

MAXIMIZAR EL USO DE MODELOS, MINIMIZAR EL TRABAJO PESADO, INTENSIFICAR EL APRENDIZAJE: DESARROLLANDO Y PERSONALIZANDO UN SITIO WEB EXTENSIBLE QUE ENSEÑA A LOS ESTUDIANTES DE DERECHO CÓMO ENTREVISTAR Y ACONSEJAR CLIENTES*

Marlene J. LE BRUN**

Resumen

Este artículo complementa la exposición de un sitio web que desarrollé con un equipo de estudiantes de la *City University* y con personal de Launchpad Multimedia. Este sitio web, "Usted y su cliente: El arte de la entrevista legal" está diseñado para enseñar a estudiantes de derecho cómo llevar adelante una primer entrevista centrada en el cliente. En este artículo, describo lo que ha sido logrado y discuto el potencial que la tecnología moderna tiene para revolucionar la enseñanza de habilidades legales.

Palabras claves: Educación legal, CAL, Entrevistas Legales, Enseñanza de habilidades legales, uso de tecnología para mejorar el aprendizaje.

1. Introducción. Antecedentes

A fines de 2000, la Competencia Internacional de asesoramiento al cliente Louis M. Brown fue introducida en Hong Kong. Para aquellos lectores a quienes les resulta poco familiar esta competencia: el difunto Profesor Louis M. Brown concibió y desarrolló las ideas detrás de este certamen. La competencia está específicamente diseñada para ayudar a los estudiantes a desarrollar su habilidad de entrevistar, aconsejar, planificar, trabajar

* Publicado originalmente como *Maximise Modelling, Minimise Drudgery, Enhance Learning: Developing and Customising and Expandable Web Site that Teaches Law Students How to Interview and Counsel Clients*, 2002 (3) *The Journal of Information, Law and Technology (JILT)*, <http://elj.warwick.ac.uk/jilt/02-3/lebrun.html>. Traducción de María Roldán, Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires. Agradecemos a la autora y al editor la autorización para traducir y publicar este artículo.

** Director Nacional Judicial College of Australia. The Australian National University, Canberra: LeBrun@njca.anu.edu.au.

en equipo y analizar críticamente. Los equipos de estudiantes reciben una "nota para archivar" que les otorga información básica sobre la entrevista a un cliente que deberán llevar adelante durante 30 minutos¹. El rol de cliente es desarrollado por un actor a quien se le han dado instrucciones sobre el papel que habrá de jugar y sobre la cantidad y oportunidad en la que deberá liberar la información delicada o confidencial que se le ha dado. Al concluir la entrevista, se les otorga a los estudiantes quince minutos durante los cuales podrán obtener información de su trabajo a través de un minucioso análisis de su entrevista y planificar el tratamiento del asunto. Un panel de tres jueces compuesto de dos abogados y un trabajador social juzga al equipo y proporciona retroalimentación constructiva (*feedback*) a los estudiantes. El mejor equipo gana la competencia. El número de certámenes internacionales se ha incrementado considerablemente durante los años.

Para trasladar los beneficios de la competencia a Hong Kong, mi colega Charu Sharma² y yo adiestramos varios equipos de estudiantes de derecho de tercer año y acompañamos al equipo ganador de la *City University* de Hong Kong a la competencia internacional en abril de 2001. En abril de 2002 escolté junto con el colega Anthony Ypham al segundo equipo de estudiantes de derecho de la *City University* a la competencia internacional³.

A pesar de la energía invertida y las horas utilizadas para entrenar al equipo, nuestros esfuerzos no fueron tomados en cuenta para la asignación de materias en el plan de estudios del año académico. Eso no me sorprendió. No existe ni en los programas de derecho ni en los de posgrado de las universidades de Hong Kong una materia específicamente relacionada con el asesoramiento y las entrevistas a clientes⁴. Tampoco es probable que una materia como esa sea ofrecida en el futuro cercano, dado que la educación y el entrenamiento legal en Hong Kong están bajo revi-

¹ La "Nota para archivar" varía en cuanto a la cantidad de información que se proporciona; sin embargo, como mínimo otorga a los estudiantes una idea básica de la materia sobre la que versará la entrevista.

² Charu Sharma es un Instructor I en la Escuela de Derecho de la *City University* de Hong Kong. Sharma ha trabajado como abogado antes de comenzar su trabajo como académico.

³ Anthony Upham es un Profesor Asociado en la Escuela de Derecho de la *City University*.

⁴ Hong Kong ha adoptado el formato tradicional Inglés de la enseñanza del derecho, esto es, tres años de estudio de grado en el tradicional formato de clase magistral/tutoriales. Los estudiantes que desean practicar el derecho usualmente completan un programa de posgrado de un año (el "PCLL").

sión actualmente⁵. Esta posición contrasta nitidamente con la de las jurisdicciones del *common-law* donde, por ejemplo, en los Estados Unidos de América las universidades compiten vigorosamente unas con otras para enviar un equipo a la competencia anual Louis M. Brown de asesoramiento al cliente y donde, por ejemplo, en muchas instituciones en Australia la enseñanza de habilidades para entrevistar y aconsejar a clientes forma parte central del programa de estudios de derecho.

Ante la ausencia de una materia directamente centrada en las habilidades de asesoramiento y entrevistas a clientes y puesto que enseñar a los estudiantes a aprender cómo entrevistar clientes requiere mano de obra y recursos intensivos, comprendí que si la participación en la competencia internacional iba a continuar necesitaba desarrollar un acercamiento docente eficiente y efectivo que limitara el contacto cara a cara con los estudiantes pero al mismo tiempo suministrara adecuado aliciente para que ellos compitieran. El hecho de participar en una conferencia fuera del país proveyó el atractivo. El uso de la informática proporcionó los medios. Para explotar las ventajas que las innovaciones flexibles de enseñanza/aprendizaje presentan para enseñar habilidades legales, solicité y obtuve un subsidio del Fondo de Intensificación de Calidad ('QEF') de la *City University*.

2. ¿Porqué aprendizaje asistido por computadora?

La producción de un sitio web

Con apoyo del QEF y ayuda de estudiantes y colegas, fui capaz de crear un programa de red extensivo y flexible que está diseñado para enseñar a estudiantes de derecho cómo conducir una entrevista inicial centrada en el cliente.

2.1. *El equipo del proyecto.*

Un número de colegas y estudiantes en Hong Kong y en Australia contribuyeron al desarrollo del sitio web. Los tres integrantes del equipo que habían entrenado a los estudiantes de derecho de la *City University* en la pre-

⁵ REDMOND, P y ROPER C, *The Steering Committee on the Review of Legal Education and Training in Hong Kong: Legal Education and Training in Hong Kong: A Preliminary Review - Executive Summary of the Report of the Consultants*, agosto 2001.

paración para las competencias internacionales dieron retroalimentación (*feedback*) en el sitio web⁶. Además, dos miembros del personal del Centro para el Perfeccionamiento de Aprendizaje y Enseñanza de la *City University* proporcionaron consejo pedagógico y asumieron responsabilidad por otros aspectos del proyecto⁷. Estudiantes de derecho de primero, segundo y tercer años de la *City University* tuvieron papeles prominentes como “abogados”, “clientes”, “*talkingheads*”^{*}, “asistentes de investigación”, “evaluadores”, “autores de guiones”, “administradores”, y ayudantes en general⁸. Crusher Wong y sus colegas en la Unidad de Soluciones de Empresa de la *City University* proporcionaron soporte técnico y asistencia. El personal y los estudiantes bajo las directivas de Wong se ocuparon de la filmación, edición y creación y producción de red⁹. Se comisionó a Launchpad Multimedia en Brisbane, Queensland, Australia, para proveer gráficos y soporte técnico adicional en el proyecto durante su evolución¹⁰.

2.2. Aprendiendo de proyectos pasados

Al producir la página web, trabajé sobre lo que ya había aprendido de anteriores iniciativas relacionadas con la informática¹¹. Había aprendido de anteriores experiencias que debía ocuparme de las inquietudes bosquejadas por McConnell en su discusión sobre el uso de Internet para el aprendizaje a distancia¹². Necesitaba pensar en las clases de conocimiento que

⁶ Sharma se unió a mi como entrenador en 2001 y Upham en 2002.

⁷ Joe Hong fue el evaluador del proyecto. Jacky Pwe proporcionó consejo pedagógico para el proyecto.

⁸ Para ilustrar la contribución de los estudiantes: la estudiante de derecho Nana Liu jugó el papel de “cliente” en una entrevista y aparece como “*Talking bead*” en la sección de retroalimentación constructiva.

⁹ Crusher Wong encabezó un equipo de personal y estudiantes que tomaron la responsabilidad de la filmación y edición y de la producción y diseño del sitio web.

^{*} [Nota del traductor: se refiere a filmaciones de alumnos hablando, de quienes sólo aparecen en pantalla sus cabezas].

¹⁰ Yo había trabajado con Launchpad en anteriores proyectos y, en consecuencia, estaba familiarizada con la calidad profesional de su trabajo.

¹¹ Recurrí a lo que había aprendido al producir un paquete de manual y video diseñado para enseñar habilidades de entrevistado y un CD-ROM diseñado para enseñar ética legal y responsabilidad profesional.

¹² No debe subestimarse la importancia de comprender cómo los adultos aprenden. “Aquellos... que han incursionado en los medios electrónicos rápidamente se encontraron teniendo que revisar teoría educativa. Como lo dijo un contribuyente (en una conferencia sobre aprendizaje de informática) de Strathclyde, “Nuestra base educativa fue explícita desde el comienzo del proyecto. MESZAROS, George, *Using the Internet to Teach Law, Conference Report*, (1998) 3 “The Journal of Information, Law and Technology”, (JILT). <http://elj.warwick.ac.uk/jilt/98-3/meszaros.html>, 2.

quería introducir así como en los métodos a utilizar para su introducción¹³. En particular, debía identificar resultados específicos de aprendizaje.

Una vez que el alcance del compromiso estaba razonablemente claro en mi mente, tuve que seleccionar un instrumento apropiado. Ya que el sitio web iba a ser usado por estudiantes de derecho trabajando solos o en grupo, que estaba diseñado para expandirse como un sitio de aprendizaje a la par del conocimiento sobre prácticas efectivas para entrevistar a clientes, y ya que el sitio debía proporcionar información suficiente para facultar a los estudiantes para competir local e internacionalmente, necesitaba un formato y una estructura que pudieran alcanzar esos objetivos en forma efectiva y costo-eficiente. Decidí desarrollar un sitio web¹⁴ en lugar de producir un CD-ROM porque se me había dicho que la red me daría una mayor flexibilidad a un costo más bajo¹⁵.

Originalmente consideré usar la plataforma WebCT estándar; no obstante, rápidamente se hizo claro que la plataforma debía ser modificada. Como me lo explicó Crusher Wong, el técnico experto en el equipo del proyecto, WebCT provee una interfaz de autenticación estándar que guarda recursos en el administrador de cuentas del usuario. Para abreviar, sin WebCT, habríamos tenido que empezar el diseño del programa desde el principio. Además, si queríamos limitar el acceso a cierta cohorte de estudiantes, como lo hice, hubiésemos tenido que crear un sistema de acreditación que permitiera a los estudiantes registrarse en el sitio.

Mi anhelo de usar gráficos para producir un sitio atractivo y fácil de usar, involucró planeamiento adicional para el sitio. Para alcanzar este

¹³ Estas consideraciones incluyen: las necesidades e intereses del aprendiz; el tipo de aprendizaje que habrá de tener lugar; los tipos de conocimiento que los estudiantes exploraran. McCONNELL, David, *Using the Internet for Distance Learning - A paradigm Shift?*, en <http://www.law.warwick.ac.uk/seminars/98-2dm.html>.

¹⁴ John Dale enumera las consideraciones que uno debe afrontar al diseñar material de aprendizaje basado en la red. Estas son: el tipo de material fuente y el rango de medios que será entregado; la necesidad de comunicación entre personal y estudiantes; la necesidad de interactividad... la frecuencia con que los materiales deberán ser actualizados y la audiencia (ej. Esto incluye conocer quien es, adonde están, y donde usarán los recursos, y conocer qué tipo de acceso tiene la audiencia.) DALE, John, *Making the Best Use of the Internet*, en <http://www.law.warwick.ac.uk/seminars/98-2-jd.html>, 1.

¹⁵ Para obtener información sobre las fortalezas y las puntos débiles en general del uso de internet como un recurso de enseñanza, ver DALE, John citado en nota 14.

desafío, Wong y su equipo de Soluciones Empresariales crearon una plantilla sólida y autónoma dentro de una cuenta del curso WebCT. Los guiones de programación de computadoras fueron escritos por el equipo de Wong de forma tal que los estudiantes pudieran acceder a un tablón de anuncios (*bulletin board*) y a una sala de conversación (*chat room*) ofrecidos por WebCT dentro de la planilla que fue creada, y no en otra parte de la pantalla. El resultado es la producción de un sitio web que integra herramientas WebCT con un sitio específicamente diseñado.

Como se esperaba que los estudiantes trabajaran a través del sitio antes de recibir entrenamiento cara a cara con el personal, tuve que anticipar los tipos de problemas que los estudiantes podrían encontrar y minimizarlos o eliminarlos. También tuve que responder a las necesidades e intereses de los estudiantes y sus actitudes hacia el aprendizaje a través de la informática. Afortunadamente, recibí el consejo de los estudiantes empleados en el proyecto. Ellos hablaron sobre los gustos y preferencias de los estudiantes e identificaron y resolvieron algunos de los problemas de navegación que encontraron, ayudaron de buen grado a crear el menú principal para el sitio, y compartieron sus ideas sobre el 'aspecto y percepción' del sitio web. Esto significó que el sitio debía ser atractivo y de fácil utilización. Los estudiantes necesitaban ser capaces de navegar exitosamente a través del sitio, confortablemente y según propio ritmo.

2.3 Rasgos del sitio web

El sitio web contiene varias características, que incluyen:

- información sobre el desarrollo y uso del sitio web¹⁶;
- textos antecedentes que introducen a los estudiantes en el concepto de entrevistas centradas en el cliente¹⁷;

¹⁶ Esta sección titulada "Visión Global" incluye lo siguiente: "sobre el sitio web", "resultados del aprendizaje", "Porqué aprender a entrevistar es importante", "Porqué un sitio Web?", "Características del sitio Web", "Utilizando el sitio web", "Consideraciones" (cosas para pensar en general), "Entrevistas a clientes y la ley (cuestiones de jurisdicción)", "El equipo del proyecto" y "Agradecimientos".

¹⁷ Esta sección introduce a los estudiantes en las entrevistas centradas en el cliente en general. Discute por qué un enfoque holístico centrado en el cliente es importante y la importancia de estar preparado para conducir una primer entrevista a un cliente. Aboga por un enfoque centrado en el cliente que abarca la colaboración entre el cliente y el abogado pero que presta primaria atención al cliente, así como la buena educación se enfoca en el aprendizaje del estudiante.

- una lista de control de una página (*check list*) / serie de sugerencias para utilizar en la entrevista inicial de un cliente¹⁸;
- *videos medulares* que demuestran varias habilidades para realizar entrevistas;
- *videos de estudiantes* que ilustran su progreso mientras aprenden sobre el arte de entrevistar y asesorar al conducir sus entrevistas a “clientes” (personas actuando en ese papel)¹⁹;
- guiones adicionales de entrevistas a clientes que los estudiantes pueden utilizar para practicar sus habilidades para entrevistar a clientes;
- una plantilla que los estudiantes pueden utilizar para escribir sus propios guiones de manera que puedan crear oportunidades adicionales de práctica;
- videos de estudiantes mientras analizan sus entrevistas y textos que explican el papel e importancia de este proceso;
- información sobre, y un modelo para, dar y recibir reatrolimentación (*feedback*) constructiva;
- información sobre competencias de entrevistas a clientes. Esta sección incluye:
 - información sobre la competencia internacional Louis M Brown;
 - una muestra de hoja de juzgamiento;
 - instrucciones para ser dadas a los actores que jugarán el papel de clientes;
 - una lista de fuentes adicionales y referencias que los estudiantes pueden estar interesados en consultar²⁰.

¹⁸ El plan puede ser utilizado como una lista de control (*check list*) y de sugerencias por los estudiantes, mientras progresa la entrevista.

¹⁹ Las computadoras pueden proporcionar rico almacenamiento y fácil acceso al desempeño y la producción de los estudiantes. Las computadoras pueden guardar registros de los primeros esfuerzos, de modo tal que los instructores y los estudiantes puedan ver el grado en que posteriores esfuerzos demostraron ganancias en conocimiento, competencia y otros resultados valorables. Ver CHICKERING, AW y EHRMANN, SC, *Implementing the Seven Principles: Technology as Lever*, American Association for Higher Education, <http://www.aahe.org/bulletin/implementing%20the%20Seven%Principles.htm>, 4.

²⁰ Esta sección fue compilada por dos estudiantes de derecho.

2.4 Los videos esenciales

Clips de cuatro videos que yo había producido anteriormente y *clips* de dos videos de estudiantes producidos por alumnos de la *City University* proporcionaron el material principal para el modelado de habilidades de asesoramiento y entrevistas a clientes. El primer video de estudiantes fue realizado mientras el equipo se preparaba para competir en el certamen internacional; el segundo fue realizado en base a su primera entrevista en esa competencia. Además de estos videos, esta sección del sitio web incluye una sección de preguntas y muestras de respuestas para que los estudiantes trabajen mientras navegan a través del sitio web.

Estos videos y las preguntas y respuestas permanecerán en el sitio web como material central de enseñanza/aprendizaje. A ellos se agregarán *clips* de videos de estudiantes que se realicen en el futuro, al expandirse el sitio.

2.5 Videos de estudiantes adicionales

Esta sección del sitio web contiene extractos de videos digitales realizados con dos equipos de estudiantes de tercer año de derecho mientras aprendían como realizar entrevistas al prepararse para las competencias internacionales de 2001 y 2002²¹. Así, un usuario del sitio puede ser testigo del progreso de esos equipos de estudiantes mientras sus habilidades para entrevistar evolucionan con el paso del tiempo. A los videos filmados durante 2001 se agregaron dos videos durante 2002. En el futuro, algunos de esos videos serán borrados y videos adicionales serán transferidos al sitio a medida que el conocimiento de los estudiantes se profundice y su desempeño mejore de año a año.

Los guiones para la mayoría de los videos secundarios fueron basados en las notas que fueron distribuidas a los competidores antes de la competencia internacional; sin embargo, adapté la "historia del cliente" para ajustarla a la audiencia de Hong Kong (ej. problemas de alquileres centrados en la vida en altos edificios en lugar de en casas al estilo de ranchos; las sumas de dinero en discusión en un caso de inversiones refle-

²¹ Aunque los estudiantes de *PCLL* tienen mayor conocimiento y entendimiento de la ley, su interés en aprender sobre entrevistas pareciera ser limitado, posiblemente en razón de la pesada carga de trabajo del entrenamiento legal de posgrado.

jaban ganancias al nivel de Hong Kong y no de América o Australia). Los guiones fueron diseñados para motivar a los estudiantes a adoptar un acercamiento más profundo al aprendizaje. Esto fue esencial porque la competencia de Asesoramiento Internacional (*International Counselling Competition*) de 2001 se centró en leyes relacionadas con ancianos, mientras que la competencia de 2002 se enfocó en ley medioambiental, áreas del derecho que no eran familiares a los equipos de estudiantes competidores. Entonces, los estudiantes tuvieron que aprender sobre el derecho sustantivo a la vez que aprendían a aconsejar y entrevistar clientes.

2.6 Secciones de reflexión y retroalimentación (*feedback*)

Paliwala y otros académicos enfatizan la importancia de la reflexión en la enseñanza de estudios de clínica legal²². Este elemento no es menos importante cuando se enseñan habilidades más discretas como entrevistar y aconsejar. Aquí el apartamiento de formas más tradicionales de enseñanza es evidente. Más que enfocarse en “transmitir formas predefinidas de conocimiento con poca si alguna conexión con experiencias personales y reflexiones críticas”²³, (el típico escenario de las clases magistrales) las secciones de interrogatorio y reatrolimentación (*feedback*) del sitio web están diseñadas para ayudar a los estudiantes a aprender como reflexionar sobre su propio trabajo y el de sus pares, y para enseñar a los estudiantes como dar y recibir retroalimentación constructiva.

La sección de reflexión del sitio incluye extractos de videos editados de los “abogados” estudiantes mientras hablan y reflexionan sobre la conducta de sus entrevistados. El sitio también discute el rol y la importancia de este proceso.

La sección de retroalimentación (*feedback*) del sitio web recurre al uso de sonido, imágenes visuales y texto. Ha sido diseñado para enseñar a estudiantes sobre el valor de la retroalimentación y el proceso de dar y recibir retroalimentación constructiva. Esta sección del sitio también in-

²² A PALIWALLA (citando el trabajo de SHERR 1997, SPIEGEL 1987, y GOLDSMITH 1993), *Learning in Cyberspace*, (1999) 3 “Journal of Information, Law and Technology” (JILT). <http://elj.warwick.ac.uk/jilt/99-3/paliwala.html>.

²³ D MCCONNELL, citado en la nota 13.

cluye un ejemplo de cómo comenzar una conversación de retroalimentación constructiva (voz y texto) y un examen de retroalimentación completado con un muestreo de respuestas.

Las ventajas de enseñar con tecnología moderna se hacen evidentes en estas secciones del sitio web. Los estudiantes usuarios del sitio tienen acceso inmediato a lo que los integrantes del equipo pensaron sobre sus entrevistas y lo que sus pares y profesores consideraron técnicas de entrevistado más efectivas. Es más, la pronta disponibilidad de la retroalimentación (*feedback*) de más de una persona enriquece la experiencia de aprendizaje en conjunto. Proporciona forraje para la discusión general sobre la naturaleza y evaluación de la práctica profesional, particularmente si quienes dan su opinión no están de acuerdo sobre qué conlleva a la práctica efectiva. En consecuencia, le otorga a los estudiantes una visión sobre la construcción del conocimiento legal y la experiencia y el papel de la comunidad profesional en esa construcción. Finalmente, la inmediatez de la reflexión y la retroalimentación (*feedback*) así como la oportunidad de que los estudiantes vuelvan a visitar los videos y textos según su conveniencia han sido diseñados para intensificar su aprendizaje.

El sitio web desarrolla en formas adicionales las habilidades de la evaluación propia y de los pares. Para alentar a los estudiantes a aprender unos de otros y también de sus profesores, los diseñadores del sitio web adoptaron las funciones del tablón de anuncios (*bulletin board*) y la sala de conversación (*chat room*) de Web CT, como se mencionara anteriormente. Así, los estudiantes pueden comentar a tiempo real o asincrónicamente respecto de las entrevistas que miran, a la vez que mejoran su aprendizaje sobre entrevistas y sobre el lenguaje de la retroalimentación constructiva.

Muchos son los beneficios del uso de la sala de conversación (*bulletin board*) y el tablón de anuncios (*chat room*) en las iniciativas de aprendizaje. Como lo enfatizan Chickering y Ehrmann, estas herramientas dan a los estudiantes la oportunidad de intercambiar ideas "más rápidamente que antes, y de forma más pensada y 'segura' que cuando confrontan unos con otros en una clase u oficina de la facultad. La comunicación total se incrementa y para muchos estudiantes los resultados pare-

cen más íntimos, protegidos y convenientes que las más intimidantes demandas de la comunicación cara a cara en la facultad”²⁴.

Estas ventajas complementan el enfoque basado en el equipo, adoptado en las competencias locales e internacionales, porque “el buen aprendizaje, como el buen trabajo, es colaborativo y social, no competitivo y aislado”²⁵.

2.7. Oportunidades para práctica adicional: usando y escribiendo guiones de entrevistas y notas para archivar

Como entrevistar es una habilidad que requiere de práctica regular, el sitio web ofrece a los estudiantes oportunidades adicionales para mejorar lo que han aprendido. Se escribieron más guiones de entrevistas y se desarrolló una plantilla para escribir guiones de entrevistas de manera que los estudiantes puedan escribir sus propios guiones y organizar oportunidades adicionales para realizar entrevistas.

Esta sección del sitio web incluye: una nota para archivar que es realizada por una asistente administrativa ficticia (la nota otorga alguna información sobre la entrevista para los abogados (ej. “Llamó la Sra./Sr. X. Estaba muy agitada y quiere verlo tan pronto como sea posible porque su madre ha sido ingresada en un hospital”); e instrucciones para ser dadas al actor que hará el papel de cliente²⁶.

3. Integrando el sitio web: recursos complementarios - Texto y enseñanza

El sitio web es una herramienta de enseñanza básica autosuficiente. Sin embargo, su uso como medio de aprendizaje es fácilmente mejorado a través de la utilización de textos y de enseñanza cara a cara. El sitio web está en parte basado en el texto *Entrevistas legales: teoría, tácticas y técnicas* que escribí junto con Kay Lauchland²⁷. El banco de datos de video suple-

²⁴ CHICKERING y EHRMANN, citado en nota 19.

²⁵ CHICKERING y EHRMANN, citado en nota 19.

²⁶ En ocasiones, más de un actor se presenta a la entrevista por lo que debe escribirse un guión para cada actor. Uno de los desafíos para el equipo de estudiantes “abogados” es el descubrir cuál de los actores es de hecho el cliente.

²⁷ LAUCLAND, K A y LE BRUN, M J, *Legal Interviewing: Theory, Tactics, and Techniques*, Sydney, Butterworths, 1996.

menta el aprendizaje a través de este texto al complementarlo e ir más allá. El sitio muestra aspectos de prácticas más y menos efectivas. En consecuencia, los estudiantes son incentivados a complementar su aprendizaje a través de la web consultando el libro.

Si el sitio web hubiese sido producido como parte integral de una materia ofrecida en el programa de estudios de la carrera de derecho de la *City University*, lo hubiese diseñado en forma diferente. Como el uso principal del sitio web es enseñar a estudiantes de derecho en Hong Kong como entrevistar a los fines de prepararlos para entrar a la competición internacional (y para ahorrarme tiempo de enseñanza cara a cara), tuve que ajustar mis objetivos. En lugar de desarrollar un sitio para ser acompañado por entrenamiento cara a cara periódico, necesitaba desarrollar un sitio que pudiera preparar a los estudiantes para que sea como fuere éstos "salieran bien parados"*. No tenía el tiempo o los recursos para entrenar nuevos integrantes de equipo, llevar adelante una competición interna y además continuar con el entrenamiento del equipo ganador para prepararlo para la competencia internacional.

Está claro que este enfoque resultó ser el más exitoso. Varios equipos de estudiantes usaron el sitio web durante 2002 para prepararse para la competición interna. Los estudiantes demostraron que habían aprendido los pasos básicos del proceso de entrevista y asesoramiento porque fueron capaces de llevar adelante una entrevista con cierta confianza, comodidad y comprensión. Sus aptitudes me demostraron qué tan efectiva y eficiente puede ser la enseñanza computarizada de habilidades legales.

El sitio web ahorró considerable tiempo de contacto cara a cara. Los estudiantes aprendieron muchas de las habilidades básicas involucradas en entrevistar, directamente de la red, ahorrándome de esa forma considerable cantidad de horas de (en algunas instancias, muy rutinario) entrenamiento. Una vez que mis colegas y yo seleccionamos al equipo ganador de la *City University*, ofrecimos menos de 12 horas de entrenamiento individual para ayudar al equipo a prepararse para la Competencia

* [Nota del traductor: esta expresión trata de dar cuenta de la frase en inglés: *hit the ground running*].

Internacional Luis M. Brown de Asesoramiento al Cliente que se llevó a cabo en Florida en abril de 2002²⁸.

La carga de organizar y ser anfitrión de una competencia eliminatória interna fue aliviada en otra forma. El estudiante de derecho que ganó el "Lucky Draw"²⁹ y participó como observador en la competencia internacional de 2001 estuvo a cargo de la administración y organización de la competencia eliminatória interna durante 2002³⁰. Como condición para su participación, el estudiante que ganó ese sorteo durante 2002 y se unió a nosotros como observador en la competencia internacional de 2002 organizará la competencia interna de 2003.

4. Expandiendo el sitio web

Como lo explicara precedentemente, el sitio web fue diseñado para crecer a medida que las habilidades para entrevistar de los estudiantes de *City University* se desarrollaran. Por ejemplo, videos de entrevistas, y sesiones de análisis y retroalimentación (*feedback*) realizadas durante 2002 fueron editadas y cargadas a la red. La lista de recursos y referencias desarrollada en 2001 fue actualizada durante 2002 y actualmente está en construcción una librería virtual para el uso de estudiantes de *City University*. Una vez terminada, la biblioteca virtual será cargada al sitio web también. Otras secciones de lo que resta del sitio han sido actualizadas para retener lo que es educacionalmente más útil y actual. De esta manera, el paquete en conjunto se desarrollará a la vez que el conocimiento de los estudiantes sobre el asesoramiento y las entrevistas aumente.

4.1 Desafíos y obstáculos

Como éste era el primer sitio web que produje para la enseñanza de habilidades legales, necesité aprender sobre la capacidad y aptitud de Internet

²⁸ Si la Universidad de Hong Kong fuera a competir, se llevaría a cabo una competición eliminatória entre la Escuela de Derecho de la *City University* y la Facultad de Derecho de la Universidad de Hong Kong. El ganador de esa competición representaría a Hong Kong/China en la Competencia Louis M. Brown en 2003.

²⁹ Un "Lucky Draw" es el equivalente en Hong Kong de una lotería.

³⁰ Los costos de este estudiante fueron pagados en parte por un subsidio del Fondo para la Calidad de la Vida en el Campus otorgado por la *City University*. El estudiante, que participó como un observador en 2001 y organizó la competencia interna de 2002, también compitió en el certamen eliminatório interno en 2002.

a medida que el proyecto progresaba. Me enfrenté a un número de desafíos y tuve que aprender sobre el proceso a medida que éste tomaba forma.

4.2 Personalización y usuarios

Programé un número de reuniones con el equipo del proyecto antes de crear el menú principal porque me tomó cierto tiempo visualizar cómo los estudiantes iban a navegar el sitio de manera sistemática. Una vez que el diseño del menú estuvo claro, necesité personalizar el sitio para acomodar los tópicos que debían ser incluidos en él.

El sitio web también debía acomodarse a las necesidades e intereses de usuarios primerizos y experimentados. Desde el comienzo, el equipo del proyecto debía resolver un número de problemas. El obstáculo principal era decidir respecto del diseño y la imagen. Por ejemplo, tratamos de incluir demasiados elementos en la barra de navegación, y el marco se salió del espacio (y de la vista). Decidir qué elementos debían ser emplazados en los diferentes niveles de acceso resultó ser muy trabajoso. El equipo del proyecto operó en la presunción de que los usuarios estudiantes eran en general impacientes e implacables cuando usaban sitios educacionales. Para atraer el interés de los estudiantes y mantener su atención, asegurando que el sitio operara a una velocidad apropiada para ellos, ubicamos las atracciones principales como los videos en línea en el primer nivel de navegación. Esperábamos que esto atrajera a los estudiantes hacia los otros niveles del sitio adonde pudieran comenzar a leer texto y a completar ejercicios³¹.

4.3. "Aspecto y percepción": Textos y gráficos³²

Uno de los problemas más grandes con los que me enfrenté inicialmente estuvo en la administración de la cantidad de texto que quería incluir en el sitio. Estaba acostumbrada a escribir libros y textos para CD-ROM, no para sitios web. En este caso, el consejo del equipo del proyecto resultó invalorable. Entendí que para ser efectiva, necesitaba minimizar la cantidad de texto por "página web" y encontrar la forma de hacer ese texto interesante. Escribí y re-escribí una cantidad considerable de texto y pensé y experimenté con el diseño (ej. el uso de fuente, cajas, sombra, imagen).

³¹ Este párrafo fue escrito por Crusher WONG con Marlene LE BRUN.

³² La sección de "Aspecto y Percepción" fue escrita por Trinity RYAN y Marlene LE BRUN.

Además de estas necesidades, quería desarrollar un estilo chino para recordar a los estudiantes la relación cultural específica de las entrevistas a clientes. También quería que el sitio fuera visualmente atractivo y demostrar el aspecto artístico en las entrevistas y el asesoramiento (por eso el título "Usted y su cliente: el Arte de las Entrevistas Legales"³³). Creía que era esencial contar con buenos gráficos para proporcionar ilustración y también matiz y atractivo.

Para dar a los estudiantes usuarios la sensación de estar mirando una (ingeniosa) entrevista durante su desarrollo, los gráficos en la página menú incluyeron una pantalla china que aparece en el lado izquierdo superior de la pantalla de la computadora. Los motivos chinos, imágenes y caracteres fueron desarrollados por Launchpad Multimedia. Fueron diseñados para otorgar percepción y significado y también belleza (ej. el uso del cráneo para simbolizar longevidad y de la flor de loto para simbolizar pureza y perfección; la inclusión de caracteres chinos³⁴ para representar varios términos relacionados con el derecho y las entrevistas (ej. comunicación); el uso del bambú para el balance del color y la visual; la representación de un par de manos presentando una tarjeta de negocios a las dos manos de un cliente como es costumbre en las presentaciones en Hong Kong)³⁵. La inclusión de estas imágenes fue diseñada para evocar el estilo recordativo de pinturas tradicionales chinas en las pantallas.

Launchpad también creo los otros gráficos que están representados en el sitio web. Sin embargo, el uso de gráficos debió ser limitado de forma tal que los estudiantes pudieran descargar archivos con facilidad. Como resultado, se utilizaron formatos PDF y HTML. El formato PDF fue utilizado, por ejemplo, para la lista de control de las entrevistas y la hoja de muestra de juzgamiento a fin de facilitar las impresiones.

Launchpad enfrentó el desafío de alcanzar necesidades específicas relacionadas con los gráficos, trabajando a distancia tanto geográfica como culturalmente. Aunque Launchpad tiene extensiva expe-

³³ Si "Su cliente y usted" hubiese sonado mejor, habría utilizado ese título puesto que enfatiza el papel central del cliente en el proceso de asesoramiento y entrevista.

³⁴ La inclusión de los caracteres chinos no fue del todo sincero en razón de las variaciones en los caracteres (ej.: hay caracteres complicados -aquellos usados en Hong Kong y Taiwan-) así como caracteres simplificados (ej.: aquellos usados en China continental).

³⁵ Quisiera agradecer a mi colega John Ho por su ayuda con este aspecto del diseño gráfico.

riencia con proyectos culturalmente sensibles con Australia, no había desarrollado un producto para una audiencia predominantemente china con anterioridad³⁶. Hubo considerable discusión sobre los diseños apropiados y el estilo a utilizar. Launchpad creó un número de diseños prototipo que fueron comentados luego por el equipo del proyecto antes de que se eligiera el diseño final. Este proceso de ida y vuelta fue llevado a cabo vía e-mail, asegurando así que el trabajo progresara fluida y rápidamente.

En una nota más relacionada con la tecnología, la cuestión principal que Launchpad y Crusher Wong y su equipo tuvieron que afrontar fue el formato: ¿debía el sitio ser creado en Flash o en HTML? Las páginas web Flash son populares porque generalmente contienen más animación y tienden a aparecer más suaves al ojo del visitante. De cualquier forma, no pueden ser ubicadas a través del uso de herramientas de búsqueda de Internet y requieren de *Plugs-in* en el buscador del usuario. Finalmente, se decidió usar HTML porque también ofrecía el beneficio de que resultaba más sencilla la inserción de gráficos en el sitio final. Entonces, Launchpad desarrolló los gráficos como documentos HTML y luego los envió a Hong Kong para que Wong y su equipo los insertaran en el sitio web.

Debió además considerarse que algunos de los documentos que podían ser descargados del sitio también necesitaban gráficos para que el sitio resultara más atractivo. En razón de la naturaleza educacional del sitio web, un número de documentos debieron ser creados de forma tal que pudieran ser descargados por estudiantes. Launchpad creó en forma complementaria gráficos de fondo para estos archivos JPEG. Esos gráficos fueron incorporados a los documentos, y luego estos documentos fueron grabados como archivos PDF (Adobe Acrobat). Fue necesario grabar los archivos en PDF para reducir su tamaño (lo que lleva a que puedan ser descargados más rápidamente); los archivos resultaron también más difíciles de editar, preservándose así su formato original.

³⁶ Esto incluye un proyecto de entrenamiento para supervisores aborígenes en instituciones educativas, desarrollado por Launchpad.

4.4 Cronograma y asistencia estudiantil

El proyecto debía ser completado en aproximadamente nueve meses. Este cronograma resultó ser irreal. Como el proyecto se prolongó inesperadamente a los meses del verano tuve dificultad en asegurar el apoyo de los estudiantes durante la vida del proyecto. Como resultado, se perdió tiempo porque tuve que remplazar algunos integrantes clave del equipo. Este retraso también afectó el escalón final del proyecto - la evaluación.

5 Evaluación³⁷

Originalmente, el evaluador del proyecto, Joe Hong, había esperado utilizar el *Flashlight Project* para evaluar el sitio³⁸. Para abreviar, el *Proyecto Flashlight* ha desarrollado herramientas para evaluar el impacto de la tecnología en resultados de aprendizaje. Resultó imposible adoptar este enfoque porque *Flashlight* fue diseñado para ser usado por un número grande de estudiantes, y el número de estudiante interesado en participar en la competición de 2002 era pequeño.

Como resultado de ello, W. S. (Grace) Lo realizó entrevistas desestructuradas y cara a cara a finales de 2001. Los equipos de estudiantes que se registraron para participar en la competencia interna en 2002 fueron invitados a participar en las entrevistas. En ellas, se preguntó a los estudiantes sus opiniones sobre la utilidad del sitio y se los invitó a discutir sobre el impacto del uso de tecnología en su aprendizaje sobre entrevistas y asesoramiento.

Los estudiantes manifestaron que el sitio los expuso a técnicas de entrevistas centradas en el cliente y asesoramiento. El uso de la herramienta multimedia los ayudó a tener una idea general del tópico, y afirmaron creer que como resultado de esto podían aprender más rápidamente en las próximas sesiones de entrenamiento. El componente de video del sitio también mejoró la habilidad de los estudiantes de reflexionar sobre los procesos de entrevistas centradas en el cliente y asesoramiento.

³⁷ Esta sección sobre evaluación fue escrita por W S LO, Joe HONG y Marlene LE BRUN.

³⁸ El *Flashlight Project* se desarrolló a través del trabajo del Annenberg/CPB Project. EHRMANN, Eb Stephen, *Asking the Right Questions: What Does Research Tell Us about Technology and Higher Learning?*, (1995) Change, Marzo/Abril y en <http://www.tltgroup.org> puede encontrarse información sobre el *Flashlight Project*.

Resultó interesante que los estudiantes reportaran que el utilizar el sitio web les hizo comprender que debían evaluar su propio desempeño luego de una entrevista - aprendiendo de esta forma sobre la importancia del papel de la reflexión en la práctica profesional.

5.1 Lecciones aprendidas

Así como con otros materiales de informática que he desarrollado, aprendí un número de lecciones de este proyecto³⁹.

La primera, refuerza lecciones que ya había aprendido. Se relaciona con el papel central que los estudiantes (y los colegas) juegan en el desarrollo de material de aprendizaje asistido por computadoras. Este sitio web no podría haber sido desarrollado tan fácil o tan exitosamente sin la cooperación activa y entusiasta de los estudiantes de derecho y de medios de comunicación. Sin perjuicio de su reticencia y falta de confianza inicial, particularmente al enfrentar las cámaras, casi todos los estudiantes (y el personal) que participaron se lanzaron al proyecto con gusto. Hasta el equipo que resultó sin éxito en la competencia interna ayudó a entrenar al equipo ganador en la preparación para la competencia internacional, al producir retroalimentación constructiva y dar apoyo. Este equipo (y un integrante del equipo de la *City University* de 2001) también entrenó muy generosamente al equipo que representó a la Universidad en la competencia internacional de 2002.

5.2 Si fuera a involucrarme en un proyecto de esta naturaleza otra vez...

Si fuera a emprender un proyecto de esta naturaleza (y felizmente lo haría), dedicaría más tiempo a enseñar a estudiantes (y a colegas) como dar retroalimentación (*feedback*) constructiva. Les presentaría varios modelos de retroalimentación y les explicaría porqué el modelo de entrenamiento que prefiero usar es efectivo. También les daría a los estudiantes amplia oportunidad de dar retroalimentación (*feedback*) a sus pares y de discutirla.

³⁹ Estos han sido descritos en LE BRUN, MJ; RYAN, T; WEYAND, P y SCULL, L, *Producing Multi-Media Teaching/ Learning Materials for Teaching Legal Ethics and Professional Responsibility: And the Lesson is... Soldier On*, (2001) "Legal Education Review, 157"; LE BRUN, MJ, *Enhancing Student Learning of Law by Involving Students (adn Colleagues) in Developing Multi-Media Teaching and Learning Materials*, (2000) 34 "The Law Teacher: The International Journal of Legal Education", 1, 40; LE BRUN, MJ, *On Becoming a Techie: Maching Technology Work for Law*, "Syracuse Law Review", en prensa, 2002.

Entonces les daría retroalimentación sobre su retroalimentación y sobre su discusión en torno a la retroalimentación recibida. Filmaría alguna de las sesiones y transferiría al sitio los extractos más apropiados. Los videos sobre retroalimentación (*feedback*) actuales no demuestran adecuadamente el aspecto del entrenamiento que creo es central para dar una retroalimentación que sea constructiva. Esta limitación puede ser rectificadada en versiones futuras del sitio web.

Vigilaría más de cerca la filmación de los videos para asegurar que las imágenes que quiero fueran realmente capturadas en el film (ej. a través de primeros planos). Para ahorrar costos y proporcionar oportunidades de aprendizaje para los estudiantes de la universidad en general, empleamos estudiantes de medios de comunicación que no tenían suficiente comprensión del proceso de entrevistas y asesoramiento legal para ser capaces de capturar en el film lo que era significativo en el proceso de entrevistado. Como resultado de ello una cantidad considerable de secuencias que pudieron ser utilizadas, se perdieron.

Si lo permitiera el presupuesto, contrataría actores experimentados para hacer las voces del vídeo y para asumir el papel de "*talking heads*" para ahorrar tiempo y mejorar la calidad.

También controlaría más de cerca la creación de alguno de los recursos basados en texto para asegurarme de que los estudiantes que asumieron la responsabilidad de desarrollar esos materiales hayan entendido exactamente de que trata y cuándo debe ser presentada la lista de material.

Trabajaría para garantizar que todos los miembros del proyecto fueran capaces de cooperar como miembros de un equipo. Hubo menos espíritu de cuerpo en este proyecto que en los que yo había administrado en el pasado. Algunos estudiantes estaban menos dispuestos que otros a lanzarse a hacer lo que debía ser hecho; uno intentaba regularmente beneficiarse injustamente de su rango.

Destacaría la importancia de trabajar con una fecha límite y aplicaría esa fecha límite estrictamente. Resultó problemático conseguir que estudiantes (y algún miembro del personal) cumplieran con esas fechas límite durante la vida del proyecto. Como resultado de ello, sería más realista respecto del tiempo en el cuál el proyecto podría ser terminado.

Por ejemplo, si fuera a experimentar retrasos en proyectos futuros, coordinaría más estrechamente con otros miembros del proyecto para asegurar que pudieran continuar participando activamente en el proyecto en el momento que se lo requiriera.

Hubiera aprendido más sobre las características 'estáticas' del sitio web antes de comenzar el proyecto seriamente. Por ejemplo, sólo cuando estábamos por completar el trabajo me di cuenta de que ciertas características del sitio no podían ser cambiadas (ej. el color de la barra de vídeo). Si hubiese sabido sobre estas características, hubiese optado por un diseño de color más complementario para algunas de las secciones del sitio web).

6. Mantenimiento del sitio web y futura evolución

"Hay un descubrimiento fortuito de la educación, la educación legal, y la tecnología de la información en las teorías de educación al enfatizar el aprendizaje centrado en el estudiante, independiente, situado, contextual, activo y reflexivo...Sería tonto ignorar C&IT⁴⁰ en la educación legal... C&IT puede, a través de nuevos modos de iluminación y exploración cuidadosa, trascender las limitaciones del texto lineal y promover la digestión lenta de cuestiones a través del tiempo. Puede proporcionar espacio para la conversación más allá de la clase"⁴¹.

En la evaluación del sitio conducida por Lo, los estudiantes sugirieron que debe darse la opción a los estudiantes para ver los videos o en "*Windows Media Player*" o en "*Real Player*"⁴²; que deben proporcionarse vínculos para descargar el "*Windows Media Player*" y el "*Real Player*"⁴³; que deben incluirse botones adicionales de navegación, como el de "página anterior"⁴⁴; y que el nuevo windows automático debe ser minimizado⁴⁵.

⁴⁰ 'C&IT' se refiere a la tecnología de la comunicación y la información.

⁴¹ PALIWALA, citado en la nota 24,12.

⁴² Wong aconsejó que, toda vez que la Universidad no tiene licencias ni fondos para tener un servidor central para Windows Media Player, no es posible implementar esta sugerencia (que de otro modo sería muy buena).

⁴³ Se proporcionó un vínculo en la página principal del WebCt debajo del ícono de la 'tarjeta de negocios'. También hay un vínculo a 'Real' cerca del video.

⁴⁴ Wong advirtió que si agregamos un botón con ese título, los visitantes que utilizan una resolución de 800 x 600 van a necesitar desplazarse por la página entera. En cambio, creamos un botón etiquetado "atrás", y esto no ha involucrado agrandar el tamaño de la página.

⁴⁵ Esto ha sido realizado.

Los estudiantes también sugirieron que el sitio debe incluir una sala de conversaciones (*chat room*) para permitirles interactuar con sus compañeros de clase en horario programado. En lugar de proporcionar toda la información a los estudiantes, la sala de conversación podría estimular su pensamiento crítico y el interés sobre el tópico a través de la discusión con otros. Aunque el sitio cuenta con tabla de anuncios y sala de conversación, no se creó un horario programado. Si fuera a ofrecer una materia formal de estudio relacionada con entrevistas y asesoramiento, me aseguraría de que la sala de conversación y la tabla de anuncios proporcionarían oportunidades clave de enseñanza / aprendizaje.

Además, los estudiantes informaron que cuando vieron los videos tuvieron dificultades en identificar las habilidades involucradas en entrevistar y asesorar, puesto que no se proporcionó guía alguna. Si dispusiera de más tiempo y capital respondería directamente a esta excelente sugerencia. Proporcionaría oportunidades adicionales para que los estudiantes interactúen con el medio (por ejemplo pidiendo a los estudiantes que identifiquen la habilidad exacta que es demostrada y que discutan la efectividad del desempeño). Además, mejoraría la sección sobre evaluación, agregaría un examen previo y uno posterior, y desarrollaría más las secciones de auto evaluación y evaluación de los pares.

6.1 Usando el sitio web en un curso de asesoramiento y entrevistas a clientes

Si fuera a ofrecer un curso en entrevistas a clientes en algún momento en el futuro, el sitio web será central al enfoque de enseñanza/aprendizaje adoptado en el curso. Sin embargo, no sería el único acercamiento que utilizaría. Aunque las tablas de anuncios y las salas de conversación proporcionan oportunidades para que los estudiantes y el personal académico interactúe, particularmente si las 'discusiones' están hiladas, y aunque estas herramientas pueden alentar a los estudiantes menos seguros de sí mismos a involucrarse más en 'discusiones', la impresión que tengo, por lo menos hasta el momento, es que la entrega a través de la red por sí misma no puede remplazar los beneficios del contacto cara a cara. Complementaría la enseñanza a través de la web con entrenamiento individualizado y grupal, de forma tal que mis estudiantes –y yo– permanezcamos motivados e interesados. Creo que la adopción de un enfoque como éste, que inte-

gra enseñanza computarizada en línea con enseñanza cara a cara, ayudará a los profesores a entender y enfrentar cualquier concepto erróneo que los estudiantes puedan tener y a ayudarlos a aprender en mayor profundidad sobre el talento artístico involucrado en asesorar y entrevistar clientes.

6.2. Usando el sitio fuera del derecho y fuera de Hong Kong

El éxito de los enfoques de enseñanza/aprendizaje basados en la informática depende, en parte, de qué piensan una institución y su cultura sobre la educación y los cambios educacionales⁴⁶. El uso del sitio web de asesoramiento y entrevistas a clientes que he desarrollado con mis estudiantes y colegas se encuentra en la actualidad restringido a los estudiantes de derecho de la *City University* que desean participar en las competencias locales e internacionales. En el futuro, se otorgará acceso a los estudiantes matriculados en otras disciplinas de la *City University* que deseen aprender sobre algunas de las habilidades transferibles del asesoramiento legal y las entrevistas a clientes.

En abril de 2002 demostré secciones del sitio web a miembros del personal académico que participaron en la Competencia Internacional Louis M. Brown que tuvo lugar en Florida. Varios participantes se interesaron en el poder que la tecnología tiene para enseñar a entrevistar y asesorar; algunos preguntaron si era posible comprar copias del sitio en CD-ROM. Toda vez que el sitio fue desarrollado específicamente para el estudiante en Hong Kong con propósitos educacionales internos, y no para vender o distribuir el sitio completo, en la actualidad estoy investigando la forma en que Crusher Wong y yo podamos desarrollar una plantilla de forma tal que otros puedan usarla para crear su propio material de aprendizaje cultural y contextualmente específico y flexible⁴⁷. Dada la disponibilidad de cá-

* "Integrar elementos de Internet o intranet a la educación del derecho es una cuestión de pensamiento estratégico sobre cambios educacionales, consideración del lugar propio de una institución en un espectro de provisión de aprendizaje, el desarrollo de estrategias de aprendizaje que integran diferentes tecnologías de enseñanza/aprendizaje, uso efectivo de recursos a través de colaboración cuando resulte apropiado..." PALIWALA, Abdul, *Integrating Internet-Based Teaching and Learning into Legal Education*, 1998, en <http://www.law.warwivck.ac.uk/seminars/98-2ap.html>, 6.

⁴⁷ Ni Wong ni yo tenemos el tiempo o los recursos necesarios para reproducir el sitio Web/CD y distribuirlo. Si, no obstante, creamos una plantilla que pueda ser enviada vía e-mail, los problemas de distribución se reducirán. Para ser capaces de hacer esto en forma sencilla,

maras digitales y de video y la relativa facilidad con que el video puede ser realizado, editado y transferido al sitio web, estos sitios web locales confeccionados con la plantilla, con videos de producción local, pueden ser luego usados para enseñar a entrevistar y asesorar clientes a estudiantes en cualquier lugar del mundo.

6.3. Muchos caminos llevan al aprendizaje⁴⁸

Muchos caminos llevan al aprendizaje. Distintos estudiantes aportan diferentes talentos y estilos a la universidad. Estudiantes brillantes en un seminario pueden decepcionar en un laboratorio o estudio; estudiantes ricos en experiencia práctica pueden no ser tan buenos con la teoría. Los estudiantes necesitan oportunidades para mostrar sus talentos y aprender en la manera que mejor funcione para ellos. Entonces pueden ser empujados en nuevas formas que no les llegan tan fácilmente⁴⁹.

En "Implementando los siete principios: Tecnología como influencia", Chickering and Ehrmann relatan (aunque en relación con la *World Wide Web*) cómo muchas facultades reportan que los estudiantes se sienten estimulados al saber que su trabajo finalizado será "publicado". Este fue claramente el caso con los estudiantes involucrados en desarrollar el sitio web para que los estudiantes aprendan a entrevistar y aconsejar clientes. Al ver su actuación por primera vez en la web, una joven competidora estudiante de derecho exclamó con alegría (y con una radiante sonrisa), "¡Soy una estrella!". Cuando los demás estudiantes cuyas actuaciones fueron capturadas en video miraron sus desempeños en el lanzamiento del sitio web en 2001, hubo una maravillosa sensación de logro, de encanto, y de magia.

necesitamos anular el contenido de video. De aquí que aparezca más útil para nosotros el crear y enviar vía e-mail la plantilla básica al productor local que luego puede filmar y transferir al sitio videos producidos localmente (y cualquier video realizado durante la competencia internacional para lo cual se ha obtenido permiso del comité internacional) para su uso propio. Esto significa, en resumen, que, por ejemplo, Sudáfrica puede crear su propia herramienta de enseñanza -una con aspecto, percepción, sonido y cultura de entrevistar y asesorar al estilo de Sudáfrica-.

⁴⁸ CHICKERING and EHRMANN, citado en nota 19.

⁴⁹ CHICKERING and EHRMANN, citado en nota 19.