saber al hacer: cuando logran realizar una actividad en inglés. Siguiendo a Ellis (1996, p. 595), “una tarea parecería referirse a la idea de algún tipo de actividad diseñada para involucrar al estudiante en el uso comunicativo de la lengua o para alcanzar un resultado más allá de aprender una característica específica de la lengua meta.” Skehan (2003) caracteriza estas actividades o tareas de manera muy simple:

- ✓ El significado prima sobre la forma.
- ✓ La finalización de la tarea es crucial.
- ✓ El éxito se basa en el resultado de la tarea.
- ✓ La tarea pedagógica es parecida a las tareas que se realizan fuera de la sala de capacitación.

Así entendidas las tareas, podemos pensar en la tecnología digital y en las comunicaciones multimodales como instrumentos para que los docentes y capacitadores en lenguas extranjeras podamos optimizar el método de instrucción basada en tareas (IBT) a través de un recurso auténtico en donde el uso genuino de la lengua meta queda de manifiesto.

Por ejemplo, esto se evidencia al realizar tareas como: completar un formulario, hacer un reclamo, seguir instrucciones para instalar un nuevo software (Leaver y Willis, 2005). Es claro que para poder completar las tareas mencionadas antes, nuestros participantes tienen que valerse de los recursos lingüísticos que tienen a su alcance para poder compartir e intercambiar información, negociar significado y producir un lenguaje de manera genuina.

En el marco de la IBT, las TIC o las TAC (Tecnologías del Aprendizaje y Conocimiento) como se las conoce ahora con la fortísima irrupción de las mismas en todos los ámbitos educativos parecerían ser recursos o herramientas que nos permiten planificar la capacitación desde la coyuntura valiéndonos de ellas en función de las necesidades concretas de los participantes y de los objetivos previamente acordados. Sin embargo, se nos presenta aquí un enorme desafío, sobre todo para quienes no aprendimos, ni fuimos formados ni capacitados con TIC: mantener siempre el foco andragógico involucrando al otro, trabajando sobre su experiencia y apuntando a la relevancia, al impacto y a la aplicabilidad inmediata de nuestras capacitaciones.

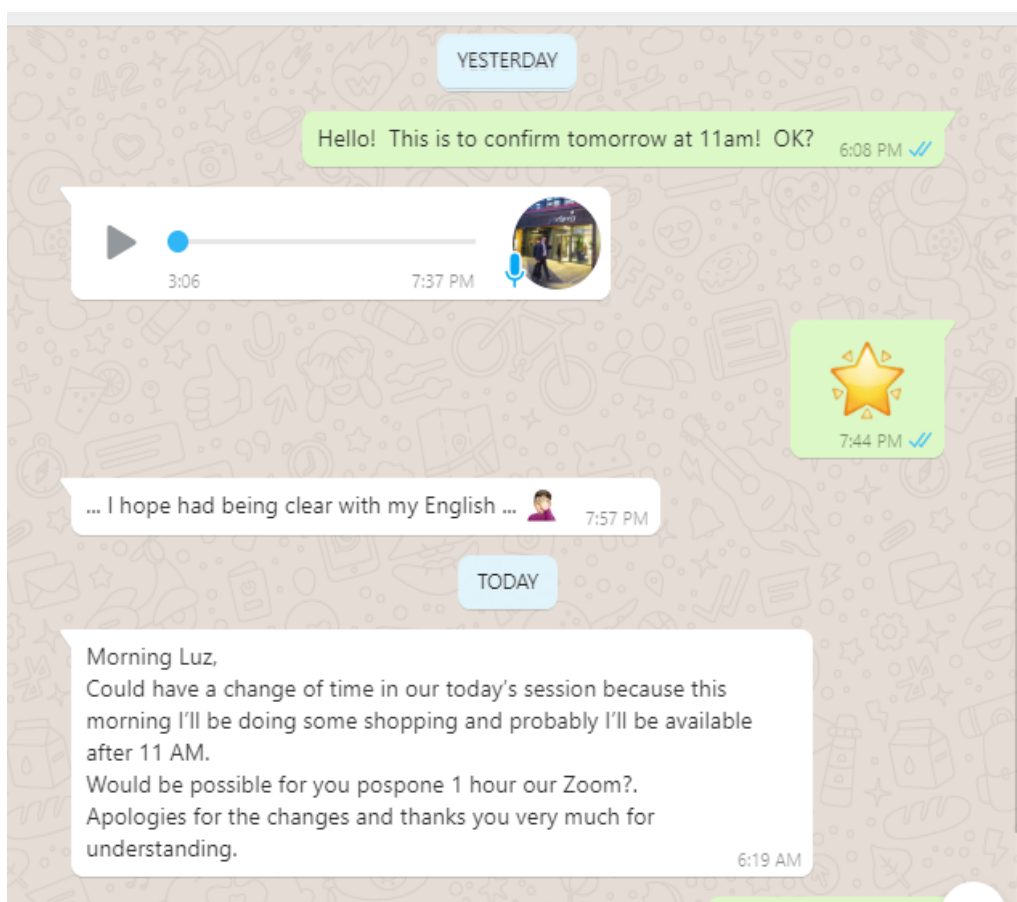
Por lo tanto, podemos concluir que la IBT a través de la tecnología parecería favorecer la adquisición del inglés como LF ya que permite que los participantes presten atención al significado y a la forma, que sean conscientes del uso que están haciendo de la lengua meta y que desarrollen y estiren su interlengua de manera tanto sincrónica como asincrónica (Lee, 2008). Como expresa Swain (2000), entendemos “estirar la interlengua” como el proceso atencional de los participantes sobre una forma particular de la lengua meta en un punto en el tiempo específico que se volverá a atender en otro momento o tiempo específico X con el objetivo de que los participantes reestructuren su interlengua a través de la intervención andragógica del docente para así “estirar” su IL acercándose a la lengua meta de manera cada vez más precisa, correcta y fluida.

Experiencias

A continuación, compartiremos algunas experiencias con el uso de *WhatsApp* como recurso andragógico en la capacitación en inglés como LF en empresas.

1. Canal de comunicación abierto y genuino

Como se aprecia en la foto debajo, el capacitador contacta al participante para confirmar día y hora de la sesión presencial lo que dispara una cadena de mensajes transaccionales, genuinos y sumamente necesarios en donde prima la necesidad de comunicación inteligible sobre la forma. Vale aclarar que “la forma” no se desplaza ni mucho menos se olvida sino que se trabaja in situ en cada capacitación cuando el foco pasa a ser la estructura de la lengua por sobre la comunicación del mensaje.



1-Canal de comunicación

2. Medio para compartir tareas y recibir una devolución de manera inmediata

Como se observa en la foto 2 debajo, los participantes utilizan este medio para compartir sus tareas de manera sincrónica y asincrónica. Así, ellos reciben una devolución de manera inmediata y esto favorece que cada devolución sea mucho más útil y beneficiosa debido a que está orientada a resolver un problema puntual e inmediato para ellos como puede ser el hacer preguntas sobre un determinado producto para conocer sus características y eventualmente analizar su importación al país.

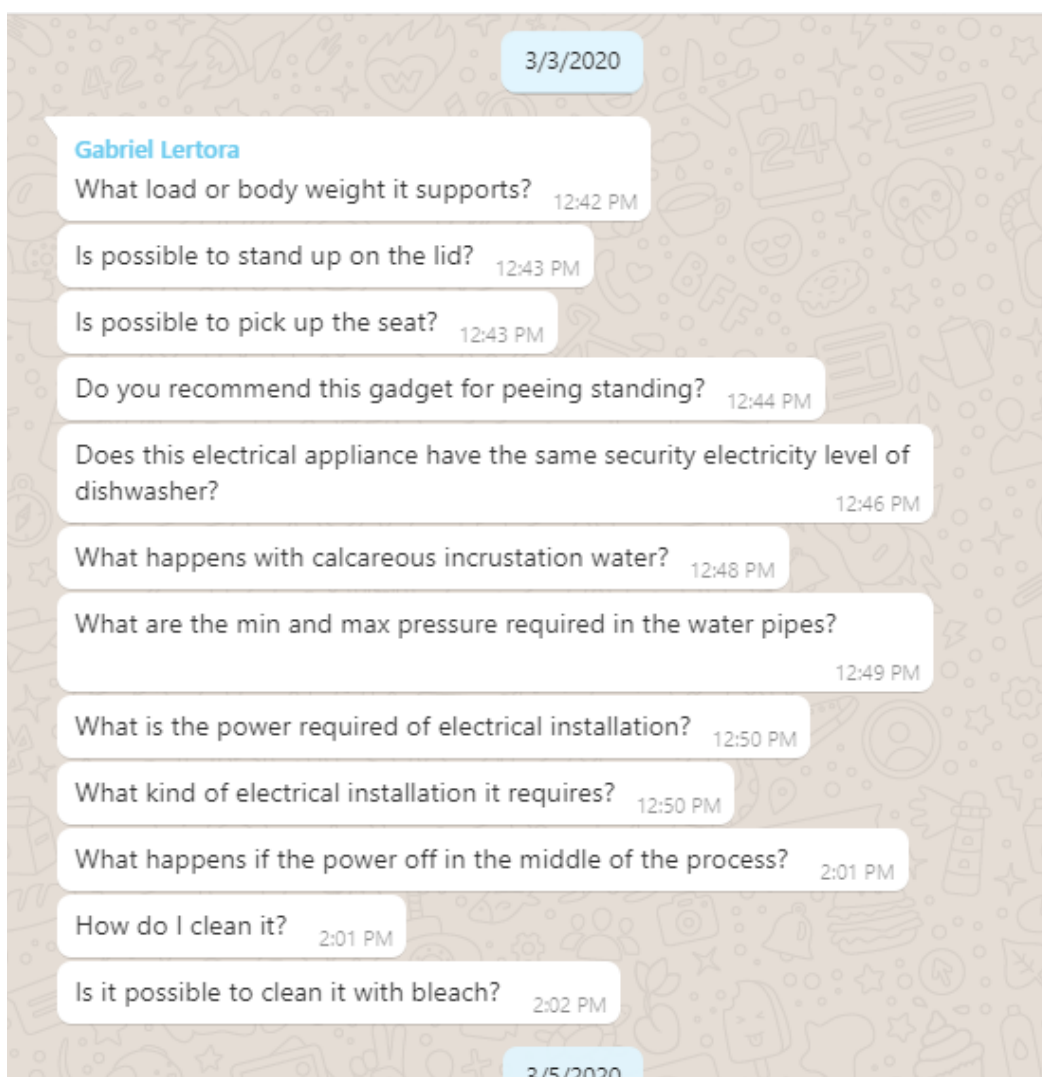


Foto 2- Medio para compartir tareas y dar una devolución

3. Medio para compartir material de trabajo

Como se ve en la foto 3, el capacitador comparte material de trabajo y, a su vez, los participantes comparten material de su interés o afín a sus necesidades cotidianas.

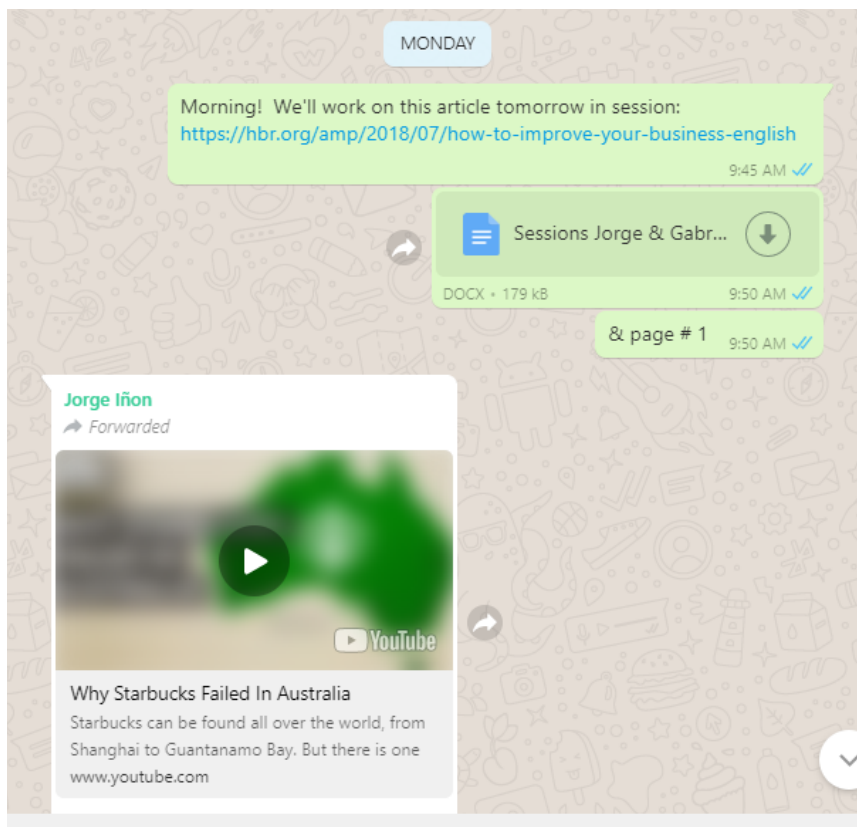


Foto 3-Medio para compartir material de trabajo

4. Medio para compartir producciones de manera asincrónica

En muchas ocasiones, cuando los participantes están, en efecto, realizando una tarea laboral en inglés, optan por compartirla con sus capacitadores porque saben que recibirán una devolución valiosísima sobre su propia y genuina tarea y que está devolución los ayudará a resolver de manera más ágil y eficiente la próxima tarea similar que tengan que realizar. A veces es una captura de pantalla de un correo enviado o un mensaje de voz enviado a un colega.

Ideas finales

Para concluir, podemos decir que las teorías sobre el aprendizaje en edad adulta se basan en el uso, no en el conocimiento, de la L2. Siguiendo la definición Chomskiana (1965), el aprendizaje en edad adulta necesita fomentar la performance lingüística sobre la competencia.

De esta manera, WhatsApp es para nosotros una herramienta versátil que le brinda a nuestros participantes la genuina oportunidad de usar la lengua como instrumento para alcanzar un objetivo que va más allá del mero uso y manipulación lingüística de la lengua meta, en nuestro caso el inglés como LF.

Además, WhatsApp está literalmente al alcance de nuestras manos y simula, sin lugar a dudas, el mundo real de las tareas cotidianas de los adultos en empresas.

Por todo esto, WhatsApp es para nosotros, y ¿por qué no para vos también?, una herramienta súper útil y muy valorada en nuestras capacitaciones.

Referencias

- Ammon, U. (2006) *Language conflicts in the European union: On finding a politically acceptable and practicable solution for EU institutions that satisfied diverging interests*. International Journal of Applied Linguistics, 16, 319–38.
- Bargiela-Chiappini, F., C. Nickerson y B. Planken (2007) (Eds). *Business Discourse*. Palgrave Macmillan.
- Castells, M. (2001). Entrevista: *Internet es la base del desarrollo futuro*. <http://www.educ.ar/sitios/educar/recursos/ver?id=90309>
- Chomsky, N (1965). *Aspects of the theory of syntax*. MIT Press.
- Crystal, D (2001). *Language and the Internet*. Cambridge University Press.
- Ellis, R. (1996). *The study of second language acquisition*. Oxford: OUP
- Harris, J. (2005). *Our agenda for technology integration: It's time to choose*. *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education* [Publicación on line], 5 (2). <http://www.citejournal.org/vol5/iss2/editorial/article1.cfm>
- Jenkins, J. (2006) *Points of view and blind spots: ELF and SLA*. International Journal of Applied Linguistics, 16(2), 138–62.
- Knapp, K. y C. Meierkord (2002) (Eds). *Lingua Franca Communication*. Peter Lang
- Knowles, M. (2001) *Andragogía. El Aprendizaje de los Adultos*. AlfaOmega, Oxford.
- Leaver, B. L., & Willis, J. (2005). *Task-based instruction in foreign language education. Practices and programmes*. Georgetown University Press.

- Mair, C. (2003) (Ed.) *The Politics of English as a World Language*. Rodopi.
- Seidlhofer, B. (2004) *Research perspectives on teaching English as a lingua franca*. Annual Review of Applied Linguistics, (24: 209–39).
- Skehan, P. (2003) *Task-Based instruction*. In Language Teaching. January 2003
DOI:10.1017/S026144480200188X. uploaded on 24 April 2015.
<https://www.researchgate.net/publication/231787670>
- Swain, M. (2000) *The output hypothesis and beyond: Mediating acquisition through collaborative dialogue*. In J. Lantolf (Ed.) *Sociocultural Theory and Second Language Learning* (97-114). OUP.