

La Comunicación: mediadora en la resolución de conflictos escolares en la
Institución Educativa Villamar

Patricia del Pilar García Garavito

Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Maestría en Comunicación-Educación
Línea: Cultura Política

Bogotá, Colombia. Agosto, 2015

La Comunicación: mediadora en la resolución de conflictos escolares en la
Institución Educativa Villamar

Patricia del Pilar García Garavito

Tutor: Hernán Javier Riveros Solórzano

Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Maestría en Comunicación-Educación
Línea: Cultura Política

Bogotá, Colombia. Agosto, 2015

NOTA DE ACEPTACIÓN

Director de tesis:
Hernán Javier Riveros Solórzano

Nombre

Evaluator 1:

Evaluator 2:

Dedicatorias

A Dios, quien me ha dado la fuerza y la capacidad de luchar por mis sueños.

A mi hija, quien ve en mí un ejemplo de superación.

A mi esposo, que me impulsó a continuar con esta aventura académica.

A mi familia, un apoyo incondicional en el tiempo y en el espacio.

Agradecimientos

Al profesor Hernán Javier Riveros por su orientación, su paciencia y profesionalismo.
A la Universidad Distrital por permitirme aportar un poco en la construcción de conocimiento en las aulas de clase.

Resumen

En las escuelas y colegios de Bogotá y más exactamente en la zona de Ciudad Bolívar, existe un ambiente de discordia en el que los niños y niñas son protagonistas. Es nuestro deber despertar en ellos el sentido crítico de respuesta ante estas situaciones mejorando los procesos de comunicación y es por esto que se lleva a cabo con los estudiantes de grado sexto de la Institución Educativa Villamar un trabajo de investigación con el cual se logran identificar esos procesos pedagógicos, que se enriquecen notablemente cuando se motiva al estudiante a utilizar las TICs como elemento clave en la resolución de conflictos escolares. Se analizarán cuatro ejes principales desde los cuales se sustenta tanto el marco teórico como la aplicación de instrumentos: comunicación, conflicto y mediación, alfabetización digital e impacto de las TICs en los estudiantes. El enfoque a utilizar fue el mixto con un tipo de estudio explicativo, que permitió encontrar aspectos tan significativos como: el saber escuchar al otro, la importancia del conflicto como mecanismo de aprendizaje, el proponer alternativas de solución a través de la mediación para la formación de sujetos políticos, los beneficios de la red pero también sus peligros y el papel de nosotros los docentes, que necesitamos con urgencia comprender la riqueza que las alternativas mediáticas nos ofrecen para mejorar los procesos en la resolución de conflictos escolares, aprender a utilizarlas y el alcance que pueden llegar a tener en la enseñanza de nuestros y nuestras estudiantes. Por último, surge la idea de elaborar una página web que permite a los niños y niñas de Villamar proponer soluciones en la resolución de conflictos a través de herramientas mediáticas como los videos, la música, fotografías, comentarios, fechas importantes, elementos que despiertan el interés de los estudiantes y los animan a participar en encuentros de mediación ante las dificultades que se presentan en las aulas de clase de la forma más respetuosa posible. El análisis de estos procesos permite establecer una estrategia y ruta de trabajo que se recoge entre los resultados de esta investigación.

Abstract

In schools and colleges in Bogota and more precisely in the area of Ciudad Bolivar, there is an atmosphere of discord in which children are the protagonists. It is our duty to awaken in them the sense of critical response to these situations improving communication processes and is why it is carried out with sixth grade students of School Villamar a research with which they identify those pedagogical processes that are enriched significantly when students are encouraged to use the TICs as a key element in resolving school conflicts. Communication, conflict and mediation, digital literacy and the impact of ICT on students: four main areas from which both the theoretical framework and the application of instruments is based are discussed. The approach used was mixed with a type of comprehensive study, which allowed to find such significant aspects as: listening to the other, the importance of conflict as a means of learning, propose solutions through mediation training political subjects, the benefits of the network but also its dangers and the role of our teachers, we urgently need to understand the richness that media offer us alternatives to improve processes in resolving school conflicts, learn to use and scope can have on teaching our students well. Finally, the idea of developing a website that allows children of Villamar propose solutions to resolve conflicts through media tools such as videos, music, photos, comments, important dates, elements that arouse students' interest and encourage them to participate in mediation meetings before the difficulties that arise in the classroom in the most

respectful way possible. The analysis of these processes allows a strategy and working path that is collected from the results of this research.

Contenido

Introducción	10
Objetivo General	12
Justificación.....	13
Metodología	16
Estructura del trabajo.....	17
CAPÍTULO 1. COMUNICACIÓN-EDUCACIÓN	19
1.1. La comunicación y su influencia en la educación	19
1.2. Dificultades de comunicación en la escuela.....	25
1.3. Resolución de Conflictos Escolares	29
1.3.1. Intervención.....	29
1.3.2. Mediación.....	32
CAPÍTULO 2: ALFABETIZACION DIGITAL.....	38
2.1. Generalidades.....	38
2.2. Impacto de las TICs en los estudiantes.....	45
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	52
3.1. Tipo de estudio	52
3.1.1. Población y muestra:	53
3.1.2. Breve contextualización sobre el colegio:	53
3.2. Delimitación	54
3.3. Instrumentos	57
3.3.1. Comunicación.....	57
3.3.2. Conflicto.....	58
3.3.3. Mediación.....	59
3.3.4. Alfabetización digital	59
3.3.5. Impacto de las TICs en los estudiantes.....	60
3.4. Fases de estudio.....	60
3.4.1. Diagnóstico.....	60
3.4.2. Elaboración de instrumentos	64
3.4.3. Implementación	64
3.4.4. Análisis de instrumentos.....	65
3.4.4.1. Comunicación.....	65
3.4.4.2. Conflicto.....	68
3.4.4.3. Mediación.....	71
3.4.4.4. Alfabetización digital	73
3.4.4.5. Impacto de las TICs en los estudiantes.....	78
CAPÍTULO 4: HALLAZGOS	83

4.1. Comunicación.....	83
4.1.1. Saber escuchar	84
4.1.2. Preferencias de los estudiantes	85
4.1.3. Propuestas dadas por los niños y niñas.....	87
4.2. Conflicto	88
4.2.1. Sentimientos de culpa.....	88
4.2.2. Participación en los conflictos.....	89
4.2.3. Alternativas de solución por parte de los niños y niñas ante situaciones de conflicto	90
4.3. Mediación.....	91
4.3.1. Opciones de mediación	91
4.3.2. Capacidad propositiva de los estudiantes	92
4.4. Alfabetización digital	93
4.4.1. Entretenimiento	94
4.4.2. Impedimentos	94
4.4.3. Gusto por las redes sociales.....	95
4.4.4. Manejo de los riesgos en las redes sociales.....	96
4.4.5. Utilidad de la red en favor de la resolución de conflictos	97
4.5. Impacto de las TICs.....	98
4.5.1. Lo que dejan las TICs.....	98
4.5.2. Propuestas de los estudiantes para el manejo de las TICs.....	100
4.6. Producto: página web a través de WIX	102
Conclusiones	107
Referencias.....	114
Anexos.....	117

Introducción

La convivencia es un factor decisivo en los entornos escolares y una preocupación central de diferentes escenarios e instancias propios de la institución educativa. Esto se explica en virtud de las posibles interacciones e interrelaciones que se gestan en los diversos espacios de relación que se dan entre estudiantes, docentes y demás miembros de la comunidad. Allí, la comunicación juega un papel central y por tanto su fortalecimiento es menester de vital importancia para el mejoramiento de las relaciones, el potenciar acciones de entendimiento y el posibilitar el encuentro con el disenso y las posibilidades de una interacción verdaderamente significativas. El presente proyecto de investigación, desde una perspectiva comprensiva, se ocupa de hacer frente al desafío que implica tanto el desarrollo de procesos de convivencia como también de mejoramiento de la comunicación en el interior de la Institución Educativa Distrital Villamar, a partir de la integración de diversas estrategias tanto desde el universo mediático como desde los entornos digitales.

El sentido de este trabajo es entonces, desde un enfoque investigativo de tipo cualitativo, abordar una problemática existente en el entorno escolar y que, efectivamente, tiene que ver con las dificultades comunicativas y de interacción que se presentan entre los diferentes miembros de la comunidad, particularmente en las relaciones entre estudiantes, lo cual tiene relación directa con condiciones tales como la edad, los diferentes cambios que se gestan en sus entornos y otros factores que terminan por generar un escenario que requiere de la apertura hacia nuevos espacios para el mejoramiento de la convivencia y el encuentro con diferentes oportunidades y entornos comunicativos. Sin embargo para comprender este fenómeno, es necesario profundizar un poco más en el problema de investigación que orientó este trabajo y que se comprende al observar las condiciones propias tanto del grupo de estudio como de sus condiciones particulares.

En los estudiantes de grado sexto de la institución Educativa Distrital Villamar se presentan diversidad de comportamientos, tal vez como en la mayoría de los colegios. Sin embargo, en nuestra institución se ha comprobado que a medida que pasa el tiempo y que los estudiantes van avanzando de un grado a otro, el nivel de complejidad en la convivencia negativa también va en aumento. Cuando los niños cambian de grado quinto a sexto, es normal ver en ellos la variación en su forma de ser debido al crecimiento y a la etapa de la vida en la que se encuentran. En una

entrevista realizada por Mariana Suárez a Guillermo Carvajal, psiquiatra dedicado a estudiar desde hace más de 40 años el comportamiento de los adolescentes, Suárez (2012) escribe que

Los infantes y jóvenes están cada vez más desprovistos de las cosas que consideramos importantes en nuestra crianza. Son más rebeldes, incrédulos, curiosos, sin límites en su conocimiento, con una percepción compleja que les permite realizar con éxito varias actividades al mismo tiempo. (Portada)

Los estudiantes están altamente condicionados por su rebeldía, apatía e irreverencia por aquello que no les llama la atención y que creen, puede ser para ellos incluso hasta una amenaza; no aceptan reclamos, se ausentan de clase cuando no se les motiva en ella, llegan tarde al aula y a todo lo anterior se suma la situación familiar (disfuncional) y social. Los comportamientos inapropiados y que para algunos pueden ser anormales, son la consecuencia de muchos factores que rodean la vida de un preadolescente.

La relación entre los miembros de la Institución Educativa Villamar se torna tensa cuando se presentan ciertas dificultades, siendo los conflictos los principales focos de agresividad que generan violencia y suponen ser la raíz de los problemas. Sin embargo, el propósito es trabajar para dirigirnos hacia un plan que nos involucre a todos, pero que tenga como centro tanto la educación como la misma comunicación. Se debe planear una o varias estrategias que den cuenta de ello, de tal forma que desde la educación se trabaje fuertemente en la enseñanza clara de información, permitiendo mejores relaciones entre las partes y que sobre todo, aporte en la construcción de grupos aliados a la tarea seria y honesta de comunicar como debe ser, transmitiendo valores como la tolerancia, el respeto hacia el otro y hacia el entorno que nos rodea.

Son varios los cuestionamientos que se han generado a lo largo de este proceso en la recolección de información y documentación sobre el tema. Algunos de los principales interrogantes son: ¿cómo hacer para que la comunicación ayude en nuestra institución educativa a mejorar los procesos en la resolución de conflictos escolares? ¿Cómo lograr que la comunicación haga un aporte significativo al ámbito escolar, beneficiando las relaciones entre cada uno de sus miembros? ¿Cómo entender que son muy importantes los medios masivos de comunicación, pero que la comunicación no se limita solo a eso? ¿Qué se necesita para que en nuestra institución se implementen de la mejor forma las TICs? El horizonte es cada vez más claro porque se debe

trabajar con lo que la institución cuenta en este momento, pero la labor fuerte se debe hacer en la concientización de cada uno de los involucrados para promover un buen ambiente de convivencia no solo por medio de las TICs, sino de las relaciones entre nosotros como miembros de toda una comunidad educativa.

Surge entonces el problema de investigación que agrupa a las anteriores preguntas y que se convierte en el punto de referencia para el planteamiento de los objetivos y propósitos de este trabajo: “¿De qué forma se pueden construir escenarios de convivencia pacífica a través de espacios mediáticos interactivos, con estudiantes de los grados sextos de la Institución educativa Villamar?”. Un problema que plantea, efectivamente, la necesidad de integrar esa inclinación de la población hacia el manejo de ciertos dispositivos junto con la dificultad existente en la construcción de espacios de convivencia, aspecto que desde la interactividad de los medios puede desarrollarse en tanto se presentan como espacios en los que se hace factible el encuentro con la multiplicidad de voces y la posibilidad de construcción desde lo colectivo.

A la luz de esta problemática, emergen una serie de objetivos que se convierten en el norte de este trabajo de investigación y que se centran justamente en la comprensión de las potencialidades y desarrollos que pueden establecerse desde una mirada a la comunicación y su relación con el espacio de la convivencia:

Objetivo General

Establecer con los estudiantes de la I.E.D. Villamar, lugares y escenarios de convivencia pacífica donde se pueda crear un ambiente de comunicación fraterno previo a la resolución de conflictos escolares través del uso adecuado de las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación, que permanentemente llamen la atención de los niños y niñas en el aula a través de sus intereses particulares y grupales.

Objetivos específicos

- Analizar la influencia que tiene el ambiente comunicacional en los intereses y preferencias de los y las estudiantes, las relaciones con las demás personas de su

entorno y en el trabajo que se desarrolla en el salón de clase a través de instrumentos didácticos y pedagógicos.

- Comprender que el conflicto no es un factor negativo que ocasiona dificultades e incomodidad en el ambiente escolar, sino un elemento de reflexión sobre el cual podemos aprender y mejorar cada vez que se presente.
- Emplear las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta que mejora los procesos comunicativos en la institución y fuera de ella, promoviendo la resolución de conflictos y la mediación escolar.

Justificación

Las dificultades que se presentan en las instituciones educativas están relacionadas con la situación tanto familiar como social y es aquí donde los procesos comunicativos toman un valor más fuerte debido al contexto en el que se desarrolla la vida de los niños y niñas. En el momento en el que se dirigen a la institución educativa a realizar con sus acudientes el proceso de oficialización de matrícula, ya se denota un primer contacto con su nuevo entorno; y es ese primer momento el inicio de las relaciones con cada uno de los grupos, no solo es con sus compañeros, sino con todos los demás: docentes, directivos, servicios generales, personas de la tienda escolar, personal de vigilancia, entidades externas que visitan el colegio, etc. Con ellos debe empezar a relacionarse, ya que no es solo familia y amigos del barrio. Sin embargo, para nadie es un secreto que el entorno de la localidad de Ciudad Bolívar es bastante difícil, ya que los y las jóvenes están directamente afectados (as) por ciertos aspectos: La falta de comunicación de los estudiantes con sus familias, los grupos en los que encuentran compañía y apoyo, la falta de tiempo y dedicación por parte de sus padres y/o acudientes, las motivaciones ajenas a la institución educativa, la falta de claridad con relación a un proyecto de vida, etc.

Aunque son más los motivos, también sería muy interesante comprobar la verdadera función que puede cumplir la comunicación en este tipo de situaciones; puede ser positiva, porque al existir formas de comunicación entre los protagonistas se fortalece la misión de una institución educativa, se cumplen los objetivos y además, se forman estudiantes con una visión clara de lo

que desean hacer. Pero también se puede presentar el caso en el que la comunicación no es clara: no entendemos el lenguaje que los jóvenes transmiten hoy en día, no sabemos qué es lo que quieren expresar, no sabemos sus intereses, sus gustos, sus deseos, pensamos que todo lo que hay a su alrededor los puede afectar negativamente y más aún, creemos que todo lo que existe en el mundo de la tecnología y de la red es un factor que los puede destruir, ignorando su verdadera utilidad.

Por otro lado, en la Constitución Nacional de 1991 se dan tareas específicas a los planteles educativos donde se invita a formar individuos para la paz y la convivencia con principios y valores, tarea que no es nada fácil teniendo en cuenta que nuestra labor como docentes no se centra exclusivamente en resolver dificultades convivenciales, sino en orientar el conocimiento. Pasamos muchas veces de ser maestros a ser sub-coordinadores de convivencia, función que es agotadora y poco gratificante cuando terminamos siendo en ocasiones amenazados y trasladados por motivos de seguridad. En el año 2013 se crea el Sistema general de Convivencia, mediante la ley 1620 del 15 de marzo de 2013, con la cual se pide desde el Ministerio de Educación hacer un trabajo fuerte en los colegios sobre competencias ciudadanas, educación para el ejercicio de los derechos humanos y acoso escolar por *Bullyng* y Ciberacoso escolar. En el artículo 4 numeral 5 se dan observaciones claras sobre la función que los docentes debemos tener en cuenta: garantizar la protección integral de los niños y niñas, fomentar y fortalecer la educación en y para la paz, promover el desarrollo de estrategias de prevención de violencia, etc. (Ley 1620).

La ley general de Educación es clara cuando pide “preparar a los educandos para ejercer sus derechos como ciudadanos” (Ley 1620), pero también sus deberes, los que permiten que tengamos el mínimo respeto por el otro, por lo que nos rodea, por nuestro entorno. En este panorama, ¿en qué parte entra el término “comunicación”? ¿Para qué necesitamos comunicarnos, si lo que necesitamos es aprender a cumplir con nuestros derechos y deberes? ¿Es acaso una tabla de salvación en la resolución de conflictos? Pues esto es precisamente lo que necesitamos resolver por medio de un proyecto concreto de investigación. No se trata de argumentar que es la única vía, tal vez hay más caminos que nos lleven a resolver dificultades y posiblemente se ha hablado en muchas ocasiones del tema; sin embargo es intrigante pensar que la comunicación, que es el campo que estamos trabajando, puede llegar a ser un instrumento eficaz o por el contrario, si no se da un buen ambiente comunicacional, puede llegar a tener consecuencias negativas para su desarrollo.

En medio de las situaciones de conflicto que se originan al interior de las instituciones educativas se deben buscar estrategias por medio de la comunicación, alternativas que ayuden al estudiante a expresar sus sentimientos para evitar la agresividad. Esos mecanismos pueden estar relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), herramientas que se pueden y deben utilizar hoy en día en la escuela; no se pueden desconocer su funcionalidad y practicidad, ya que se presentan hoy como las alternativas que los niños y niñas utilizan para involucrarse con los demás. Es necesario que la comunicación se convierta en el puente que conduzca a los jóvenes hacia la aceptación del otro con sus cualidades y defectos, hacia el reconocimiento de sí mismo, hacia la vivencia de los valores fundamentales como son la responsabilidad y el respeto. Sólo si el joven logra comprender el sentido de saber comunicarse con aquello que lo rodea, entenderá el mensaje que los otros también quieren transmitirle y habrá un lenguaje claro, una comunión de las dos partes, habrá armonía y entendimiento.

En los ambientes educativos se percibe la comunicación de una manera muy particular. Son limitadas sus formas de expresión y solo se tiene en cuenta la palabra para referirse a la relación que hay entre emisor, receptor y viceversa. Se relaciona el término “comunicación” con los medios masivos que transmiten sólo aquello que intereses creados quieren que veamos, pero la comunicación es mucho más que eso, va más allá de simple transmisión de información. Y el hecho de desconocerla ha ocasionado una ruptura en el entorno escolar que, aunque se puede trabajar, es difícil de modificar cuando no hay ambientes posibles ni actores comprometidos con ella. Se desconoce además la posibilidad de interactuar en escenarios como el digital y no se aprovechan las herramientas tecnológicas que pueden servir de manera eficaz en la resolución de conflictos escolares. Todavía en las instituciones educativas hay obstáculos para la implementación de los recursos digitales que pueden ser pocos o muchos, dependiendo del tipo de institución y el estrato en el que se encuentre, pero en un entorno como en el que se quiere llevar cabo esta investigación donde los elementos interactivos son bastante limitados, es necesario escudriñar para encontrar alternativas de mediación a través de la tecnología y no cerrar la puerta a la exploración de posibilidades que pueden enriquecer los temas vistos en clase.

Metodología

Aunque la investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de obtener resultados más amplios y también nos otorga control sobre exploraciones inusuales, así como un punto de vista numérico, ella mejora el entendimiento en investigaciones similares. Así mismo, la investigación cualitativa ayuda a comprender mejor los datos, las características de las respuestas, mejor interpretación de las mismas, sitúa al investigador en el lugar y adecua los aportes de los protagonistas para obtener óptimos resultados (Hernández, 2010. p.449). Sin embargo, cuando nos referimos al estudio axiológico de las juventudes, la marginación, las situaciones de familia, las formas de pensamiento de los niños y niñas de los colegios y escuelas, sus intereses, son aspectos que realmente son difíciles de encajar en un solo estudio. Es aquí donde nos inclinamos hacia un tercer tipo de estudio que recoge al cualitativo y al cuantitativo: El método mixto. “Además, la investigación hoy en día necesita de un trabajo multidisciplinario, lo cual contribuye a que se realice en equipos integrados por personas con intereses y aproximaciones metodológicas diversas, que refuerza la necesidad de usar diseños multimodales” (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008; Creswell, 2009. P449). Por ejemplo, se puede realizar la aplicación de un cuestionario cuantitativo donde se pueda deducir qué niños tienen acceso a internet, qué tipo de equipos tienen en su casa y con qué frecuencia lo utilizan; además, si lo utilizan en el colegio, cuánto tiempo lo hacen y si tienen un equipo por estudiante. Se harán entrevistas a los estudiantes sobre lo que piensan acerca de la comunicación que tienen con sus compañeros, la utilidad de internet para ellos, etc.

El desarrollo de estrategias que permitan mejorar la comunicación en la comunidad educativa de Villamar I.E.D., se puede llevar a cabo mediante un enfoque mixto, el cual permitirá estudiar no solo datos estadísticos que son importantes en nuestra investigación, sino que también permitirán analizar las opiniones de los protagonistas (estudiantes de grado sexto), padres de familia, docentes, etc. El tipo de estudio es explicativo, que ayudará a comprender los fenómenos que se presentan en el aula con relación a los sucesos de conflicto, mediación e intervención de las TICs (Hernández Sampieri, 2010, p.83-84).

Estructura del trabajo

El proyecto educativo institucional del colegio Villamar está enfocado en la *comunicación* como eje del desarrollo de valores para la convivencia, razón por la cual se decide llevar a cabo este trabajo de investigación, aspecto que debe ser abordado desde varias perspectivas. No se trata de buscar afanosamente qué medios pueden ser los adecuados porque la comunicación no se puede reducir solo a eso, es todo un proceso que exige trabajar con todos los integrantes de la comunidad educativa para mejorar las relaciones y el ambiente escolar.

En segundo lugar, se aborda el concepto de *conflicto* como elemento que la mayoría de veces indica incomodidad en la convivencia tanto escolar como en otros ambientes. Los niños y niñas de las instituciones educativas a diario intervienen directa o indirectamente en estas situaciones de conflicto, por lo que se hace necesario hacer un análisis de esos ambientes y reflexionar acerca de la conexión que se puede dar o no entre la comunicación y el conflicto. Aquí es donde aparece el tercer concepto en esta investigación y es el de *mediación*, que llega como el conector que está destinado a enlazar esa comunicación con las dos partes involucradas en el conflicto escolar. Si los inconvenientes se presentan en cualquier momento y lugar, muchas veces (tal vez la mayoría) necesitan de la aportación de terceras partes para solucionar los inconvenientes. Es por eso que la mediación pasa a establecer la relación que se ve afectada por una especie de ruptura en ese proceso comunicativo, siendo entonces el enlace de ambos que mejora el vínculo. Paralelo a lo anterior, viene la *resolución* como aquella forma de encontrar soluciones oportunas, óptimas y duraderas frente a las dificultades, donde se toman decisiones que ayudan al beneficio de las partes afectadas y en general, de toda la comunidad educativa. La resolución da un horizonte más claro y cercano al mejoramiento de las relaciones que termina con verdaderos acuerdos que deben ser respetados y sobre todo, continuados.

El conflicto llega siempre como una palabra que denota negativismo, violencia, agresividad. Y no podemos desconocer las dificultades que a nivel institucional se presentan por múltiples motivos y a diario. Pero hay que decir que se le ha dado un enfoque adverso a este concepto dando unos resultados muy positivos después de que se resuelven los problemas. El enseñar a los niños, niñas y jóvenes a superar el conflicto significa ayudarlos en su crecimiento personal, conducirlos hacia la reflexión y hacerlos cada vez más fuertes cuando de resolver contratiempos

se trata. Es en la escuela donde se pueden hacer grandes cosas, si realmente sabemos utilizar los recursos y las capacidades que tenemos como institución.

La cuarta parte se refiere a los nuevos lenguajes a los que hoy en día los niños, niñas y jóvenes le apuestan dentro de un sistema comunicacional. La *alfabetización digital* comprende esa forma de interactuar con los otros, con la información, con ecosistemas digitales que están presentes y que muchas veces desconocemos. Incluso los y las estudiantes de hoy pueden explorar más a profundidad ese universo digital que un adulto, porque su interés se desborda más allá del conocimiento. Aquí aparecería el quinto elemento de este trabajo y es *el impacto de las tecnologías de la Información y la comunicación* (TICs), que se manifiestan en el interés que pueden despertar en los niños y niñas todas las posibilidades tecnológicas que hay en la escuela y que se pueden implementar en el aula. Los celulares, el computador, las tabletas digitales, los tableros interactivos, las redes sociales, todo aquello que tiene que ver con el mundo digital hacen que el trabajo sea más atractivo y por ende pueden ayudar a mejorar esos procesos de resolución de conflictos en los espacios con estudiantes.

CAPÍTULO 1. COMUNICACIÓN-EDUCACIÓN

1.1. La comunicación y su influencia en la educación

Siempre se ha dicho que una de las formas por la cual se establece una mejor relación entre los individuos, es el buen uso de la comunicación. Esta se da en todos los escenarios posibles donde hay un vínculo de los seres humanos con su entorno, incluso de los animales con la naturaleza y con todo aquello que los rodea. Pero en algunos casos, la comunicación se presenta como aquello que no realiza a plenitud los deseos del hombre y que además, los prolonga y los vuelven inconclusos. La verdadera causa de que exista comunicación no se encuentra en un conocimiento científico, sino más bien en fenómenos ocultos que más parecen extraídos de una película de suspenso que de la cotidianidad, donde la confusión, el chisme, el sonoro ruido de los medios, el falso perfil que nos muestra que todo va bien y que no existen dificultades, más la sensación de ser controlados, hacen méritos para descalificar en todo su sentido el término comunicación.

El primer escenario que es necesario analizar detenidamente y donde empiezan a brotar las causas de muchos de los comportamientos que caracterizan nuestros (as) estudiantes es el entorno familiar. Al empezar con este proceso, se va entrelazando una relación colaborativa de padres y madres que son los primeros educadores y quienes tienen la obligación y el deber de comunicarse con sus hijos e hijas, ofreciendo las herramientas básicas en la formación de valores como el compromiso y la dedicación en todo lo que hagan. En el entorno en el que los estudiantes de la Institución Educativa Villamar viven, se hace cada vez más difícil hablar de comunicación a nivel familiar, ya que los grupos son bastante disfuncionales: están compuestos no solamente por padre, madre e hijo, sino que se presentan hogares donde se convive con padrastro o madrastra, hermanastros(as), primos, tíos, abuelos, quienes hacen el papel de padres y con quienes los niños y niñas muchas veces no tienen la mejor relación. El problema social que afecta a la comunidad tampoco beneficia mucho el proceso comunicativo, ya que los estudiantes buscan otro tipo de alternativas para evitar los problemas y las dificultades que se presentan en las casas: drogadicción, delincuencia para obtener fácilmente lo que por escasos no se tiene, pandillismo, alcoholismo, etc.

Luego del horizonte oscuro que se percibe alrededor de la familia, aparece el segundo actor en juego y es la escuela, como el lugar en donde el estudiante empieza a canalizar todo lo que trae

de su hogar, su estado de ánimo, sus proyectos, sus amigos. Se encuentra con un estamento que va a exigirle ciertas condiciones para poder lograr también cierta estabilidad y que requiere de su colaboración para que haya una sana convivencia: “Se considera que en la escuela se aprende el respeto por las reglas, pues opera como una pequeña sociedad, o microsistema, con su propia normatividad, obligaciones y sentido de integración social” (Delgado y Lara, 2008, p.675). Es a veces un choque para el niño o niña saber que pasa de un lugar donde existen reglas a otro que le exige lo mismo, que le confunde y en ocasiones le genera una sensación desagradable de inconformidad con lo que ha conseguido. Llega al colegio y encuentra a un profesor que no tiene en cuenta su opinión, que lo observa desde arriba de tal forma que se sienta intimidado con su presencia, que lo obliga a aprender de memoria ciertos conceptos, sin ayudarlo a crear pensamiento crítico, a proponer alternativas, a mejorar su ambiente escolar: “Mientras permanezca la verticalidad en la relación docente y secuencialidad en el modo pedagógico, no habrá tecnología capaz de sacar a la escuela del autismo en el que vive”(Martín-Barbero, 2003. p.35).

Como el niño o la niña no se siente a gusto, es el momento oportuno para que el docente intervenga y le ayude a encontrar el verdadero sentido de su permanencia en la escuela. Es el docente quien a través de su pedagogía, debe lograr esa empatía entre el estudiante y su entorno escolar, ofreciendo su experiencia y conocimiento para orientar la permanencia grata y amena de los estudiantes en la institución: “Dependiendo cómo el profesor orientaba la clase, ellos se comportaban, lo que supone una relación directa entre la didáctica y el comportamiento de los estudiantes” (Pinzón, Martínez, Rodríguez y Riveros, 2002, p.325).

Aquí surge un interrogante: “¿Cómo podemos usar estratégicamente la comunicación como una herramienta en el proceso de reparar o tejer nuevas redes sociales y por ende, una base social renovada?”(Cortés, 2008, p. 20) Es una pregunta problematizadora que invita a buscar alternativas de construcción de comunidades modelo que tengan como núcleo la implementación de un tipo de comunicación pura, clara, recíproca, constructiva, que ayude a mejorar nuestra sociedad. Se cuestiona el manejo que debemos empezar a orientar en los niños, niñas y adolescentes en el uso de las tecnologías con las redes sociales, pero sin discriminar su utilidad y dejando a un lado los prejuicios que se tienen sobre ellas, sin desconocer los peligros y riesgos que por un mal enfoque se pueden presentar. El orientar a los y las estudiantes frente a un nuevo periodo comunicacional e informativo, indica que podrán tomar decisiones acertadas frente a lo

que pueden utilizar o no, de acuerdo a sus intereses y necesidades, pero sin atropellar al otro o entorpecer su proceso. Más aún, es necesario involucrar los actores tanto internos como externos de dicho proceso; por ello, deben ser participantes todas aquellas personas que tienen que ver directa o indirectamente con los estudiantes, dando herramientas para que no solo formen parte de la cadena comunicacional, sino que puedan proponer alternativas frente a ese cambio que se quiere de nuestra comunidad educativa y dicho sea de paso, de la sociedad.

En la situación actual en la que Colombia afronta tantas dificultades y en general, América Latina a nivel social, económico y político, es de suma urgencia tratar de establecer cuáles podrían ser las tablas de salvación en el mar de contratiempos que perjudican el buen desarrollo de los países mal llamados subdesarrollados. Al respecto, Martín-Barbero (2003) asegura que:

El punto de partida para pensar en las relaciones de la educación con la comunicación, está aquí en la centralidad que el conocimiento y la información tienen aún en países como los nuestros, en los cuales hay otras necesidades estructurales que consideramos más básicas, como son las de vivienda y salud para las mayorías.(p.36)

Hay prioridad de otras cosas tan o más importantes que están presentes todos los días y que no dan espera: el derecho a tener lo básico para subsistir. Todo eso influye de una u otra manera para fortalecer, mejorar o por qué no decirlo, empeorar los procesos de comunicación en las aulas. Los antecedentes familiares que se han visto perturbados por la desigualdad social en nuestras escuelas públicas son el reflejo de una tradición de carencias a todo nivel, en grupos familiares con trabajos informales que son la única forma de subsistencia, entradas y salidas de las cárceles, asesinatos en las afueras de las instituciones educativas, maltrato físico y psicológico, deficiencia e incluso carencia en la prestación del servicio de salud por no pertenecer a una entidad promotora de salud, etc. Es un panorama algo devastador que pide ser transformado a través de la educación en las instituciones públicas y privadas.

Fenómenos como la globalización hacen que la comunicación se vea como aquella que toma ventaja en el manejo de la información para favorecer a unos pocos y someter al resto de la población. Sin embargo, hay que destacar que la responsabilidad en la difusión de dicha comunicación no es solo de unos pocos. En el campo de la educación, por ejemplo, el reto es muy grande, ya que sobre ella recae el peso de un buen o mal manejo y hace que la escuela sea señalada. Al respecto, Martín-Barbero (2003) señala que:

Si la educación no se hace cargo de los cambios culturales que pasan hoy decisivamente por los procesos de comunicación e información, no es posible formar ciudadanos y sin ciudadanos no tendremos ni sociedad competitiva en la producción, ni sociedad democrática en lo político. (Pág.43)

Es necesario trabajar desde la familia y la escuela para no dejar de lado la posibilidad de formar una sociedad cultural altamente participativa, que sea consciente de su labor como núcleo y que desde allí se den claras opciones para el buen desarrollo en la comunidad. Uno de los mecanismos que se pueden utilizar son las herramientas tecnológicas que permiten obtener de una manera más acertada y dinámica, mejores resultados con los estudiantes. No es conveniente pensar en señalar los medios tecnológicos como un obstáculo que entorpece las relaciones entre familia, entre escuela y familia e incluso, entre la misma escuela. Deben ser vistos como una herramienta útil que permita facilitar la comprensión de los mensajes y la comunicación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa. Es aquí donde debemos tener muy clara nuestra función como educadores y orientadores ante la gama de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; no podemos desconocer los avances, las innovaciones, las últimas versiones, los inventos, los instrumentos que al principio pueden causar temor, pero que no se pueden dejar a un lado ante la curiosidad de niños, niñas y jóvenes que tienen sed de modernidad, que a cada minuto están enterados a través de la red sobre el presente y el futuro tecnológico que vendrá sin contemplaciones.

Inicialmente es fundamental tomar conciencia de que es en la casa, en la escuela, en el colegio y en la sociedad misma donde se debe orientar la aplicación de los medios de comunicación que en los niños, niñas y jóvenes de nuestro entorno reciben diariamente. Lamentablemente ellos traen un alto contenido de agresividad y violencia que, sumado a la compleja situación familiar y social a las cuales se ven enfrentados pueden llegar a ser contraproducentes en su desarrollo. La comunicación debe ser el canal por el cual ellos puedan expresar al mundo lo que sienten: sus emociones, su pensamiento, sus opiniones. Y si esa comunicación se ve fragmentada, manipulada y controlada para un fin comercial, el sentido de la enseñanza a través de este recurso se pierde, porque en vez de enseñar se reduce al niño o niña a una condición de simple consumidor de cualquier producto. Los conflictos tanto en la familia como en la escuela y en el colegio deben manejarse de tal forma que se puedan solucionar; sin embargo, a través de los medios de comunicación encontramos elementos que no contribuyen al beneficio y desarrollo de este

proceso y que se convierten no en una herramienta benéfica, sino en un obstáculo confuso de consumo.

Una de las alternativas que surgen para pensar en educar asertivamente, a través y con la comunicación es el eduentretenimiento. “El eduentretenimiento consiste en la utilización de formatos mediáticos y comunicacionales de entretenimiento con fines educativos” (Tufte, 2008, p.161). Es una de las posibilidades que puede utilizar el maestro en el aula, es una estrategia para transmitir mensajes amenos, entretenidos, que llámenla atención de niños y niñas en la escuela. Cualquier herramienta que dé una esperanza en el tratamiento de la resolución de conflictos en la escuela o colegio es bienvenida. Por ejemplo, una de las tantas alternativas para ayudar a apaciguar los índices de violencia en las instituciones es mediante el mecanismo de análisis de cortometrajes y películas que se pueden debatir y utilizar cuando los docentes estemos en la escuela y que ha sido para muchos una estrategia comunicativa adecuada para que los y las estudiantes expresen su pensamiento crítico; el análisis de videojuegos, actividades sobre redes sociales, filminutos donde cuenten su diario vivir, entrevistas que ellos mismos hagan a personas de su barrio, investigaciones, fotografías, etc. Todo hace parte del mundo del entretenimiento que se crea con el fin de transmitir conocimiento y orientar mejor el pensamiento crítico.

La narración de experiencias sobre todo reales, ayuda a los niños y niñas primero a motivarse para contar también sus vivencias y segundo, ayuda a contrarrestar el nivel de agresividad que continuamente se presenta en el entorno escolar. Esas experiencias cotidianas deben ser reconocidas y tratadas de manera respetuosa por los oyentes, siendo este un proceso que conduce hacia la identificación, hacia el involucramiento emocional, a la confianza de quien está narrando y el apoyo de quién escucha, en ambientes de empatía y conexión con el otro. Sin embargo, “el comportamiento humano no se reduce a la narración, sino que tiene un alto componente lúdico ligado a la invención, el descubrimiento y el cambio de reglas” (Piscitelli, 2006, p.180). Debe haber continuidad entre el hecho narrado y una actividad que dé cuenta de cuánto queremos conocer. Una historia no se cuenta así no más, se debe dar el espacio pertinente y el momento adecuado para poderla realizar, debe despertar el interés de los niños y niñas para explorar, construir a partir de una historia, analizar de acuerdo a las experiencias propias, siempre contando con el acompañamiento de los padres de familia y de los docentes quienes deben seguir un proceso con temas y con preparación previa que ayude a la comprensión de todo aquello que se está transmitiendo.

La comunicación es una herramienta que ayudará sustancialmente a mejorar los procesos de mediación en los conflictos escolares. Sin embargo, no se puede trabajar sobre ella cuando no se tiene claro su función. No es simplemente informar al estudiante a través del periódico mural, la cartelera, el correo electrónico, la red social; es entablar con él una relación en la cual pueda transmitir su punto de vista, donde se dé la confianza suficiente para dialogar con los demás y se puedan lograr grandes relaciones comunicativas que ayuden a los procesos académicos y de formación personal. No sirve únicamente transmitir información mecánicamente donde el niño o la niña no pueda opinar o se limite su intervención, donde se le imponga en el salón la idea de recibir una clase sin desordenar, sin expresarse, sin dar pautas para compartir su pensamiento con el del otro. Se trata de enriquecer el conocimiento a través de la experiencia de quien me rodea, del que está no solo a mi lado, sino aquel que está en la otra esquina, del que piensa diferente a mí, pero que me puede ayudar a despejar ciertas dudas desde su entorno que dicho sea de paso, no es igual al mío pero que me será útil y me enriquecerá con su experiencia. Es destacar la diferencia no como rivalidad sino como ayuda. Es necesario ayudar a la escuela a identificar que la comunicación va más allá de la transmisión, es contactarme con los demás y aprender de ellos diariamente.

Al comprender que la educomunicación se debe dar desde la ciudadanía y la sociedad civil, ayudando a fomentar las habilidades expresivas y la coordinación entre los propios sujetos, se obtiene un trabajo en función de objetivos comunes. Esto permite mejorar los conflictos que a diario se presentan en las instituciones educativas, convirtiendo este proceso en una herramienta que ayuda a que las dificultades sean más llevaderas y a no ver el conflicto como el caos total, sino como aquello que se presenta para enriquecernos y aprender de ello.

En los ambientes escolares es donde debemos empezar a maquinar ideas, pensamientos alrededor de una problemática que nos da la posibilidad de mejorar la convivencia y las relaciones que en ocasiones, no son las mejores. El enfrentarse a diario con sujetos que piensan distinto, que viven en espacios diferentes al nuestro, que tienen habilidades y destrezas muy claras y que además, tienen intereses particulares, nos permite trabajar puntualmente sobre algo característico de este escenario: la diversidad. El respeto por el otro, el aceptar que todos somos diferentes pero que poseemos los mismos derechos y que debemos como ciudadanos cumplir con unos deberes, el entender que debo trabajar por y para la realización de una sociedad, me hace establecerme como sujeto verdaderamente crítico y político. Al integrar los elementos

inicialmente mencionados en este texto, se abre una vez más la posibilidad de mejorar las relaciones de convivencia en los colegios y escuelas, además de ayudar en la resolución de conflictos cuyo mediador es la buena actitud de quien quiere ofrecer poco o mucho, lo importante es conocer aún más sobre cada uno de ellos, mejorando su comprensión y entendiendo claramente la función que cumplen en el escenario escolar.

En el camino se presenta el aporte y orientación de los docentes, quienes tenemos la responsabilidad de complementar y conducir ese proceso de comunicación que el estudiante busca diariamente en su entorno. Somos los encargados de brindar un apoyo en las relaciones que los niños y niñas tienen en sus comunidades y de nosotros depende que la mayoría de la información que reciben en la escuela sea asertiva y menos perjudicial. Al respecto, Yukuma (2008) afirma que "... Los niños deben tener el acompañamiento de sus padres, de su escuela, de su colegio y de muchas instituciones que deben velar por la defensa de la niñez frente a las amenazas de los medios de comunicación " (p.13).

1.2. Dificultades de comunicación en la escuela

El lugar desde donde se tratará de llevar a cabo un proyecto en el cual se mejoren los procesos comunicativos es en la escuela, sin dejar a un lado por supuesto los demás contextos. Valderrama (2007) menciona que "La escuela se puede involucrar todavía, siempre y cuando los actores escolares asuman el reto de pensar y actuar críticamente" (p.74). El decidirse a actuar va de la mano con ciertos compromisos que no podemos abandonar, que van unidos a la conciencia crítica de dichos actores; sin embargo, no es posible plantear soluciones que ayuden a mejorar el proceso comunicativo en la escuela sin el apoyo de quienes rodean a los estudiantes, ya que todos los miembros de la comunidad educativa deben ser un apoyo total en este proceso. Cuando las familias se reúnen en torno a un lugar común como lo es la escuela, debe haber diversidad de pensamientos, de ideologías, de costumbres. Pinzón, Martínez, Rodríguez y Riveros (2002) sobre el tema aseguran que "La escuela se convierte en un espacio de encuentros: encuentros de culturas, encuentros de realidades, pero ante todo un encuentro de personas. Maestros y estudiantes confluyen diariamente, comparten, dialogan, reflexionan, aprenden y se expresan " (p.322). Se valora la eficacia de la escuela como escenario en donde se comparten experiencias por medio de vivencias cotidianas, porque es el sitio en el que también se generan o se originan,

pero en muchas ocasiones también se desarrollan inconvenientes que deben ser manejados con cuidado, sobre todo ofreciendo soluciones que beneficien a las partes. Las estrategias metodológicas que se utilizan en los colegios y escuelas no son las mejores, porque todavía se piensa en el diario que se le debe llenar al estudiante si comete una falta antes de conversar con él y ver posibles soluciones, se utiliza un tono de voz cada vez más alto que pasa al grito sin darse cuenta y para finalizar, como no hemos podido utilizar estrategias que me ayuden a buscar soluciones, acudo a la instancia siguiente que es la coordinación:

El salón de clases (...) es allí donde el maestro aplica los primeros mecanismos de control, siendo los más frecuentes el grito y la presión académica (...) el observador o anecdótico también se convierte en medida de control (...) cuando lo anterior no funciona, se recurre a mecanismos más efectivos como la coordinación. (Pinzón, Martínez, Rodríguez y Riveros, 2002, p.324)

Se sale de control total una situación y esto contribuye a que los y las estudiantes cambien negativamente la perspectiva que tienen del docente frente al manejo convivencial de un caso en particular. En las instituciones educativas se habla mucho sobre los derechos y deberes que todo hombre y/o mujer debe tener, ya que forman parte de un grupo y en general, de una sociedad. Delgado y Lara (2008) sobre este aspecto afirman que

Las instituciones educativas, en su esfuerzo por constituir comunidades justas, resaltan la dimensión ética de los derechos humanos, en la medida en que contienen un conjunto de principios universales referidos a una vida digna y justa; la construcción de una normatividad para la convivencia escolar, con énfasis en el respeto y la garantía de la libertad, la igualdad, el pluralismo, la solidaridad, y en especial, el reconocimiento de la diferencia, la justicia, y el diálogo, como elementos centrales para avanzar en la configuración de comunidades escolares justas.(p.679)

¿Podríamos hablar de igualdad y respeto, pluralidad y reconocimiento de la diferencia con las limitaciones que nuestros estudiantes encuentran en su entorno escolar a diario? Volvemos a lo mismo, a ver un panorama desalentador que desconcierta y desanima, pero que no puede convertirse en el punto final de la lucha educativa. Es importante que sepamos aceptar las diferencias con los otros, aceptar que somos distintos pero iguales en derechos, universalmente reconocidos como seres humanos y llamados socialmente a vivir con justicia y solidaridad. Lo anterior debe ser transmitido en la escuela para empezar a aportar en ella y construir el lugar que necesitamos tener, donde cada vez se presentan dificultades que no deben ser un obstáculo sino

que se deben convertir en una motivación para continuar con la misión y visión proyectadas en la carrera docente: orientar conocimientos, compartir experiencias, ayudar en el desarrollo y surgimiento de nuevas ideas para el beneficio de nuestra comunidad y de nuestro país. Al respecto, Martín-Barbero (2003) menciona que

Si la educación no se hace cargo de los cambios culturales que pasan hoy decisivamente por los procesos de comunicación e información, no es posible formar ciudadanos y sin ciudadanos no tendremos ni sociedad competitiva en la producción, ni sociedad democrática en lo político. (p.43)

Es aquí donde la comunicación juega un papel primordial, porque a través de ella se pretende demostrar la aplicabilidad de alternativas que reduzcan un poco más los índices de agresividad y de conflicto en los colegios. No se puede afirmar que van a desaparecer, no es lógico que exista un caso como tal, los inconvenientes surgirán y estarán presentes siempre. Lo que se quiere es encontrar soluciones que ayuden a que los conflictos sean más llevaderos y qué más ayuda que la que nos puede brindar un elemento tan valioso como lo es la comunicación, no a través de los medios tecnológicos o medios masivos de comunicación únicamente, sino a través de un sistema en el que la relación con el otro se dé de una manera asertiva, adecuada y transparente.

Uno de los inconvenientes que se presentan en el camino que debe recorrer la comunicación en la escuela, es el cambio de mentalidad de los docentes que trabajan en las instituciones. Por lo anterior, Piscitelli (2006) afirma que “estamos enseñando teorías y conceptos que no son significativos para una época que ya fue y con modalidades anacrónicas que cada vez interesan menos” (p.180). No podemos continuar con los tradicionales dictados que transmiten teoría del libro al cerebro, sin ninguna posibilidad crítica de pensar, donde el docente es el único conocedor de información después del libro; pertenecemos a una generación en la que los cambios están fluyendo cada vez con más fuerza y donde las transformaciones de mentalidad exigen que el docente se involucre con los y las estudiantes a un mismo nivel. Es el maestro quien comparte diariamente con el niño o la niña que permanece solo en su casa porque sus padres (o su mamá o papá) o quien lo acompaña llega muy tarde de trabajar. Casi que nos reducimos a ser la última esperanza que muchos de ellos tienen no solo para aprender, sino para compartir ideas, pensamientos, incluso conocimiento.

En nuestro entorno docente se presentan casos de maestros que poco a poco deben ir cambiando su mentalidad para algún día mejorar las condiciones en las que se perciben dificultades de aprendizaje. El primer ejemplo es el de aquel o aquella docente que prefiere abstenerse de todas las posibilidades tecnológicas que existen en el colegio: no puede orientar su clase si no es con el libro en la mano para poder “dictar” a los niños y niñas el tema del día, no puede encender un computador en la sala de sistemas ya que no conoce su funcionamiento y aunque parezca tomado de un cuento de historias antiguas, existen en realidad en varios colegios y escuelas de nuestro país. Son profesores que no han querido por alguna razón (tal vez por miedo) entrar en el mundo de la evolución tecnológica, que ven en ella no una herramienta, sino un obstáculo para desarrollar su trabajo. Otro ejemplo es el de aquellos docentes que, aunque han aceptado un poco el hecho de que hoy en día nos desenvolvemos a través de redes, de señales, de clics, de correos, de *WhatsApp*, de chats, no permiten al estudiante acceder a esas posibilidades tan entretenidas e interesantes para ellos.

Aparece entonces, a la luz de estas situaciones, un interrogante y es ¿en qué escenario comunicativo nos encontramos, en qué escenario cultural estamos? Hoy en día hay mucha inquietud y los niños están aprendiendo, quieren explorar y no se conforman con lo que les damos en el aula, buscan otras cosas que complementan su deseo de aprender, de conocer nuevas herramientas, posibilidades, alternativas de solución. ¿Por qué limitamos el uso de estos elementos en las clases? ¿Por qué nos alteramos con los estudiantes que utilizan cada vez más los celulares cuando nosotros damos orientaciones en los salones? En vez de ver el empleo del medio como un obstáculo, veámoslo como una posibilidad de mejorar nuestra clase: es emplear ese uso de tecnologías en beneficio de nuestra labor y la de los niños y niñas. Hagámoslos partícipes de esas herramientas sin vetarlas. Al contrario, enseñemos a nuestros estudiantes cuán importante puede llegar a ser para nosotros esos recursos, tanto como lo son para ellos.

Los medios de comunicación, la información y las tecnologías que con el correr de tiempo han ido apareciendo en el entorno social es cada vez más evidente. En las escuelas y los colegios aunque se ha tratado de avanzar en el manejo de tecnologías y de herramientas que mejoren los canales comunicativos, todavía falta mucho por aprender. Y más aún, si los actores que rodean a los estudiantes (padres de familia, docentes, comunidad en general) no toman conciencia de que deben involucrarse y formar parte de ese gran sistema comunicacional, será muy difícil educar a

niños, niñas y jóvenes en procesos democráticos que den cuenta de la transparencia e igualdad, donde puedan expresar sus opiniones y organizarse para mejorar la comunidad en general.

1.3. Resolución de Conflictos Escolares

1.3.1. Intervención

Uno de los aspectos que se tienen en cuenta en el manejo de la resolución de conflictos escolares es algo de lo cual tiene que ver con la relación entre el sujeto y el “otro”. Es vivir esa interacción con los demás a través del contacto entre mi forma de pensar y la de los demás por medio de la experiencia; ella nos permite entender que no es exclusivo de la academia sino que tiene que ver con el diario vivir de cada cual y en este caso en particular, de los estudiantes y su cotidianidad: “La problemática del poder no solo configura una cuestión teórica, sino que es parte de nuestras experiencias” (Guevara, 2013, p.4). El poder se ejerce cuando hay dominio de una parte a otra por diferentes motivos y en este aspecto, las instituciones educativas están en el deber de trabajar en la construcción de mecanismos que ayuden a canalizar ese poder. Además, resulta muy interesante el análisis de las estructuras que existen en las escuelas y colegios, reflejando la matriz desde la cual se controla toda la institución: el gobierno escolar, el comité de convivencia, el consejo directivo, la rectoría y las coordinaciones, los mismos docentes, los estudiantes que oprimen a los más vulnerables, todos pertenecen a un esquema de poder que se percibe invisible, pero que tiene una mano oculta bastante fuerte, aquella que maneja y controla al “otro”.

No se debe desconocer que en los pasillos del colegio existe sometimiento y al mismo tiempo fragilidad, hay poder de unos y debilidad de otros, roles que aunque son contrarios pueden servir para empezar a realizar una reflexión seria sobre el poder que se maneja y que es fundamental tratar para manejarlo de la mejor forma posible, sin víctimas ni victimarios. Adicionalmente, la información que llega a los niños y niñas de nuestras instituciones educativas a través de los medios masivos de comunicación, es otro factor que influye notablemente en los comportamientos y formas de vivir de nuestros (as) estudiantes, porque se comercializa y se gana antes de pensar en lo bueno y malo que pueden transmitirles. Lo que interesa es vender, no importan las consecuencias que genere y el daño que cause. Yukuma (2008) hace una reflexión

donde menciona que “los medios de comunicación son empresas creadas para generar riqueza, y riqueza es sinónimo de poder” (p.19).

Al mismo tiempo que se presenta esa muestra de dominio hacia el otro, también podemos ver otra parte de esta relación, aquella en la que el sujeto al ser dominado quiere reeditarse a los deseos de su oponente y decide actuar. Si no hubiese respuesta del receptor, simplemente no existiría el conflicto como tal, pero en él siempre se encontrará una reacción que hace pensar en reflexionar sobre los papeles tanto del emisor que quiere imponer su voluntad como del receptor que está alerta ante una situación frente a la cual se siente amenazado y devuelve esa respuesta drásticamente. Pero, ¿qué pasa con aquellos niños que, por ejemplo, están viviendo agresiones físicas y psicológicas de sus compañeros agresores y no quieren divulgar lo que sucede? ¿Hay un conflicto como tal sin haber respuesta de la víctima? Como mencionaba antes, hay respuesta aunque muchas veces no sea inmediata. Cuando los conflictos son constantes por acoso escolar o cualquier tipo de dificultad, la víctima es paciente, pero su paciencia no perdura para siempre y se convierte en candidato firme para devolver esa agresión con mucha agresividad debido a la provocación. Lamentablemente también hay casos en los que no es posible superar ese acoso y la víctima termina pensando en alternativas como el suicidio.

Con este panorama, también se debe tener en cuenta que no solo están siendo involucrados el emisor y el receptor cuando hablamos de agresión física o verbal. Las personas que están alrededor de los protagonistas, los lugares, las situaciones, los proyectos, las vivencias, están marcadas por toda situación de conflicto que no permite el avance de una sociedad cuando no se sabe manejar. Ante esto, Orte, Ballester y Oliver (2003) señalan:

...creemos también, que la actuación en relación a la cuestión del conflicto no afecta únicamente a la escuela. Así, la consideración de la diversidad y complejidad de los procesos de socialización contemporáneos, no es en absoluto ajena, sino más bien definitoria, del conjunto de variables que generan situaciones y personalidades que encuentran en el conflicto la respuesta a carencias o necesidades internas (individuales).(p.4)

Cuando se habla de conflicto, llámese escolar, familiar, social, personal, pensamos inmediatamente en situaciones que atentan contra la dignidad y el buen desarrollo de cualquier proceso. Tenemos la idea errada de creer que a partir de él se desatan todos los males que un grupo puede llegar a tener y que es por culpa del conflicto que no se obtienen buenos resultados en todo aquello que intentemos hacer con nuestros estudiantes. Ante esto, Fuquen (2003) afirma

que “Como concepción tradicional, el conflicto es sinónimo de desgracia, de mala suerte; se considera como algo aberrante o patológico, como disfunción, como violencia en general, como una situación anímica desafortunada para las personas que se ven implicadas en él” (p.266). Sin embargo, debe ser visto como una oportunidad en donde el tener puntos en común con los niños y niñas de la institución, el compartir sus ideas, el respetar sus opiniones y trabajar de la mano con ellos significa un peldaño más con el que se puede alcanzar el objetivo inicial: llegar a través de la comunicación a obtener mecanismos continuos en la resolución de conflictos.

Pero no se debe continuar viendo este tipo de eventualidades que ya son comunes en las escuelas y colegios como las peores experiencias del mundo; al contrario, se debe apreciar en cada una de las dificultades que aparecen la forma de crecer y aprender de los errores, para mejorar los procesos. Ante esto, Pinilla (2009) asegura que “enseñar a vivir con conflictos significa forjar una generación de jóvenes dispuestos (as) a admitir el error, la responsabilidad, la resistencia, la reconciliación, el olvido, como forma de superar el resentimiento” (p.47). Los conflictos forman al estudiante y le permiten cuestionarse acerca de la situación en la que se ha visto envuelto, le fomentan el espíritu para que deje a un lado las actitudes que lo puedan afectar a él y a los otros, como el caso del resentimiento y el odio. No se puede ver solo lo negativo de un suceso tan especial, al contrario, se deben valorar las ventajas que trae y las oportunidades de crecimiento personal que se pueden obtener después de un conflicto. No es lógico borrar del panorama todas las situaciones difíciles que se presentan en cualquier parte, más aún en un colegio o escuela; lo que hay que hacer es trabajar de la mano de todos los actores para construir comunidad.

No se puede desconocer que en muchas ocasiones las consecuencias del conflicto son bastantes severas, no es fácil manejar un situación en la que las partes han sufrido los estragos de una dificultad seria que exige tiempo, dedicación, paciencia, tolerancia, entrega. Fuquen (2003) afirma:

Al conflicto también se lo define como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo.(p.266)

La resistencia que puede generar también ocasiona síntomas críticos de estrés que hacen que, tanto la parte agresora como la afectada sientan un deseo incontrolable de gritar a los demás lo

que está sucediendo por desesperación y muchas veces al no saber controlar las situaciones se puede generar enfermedades físicas y psicológicas. Son varios los elementos que debemos tener en cuenta a la hora de analizar un conflicto, porque no se trata de resolver una pelea entre dos personas, sino en analizar los pro y los contra en cada caso.

Es conveniente destacar que aunque hoy en día se ha hablado y trabajado el conflicto, no es suficiente para lograr que los niños y niñas tomen conciencia de las causas y consecuencias del mismo. Ante esto, Pinilla (2009) afirma que “parte de esta situación se explica por la limitada reflexión que se ha dado sobre el conflicto escolar, el cual, algunas veces, se ha minimizado y, otras, ha sido objeto de la prevención, más que de la reflexión” (p.47). Es necesario que entes como el gobierno escolar involucren desde comienzos de cada año una estrategia que permita hacer con los y las estudiantes un trabajo serio de reflexión en torno al conflicto escolar y sobre todo que no se haga alrededor de evitar, sino de analizar cada situación para enriquecer el ambiente en el que se genera y de paso, se construye.

1.3.2. Mediación

Hoy en día en nuestro país estamos viviendo un momento muy importante a nivel social y político, que tiene que ver con el proceso de paz entre el gobierno nacional y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia FARC y por ello en Colombia es imposible dejar a un lado el conflicto social en el que vivimos. La violencia contra la población civil por parte de grupos armados nos interroga cada vez más y refleja la debilidad que tiene el Estado ante estos hechos: asesinatos a campesinos, masacres indígenas, falsos positivos, ataques guerrilleros y paramilitares en las veredas, abuso de la fuerza por parte del ejército y la policía, el surgimiento de bandas criminales que extorsionan y asesinan en complicidad con funcionarios públicos, sumado a la desigualdad social que hace ver cada vez más la brecha entre ricos y pobres; todo este panorama es desalentador y sobre él se cuestiona el futuro de nuestro país que no podría ser el mejor con todos estos acontecimientos. Fabio López de la Roche argumentaba su posición frente al conflicto armado en Colombia, en una conferencia realizada en la Universidad Distrital los días 21 y 22 de noviembre de 2014 y citaba un artículo de la revista Semana.com del 27 de julio de 2013:

Paramilitares y guerrilla reinan en el inventario de la degradación en la que todos los actores armados se ‘especializaron’ en ciertas formas de

victimización. Los primeros, con asesinatos selectivos, masacres, sevicia, desapariciones, violencia sexual y desplazamientos masivos. Las segundas con el secuestro, el reclutamiento de niños, los atentados terroristas, las minas antipersona y los ataques a poblaciones y bienes civiles. Para las Farc en La Habana, el documento es un inventario abrumador de los miles de víctimas que esta guerrilla se resiste a aceptar haber causado. (2013)

Con relación a la última parte, no se puede desconocer que el conflicto armado con las guerrillas colombianas es un proceso en el cual ese grupo armado tiene un ideal social y que se puede ver la voluntad de realizar un diálogo serio y prometedor, pero lo que también deben reconocer es su responsabilidad con la sociedad por los múltiples errores cometidos que no se pueden solucionar solo con presentar un documento: desde el procesamiento y tráfico de drogas para subsidiarse hasta las muertes para ellos “justificadas” donde han muerto civiles, soldados, policías e incluso niños, niñas y mujeres que no quieren estar en sus filas y que son obligadas a permanecer en ellas. ¿Acaso por el hecho de proponer un diálogo que busque la paz y entregar un documento se puede eximir de toda obligación a quienes son tan asesinos como los paramilitares con sus moto sierras? ¿Dónde quedan las víctimas de las minas anti personas que sufren por la tragedia de las mutilaciones o los secuestros durante varios años donde se pierde en cautiverio el tiempo valioso con las familias? El compromiso no debe quedar en un papel, porque se necesitan hechos concretos de restitución no solo material sino emocional, espiritual y social.

El Estado muestra su lado fuerte y se presenta como aquel que es capaz de estimar el poder, pero al mismo tiempo en otros aspectos sigue estimando la violencia: esa violencia que no es otra cosa que el callar a los campesinos e indígenas porque defienden sus tierras, esa violencia que hace que los más pobres sean cada vez más pobres y exista una gran brecha entre clases sociales, esa violencia que permite contemplar un panorama desalentador cuando no se apoya al microempresario y si a la multinacional, es violencia simbólica es contra la que debemos luchar en nuestros salones de clase y que nos indigna día tras día, que nos impulsa a buscar soluciones y que permitan orientar a los niños y niñas a formarse como verdaderos sujetos políticos. Y para apaciguar el conflicto, es fundamental estimar ciertas normas que deben ser fuertes. Tenemos la norma desde el colegio, pero se necesita una norma clara que no juzgue sino que entienda las diversas situaciones que se presentan con nuestros estudiantes. Como maestros demócratas debemos apostarle a la educación y la cultura, porque de qué nos sirve tener un país cargado de derecho positivo y de norma si no tenemos la conciencia del cumplimiento de la misma. El

verdadero camino para iniciar un proceso mediador empieza en las aulas de clase, bajo nuestra orientación y colaboración, que no se puede lograr sin capacitación y preparación.

La mediación puede darse en la escuela y en el ambiente en el que los actores de las instituciones educativas se desenvuelven, permitiendo el arreglo de los inconvenientes y dificultades para una sana convivencia. Los mediadores juegan un papel fundamental, ya que ellos acuden a su buen criterio para hacer del conflicto un espacio no de discusión, sino de diálogo, transformando la tensión por serenidad. Por lo anterior, los primeros mediadores que debemos estar atentos de las diversas situaciones somos los docentes. Al respecto, Schvarstein (2004) afirma que:

La mediación se instituye como un espacio privado de las partes y el mediador no se halla allí en posición de vigilante sino de facilitador. De allí que no resultará fácil la institución de un lugar opaco para las autoridades y descentrado del saber de los docentes, aunque ellos manifiesten su adhesión a los principios valorativos de la mediación. (p.6)

Y es aquí donde también aparece la comunicación/educación como estrategia en la que los colegios deben trabajar en comunión con padres de familia y docentes. El lugar de intercambio en el que se pueda debatir y compartir no solo saberes, sino opiniones, es sin duda alguna el entorno escolar.

Si se presenta un conflicto, es conveniente agotar los recursos que están a nuestro alcance y si es del interés de los protagonistas, más útil va a ser. Por ello, se debe apuntar al trabajo en equipo que fomente no solo la libre expresión de los estudiantes, sino que ayude para que sea posible la participación brindando ideas y ayudando en la construcción de la mediación cuando se presenten los problemas y las dificultades. La resolución de conflictos no necesita cantidad de alternativas, sino que las pocas que surjan o se presenten tengan un alto nivel de y calidad y pertinencia en el proceso que se requiera.

Las leyes del mercado hacen un efecto en las leyes del Estado, quien se encarga de distribuir los recursos a los diferentes estamentos. Para la educación no se trata de hablar únicamente de recursos, sino de estrategias que permitan a los colegios y escuelas desarrollar planes de trabajo donde se ofrezca la participación y la democracia. Sin embargo, a través de los recursos, el Estado hace de la escuela un lugar donde se domina, un lugar en el que el estudiante se ha convertido no en el fin último de la educación, sino en un elemento, una mercancía que se puede manipular y sobre la cual se ejerce un poder determinado. Al encontrar este tipo de deficiencias,

los estudiantes empiezan a sentir una presión que conduce hacia el inconformismo, a la obligación de sentirse no como personas sino como productos que generan una ganancia. ¿Dónde queda el ser humano que se quiere superar y preparar para la vida? Es aquí donde el conflicto se presenta por la imposibilidad de obtener beneficios tanto personales como particulares. En este caso, los beneficios solo son para unos pocos y no se piensa en el colectivo, no se trabaja para la realización de una comunidad educativa sino en alcanzar intereses propios.

El poder es bueno en la medida en que se utilice para el buen desarrollo de un grupo, pero al contrario, puede ser un arma que destruya y que acentúe cada vez más las dificultades. Si se quiere un tipo de educación diferente, al respecto Orte, Ballester y Oliver (2003) afirman que “La mayoría de las situaciones de conflicto lo que necesitan es una escuela ordinaria abierta, no sólo centrada en transmitir conocimientos, sino en dinamizar actividades, ordenar e integrar aprendizajes”(p.3). A lo anterior es a lo que debemos apuntar: que el Estado fije su estrategia de educación en alternativas que dinamicen los procesos, que las posibilidades que se ofrecen diariamente a niños y niñas sean de calidad y no en cantidad, que los y las docentes se formen para tratar el conflicto como una posibilidad de reflexión y no como el problema común del salón o de la institución. Cuando pensamos simplemente en lo que nos puede hacer daño a cada uno sin ver el beneficio que puede llegar a ser a nivel grupal y más aún social, estamos reduciendo las posibilidades de mediar para resolver cualquier tipo de conflicto.

Una de las alternativas que pueden ser de gran ayuda en los procesos de resolución es la comunicación. Ella debe servir como mediadora en los conflictos escolares y es un puente que puede intervenir en favor de las partes afectadas. Si de elementos se trata, la emisora escolar en las instituciones educativas se convierte en una alternativa muy llamativa para los y las estudiantes, que motiva y empuja a los mismos a participar activamente en su desarrollo, buscando la inclusión de todos los actores escolares. Cualquier persona puede participar, directa o indirectamente aunque en ocasiones se destacan más unos que otros. Otros elementos van apareciendo que ayudan a este proceso: el periódico escolar y mural también forman parte de ese proceso comunicacional, ya que permiten expresar a los niños y niñas su punto de vista crítico y sobre todo propositivo. Pero hay que tener cuidado cuando solamente se emplean estas posibilidades como medios para “transmitir información”; deben ser utilizados para que aporten ideas, expresen opiniones y den soluciones, no para mostrar únicamente el sentir del docente y de

los directivos, o para recordar fechas especiales y mucho menos para transcribir lo que los libros ya tienen.

Cuando en las escuelas y colegios se presentan conflictos, se deben buscar elementos que ayuden a la resolución de problemas cotidianos. Los medios tecnológicos pueden servir como herramientas que nos permiten a los docentes orientar el desarrollo de un trabajo en el aula, más aún si se trata de llevar a cabo mediación para solucionar inconvenientes que perjudican o enriquecen un proceso escolar. No podemos dejar a un lado las tecnologías cuando sabemos muy bien que a través de ellas (o por ellas) se puede trabajar para apaciguar un conflicto, o por el contrario, si no se orienta de la mejor manera, generarlo; también a través de ellas se puede solucionar o por lo menos, mejorar el proceso. Las crisis se presentan no como una situación negativa en la cual las soluciones se ven alejadas, sino como un momento de reflexión y de renovación a través del cual se pueden mejorar procesos en las instituciones. Por eso, en la resolución de conflictos escolares los medios de comunicación ayudan a controlar y manejar las crisis que se presentan, a enriquecer las situaciones por medio de imágenes, sonidos, películas, juegos interactivos, en la relación con el otro a través de un correo, un mensaje, a través del chat, de múltiples elementos con los cuales los niños, niñas y jóvenes se sienten identificados y conectados.

Una situación donde se presenten alteraciones en el desarrollo académico por cuenta de un conflicto que sea resuelto con el respaldo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, da cuenta de la integralidad tanto de pensamientos, como de actores y de sujetos con ideas claras de progreso. Se perciben con este hecho elementos que ayudan a orientar a los jóvenes para que sean democráticos, que tengan en cuenta la diversidad que hoy en día existe en nuestra sociedad, que no excluyan a nadie por condiciones físicas, económicas, sexuales, políticas, religiosas, ideológicas, sino que se enriquezcan de ellos y aunque nunca se erradicará el conflicto en su totalidad, ayudan a que la convivencia sea llevadera y manejable. Los medios de comunicación y las nuevas tecnologías informativas se convierten en canales que favorecen las relaciones entre estudiantes y el universo que los rodea. No es difícil ver la alegría de un estudiante cuando se le dice que vamos a utilizar en una clase los computadores o al invitarlo a formar parte del grupo de la emisora escolar por poner dos ejemplos. Si en las escuelas se presentan dificultades convivenciales hay que empezar a pensar en la utilidad que nos brindan todos estos recursos y que además, los ayuda para realizar un proceso paralelo al de la resolución

de conflictos: se forman para ser también sujetos políticos, democráticos y críticos. Ante esto, Fuquen (2003) concluye:

Es precisamente a partir del conflicto que se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear viabilidades o alternativas frente a la diferencia.(p.267)

CAPÍTULO 2: ALFABETIZACION DIGITAL

2.1. Generalidades

A lo largo de la historia hemos pasado por un cambio generacional que implica el desarrollo y transformación de la sociedad, dependiendo también el lugar del mundo desde el que lo veamos. Hubo modificaciones donde se pasó de utilizar instrumentos tradicionales como la rueca a la máquina industrial para fabricar telas; Pasamos del transporte animal a los avanzados automóviles que mejoraron significativamente el desplazamiento. Se lavaba la ropa a mano en jornadas desgastantes y aún se sigue haciendo, pero en muchos hogares hoy se utilizan aparatos sofisticados como las lavadoras eléctricas, que posteriormente dieron paso a las digitales. Todo dentro de un mundo globalizado que abarca infinitud de lugares, de instrumentos tecnológicos y de un sinnúmero de organizaciones. Castells (2000) hace una distribución de varios aspectos asegurando que inicialmente se dio

Como base, la revolución tecnológica; en un segundo lugar, una reorganización profunda del sistema socioeconómico, proceso conocido como globalización; en tercer lugar, un cambio organizativo no menos profundo como es el paso de las organizaciones jerárquicas verticales a las Organizaciones en red. (p.)

Hacemos una transición donde se empiezan a percibir escenarios comunicacionales que están llenos de múltiples posibilidades y que facilitan el desarrollo de muchas de las cosas que nos rodean. Hoy en día las grandes compañías mueven su industria a partir de tecnologías no solo a nivel empresarial, sino que su forma de ofrecer, vender y/o promocionar determinado producto está condicionado por la capacidad que tiene aquel que está inmerso en el mundo digital. Se pueden comprar infinitud de artículos, se venden, se transforman, se ofrece una gran variedad de alternativas para arreglar el cuerpo, cambiar o remodelar la casa o el vehículo que se tenga, encuestas, ofertas, empresas matrimoniales, cultura y entretenimiento, etc. Todo está sumergido en el ambiente de la tecnología. Tenemos la alternativa de rehacer un trato con personas en el mismo momento que estamos viviendo, también están dispuestas a entablar una conversación para cerrar un trato así se encuentren distribuidas en cualquier punto de la tierra (ubicuidad); Se hace la operación en cuestión de segundos, acuerdos que por medio de otras vías de acceso como la personal se tardarían más tiempo e involucrarían otros factores económicos como viáticos y

demás. Sin embargo la rapidez con la que los medios digitales nos permiten avanzar es cada vez más asombrosa (velocidad). A partir de ahí, se percibe un elemento que va de la mano con lo anterior: se ofrece además la alternativa de encontrar gran cantidad de mecanismos que hace abrirse el mundo de una sola posibilidad a infinitas de ellas (multiplicidad). Ya no es el producto que vi en el supermercado, sino aquel que puedo encontrar en muchas partes del mundo y que de paso, llegaría a mi casa si lo deseo. Ante esto, Riveros (2015) afirma en su conferencia que “Aparecen tres conceptos importantes: La ubicuidad, la velocidad y la multiplicidad” (Riveros, 2015).

Todo en el mundo se desarrolla a partir de las tecnologías y es un fenómeno que no se puede desconocer. Pero al mismo tiempo se ve en nuestra sociedad un brote de “resignación” en algunas personas frente a las TICs que no pueden ser ignoradas ante el manejo y uso que se les está dando con relación a la comunicación mundial. El año pasado en el colegio llegó desde Secretaría de Educación un tablero inteligente que ayudaría a los docentes de la institución a mejorar sus clases; Sin embargo, se notó el descontento en algunos compañeros que no se alegraron mucho con la noticia del nuevo y novedoso elemento educativo. Se indagó sobre el porqué de su reacción y se concluyó algo absolutamente curioso, aunque no es nuevo: algunos compañeros y compañeras no tienen formación sobre cómo utilizar ciertos recursos por medio de un computador, no saben navegar e incluso, utilizan poco o nada su correo electrónico. Ante este panorama surgen varios interrogantes: ¿estamos verdaderamente preparados para asumir los retos que exige la educación en nuestro país, sabiendo las deficiencias tan grandes que aún se presentan con la formación los docentes? ¿Las políticas públicas que son las respuestas dadas por el Estado a necesidades de la sociedad, ofrecen garantías plenas para mejorar la calidad de los maestros? Ahora bien, la ciencia y la tecnología se perciben a veces como el gran monstruo que queremos evitar, que nos aterra por desconocerlo y que tarde o temprano debemos asimilar y apropiar.

La técnica y la cultura se encuentran en una interacción constante, donde el progreso en el avance tecnológico depende del desarrollo científico: Si no se necesitan por parte de la ciencia elementos tecnológicos en su estudio, no es requerimiento en una invención de gran magnitud. Sin embargo, el avance de la ciencia también se condiciona por el progreso tecnológico, porque hoy en día no es posible avanzar científicamente sin la ayuda de las alternativas que la modernidad ofrece. Lo anterior tiene una razón de ser: siempre se presentará oferta y demanda,

yo ofrezco un producto para quién lo necesite. En el campo educativo nos enfrentamos a algo parecido: la ciencia y la tecnología no pueden ir separadas, pero alrededor de ellas se tejen una serie de condiciones para que las dos se den de la mejor manera, optimizando las relaciones, mejorando las alternativas de convivencia, destacando los modos de comportamiento que funcionan como elementos dentro del grupo social. Ni la identidad, ni la tecnología aparecen hoy en día separadas, una es complemento de la otra. Efectivamente el tablero fue la novedad en el colegio.

Sus herramientas son muy interesantes y llaman la atención en un medio donde casi no hay posibilidades. Ese es el punto: ¿será que el estudiante aprende aún más sobre avances tecnológicos y científicos al utilizar un elemento didáctico tan moderno, cuando al mismo tiempo siente que su cuerpo no ha recibido ningún alimento durante el día? ¿Es posible obtener cierto grado de conocimiento cuando las familias de niños y niñas de la institución carecen de los derechos fundamentales como la salud, a una vivienda, o una sencilla pero nutritiva alimentación? Ante esto, Martín-Barbero (2003) asegura: “Soy de los que piensan que nada le puede hacer más daño a la escuela que introducir modernizaciones tecnológicas sin antes cambiar el mundo que subyace al sistema escolar” (p.35). Pensamos en las posibilidades tecnológicas de comunicación para mejorar la calidad de la educación en Colombia, pero se nos olvida que el entorno también exige de parte del Estado y de parte nuestra, soluciones de fondo para tratar la crisis en la que vivimos. No se trata de incluir en el aula de clase las técnicas más avanzadas del mercado, sino de transmitir conocimientos de tal forma que los niños y niñas puedan apropiarse de ellos mediante condiciones dignas de vida, que les ayuden a mejorar la comprensión de saberes claves para su formación.

¿De qué depende lo anterior? De nuestro compromiso como miembros de una comunidad que nos invita a pertenecer a ella con todos los retos y sacrificios que ello exige, que nos pide ser verdaderos ciudadanos. Por lo anterior, Soriano (2003) se cuestiona: “¿Qué significa hoy ser ciudadano? consistiría en actuar en sociedad manifestando una serie de valores (...) respeto, aceptación, reconocimiento, cooperación, solidaridad, democracia cultural, globalidad ecológica, pensamiento crítico y justicia social” (p.72). Es fundamental pensar en la responsabilidad que tenemos con la divulgación e implementación de los anteriores valores, para que sea posible disfrutar de todas las herramientas que nos ofrece esas innovaciones.

No puede el ser humano ser ajeno a las posibilidades y alternativas que se presentan frente al fenómeno de la globalización, que exige conocer aún más de ellas y cada día actualizarnos sobre sus últimos avances. Aparece un término importante que utilizan Phillippi y Avendaño (2011) con el cual afirman que el “Empoderamiento comunicacional implica aprender a relatar el nuevo contexto social con las tecnologías comunicacionales disponibles (nueva televisión y TIC) para que ayude al sujeto a relatarse y a relatarnos colectivamente”(p.68). Ese empoderamiento nos invita poco a poco a impregnarnos de posibilidades que nos permitan a niños, niñas, docentes, padres de familia y demás miembros de la comunidad, utilizar esos medios tecnológicos que cada vez más se acomodan en nuestro diario vivir y exigen ser vistos para trabajarlos en favor de todos. No se puede formar parte de un colectivo cuando rechazamos y nos apartamos de las formas tecnológicas, porque como quiera que sea esa son una de las alternativas de participación social que existe hoy en día. Además, el hecho de pertenecer a una sociedad no solo nos deja ver la parte comunitaria, sino que denota rasgos personales de los individuos: “El uso de las TIC está asociado a la posición y al contexto del sujeto, o sea a las condiciones estructurales de sus vidas”(Ibid p.64).

Lamentablemente no se tiene claro cuál es la función primordial de esos recursos tecnológicos que nos pueden facilitar una comunicación asertiva, eficaz y verdadera. Se debe tener en cuenta que los recursos que nos ofrece la tecnología benefician de manera inteligente y práctica la mayoría de situaciones que se puedan presentar; no es ajena a la atención que activa nuestro cerebro con imágenes, sonidos, interactividad, permitiendo involucrar a la persona y sobre todo, ayudando a comprender la practicidad a la que podemos llegar, sin volvernos tampoco inútiles. Area y Calero (2005) ante esto, mencionan que “Lo audiovisual conecta de manera primordial, directa e inevitable, con las emociones y con el inconsciente” (p.64). Antiguamente, los canales de comunicación se encontraban separados cuando de medios masivos de comunicación se trataba: la prensa escrita, la radio, la televisión; incluso el hablar con otras personas en otros lugares estaba tan desconectado de los demás que las llamadas eran limitadas, tener una línea fija en casa se convertía al principio en un lujo, hacer una llamada internacional lo era aún más. En el mundo digital hoy en día, encontramos todas las posibilidades en una sola. A través de las narrativas transmediáticas podemos encontrar en un solo portal prensa, radio, canales de televisión *one line*, sitios de opinión, sitios adicionales de interés, redes sociales, etc. en y desde

nuestro computador podemos hablar con otras personas que se encuentran muy lejos y a las que ya podemos ver.

Las historias de James Bond, el famoso agente 007 creado por el inglés Ian Fleming quien desde 1952 nos ha deleitado con su primer novela “Casino Royale”, o la serie “Viaje a las estrellas” creada en 1966, el mismo año de “Misión imposible”, son ejemplos de realizaciones innovadoras desde hace varias décadas que mostraban a los televidentes y cineastas el avance en infraestructura tecnológica a través de videoconferencias, video llamadas, discos compactos, tabletas digitales, que ya dejaron de convertirse en historias. Se han transformado en tecnología real los teléfonos que se utilizaban en las películas. Ya no son una ficción los avances que permitían no solo hablar sino ver a la otra persona desde cualquier parte del mundo. Lo que parecía ser un cuento es ahora una realidad, como lo menciona Pisicelli(2006) “Esta aceleración ha demostrado que esta interiorización de las pantallas y consumo digital está avanzando a una velocidad pavorosa y nosotros, mientras tanto, todavía estamos discutiendo cual debe ser el ABC de la alfabetización digital”(p.184). No podemos quedarnos pensando si es conveniente o no permitir en los colegios y escuelas las aplicaciones de *Youtube* o *Facebook* (como lo está haciendo la Secretaría Distrital de Educación) donde se prohíbe el uso de estas herramientas.

El día 11 de marzo llegó al colegio una funcionaria de la Secretaría de Educación del Distrito que se encarga de la parte operativa de los computadores de la sala de informática. Cuando ya estaba lista para regresar a la central de operaciones se me acercó y me informó que los computadores que utilizaban los niños y niñas tenían instalados varios programas educativos. Pero cuando le pregunté si ya existía la posibilidad de ver la aplicación de *Youtube* me respondió que no, que incluso *Facebook* ya no lo podían ver tampoco, porque los y las estudiantes perdían mucho tiempo y que en su lugar habían instalado Geogebra y otros links para que se educaran. ¿Dónde quedan entonces los intereses de niños y niñas que quieren y piden a gritos alternativas que para ellos son llamativas? ¿Por qué se juzga la capacidad que tienen nuestros y nuestras estudiantes para analizar, criticar constructivamente, construir, organizar, crear? “De lo que se trata ahora es de adelantarnos en detalle, en las adaptaciones y metamorfosis que supone un nuevo tipo de escuela adaptada a este consumo mediático” (Ibid p.183). Nos quedamos en la era de la prohibición, pero no nos damos cuenta de la gran cantidad de beneficios que tienen: Los videos educativos, las experiencias de los y las niñas y jóvenes que deciden colgar sus videos en la red, los elementos de análisis que podemos encontrar, las canciones sobre las que se harían

trabajos de análisis crítico, etc. Por el lado de *Facebook* no nos podemos quedar cortos de elogios: la forma de entablar una cadena crítica de conocimiento alrededor de un tema, la expresión de aquel que no es bueno en la parte oral, el discutir sobre las clases que tuvimos en la semana, el análisis de un meme, etc.

Si el poder está en la comunicación (Castells, 2009) y son los oligopolios existentes quienes a través de sus hilos de manipulación ejercen el poder de controlar a todo el resto de la sociedad, la forma más efectiva de lograrlo es a través del manejo total de la red: es a través de ella que se comunica con el resto de los dominados, interviniendo sus mentes y manejando a su acomodo y conveniencia los gustos e inclinaciones de la gente. No es difícil encontrar pautas publicitarias en internet, en la radio, en la prensa, hasta en la televisión que invitan a comprar y adquirir lo que se necesita vender. Los medios de comunicación son sesgados porque fraccionan la realidad y la acomodan de tal forma que evitan que se vea tal y como es, presionados a su vez por grupos económicos que lo único que quieren es agrandar la riqueza y obtener más y más poder.

Es a través de la red que se vislumbra un horizonte bastante desalentador con relación a la influencia en el inconsciente del consumidor. Si se está viendo un video en *Youtube* sale primero una anuncio que el cibernauta está casi obligado a recibir y que tiene que ver con el consumo forzado; la prensa ofrece varios anuncios en donde se promueve el capitalismo dando importancia a la cadena de hamburguesas o a la multinacional de bebidas; la televisión está inundada de pautas publicitarias que llegan sin límites a los hogares y por supuesto, en los programas *on line* que ahora están en auge y que son patrocinados por quienes mueven esos hilos invisibles, nacionales y extranjeros. Un sinnúmero de ejemplos existen para ilustrar esa influencia de los medios que es controlada por unos pocos y que hacen que nos volvamos cada vez consumidores absolutos, haciendo que terminemos creyendo a ciegas en todo lo que la web nos presenta.

Ya es necesario tener muy claro que nuestro papel como docentes y promotores de esa Comunicación/educación es intentar hacer y promover un *contra poder*: dar a conocer al pueblo, a las masas que se ven permeadas por la influencia de los medios, a los estudiantes y padres de familia, a nuestras propias familias, a compañeros y amigos, que es necesario exigir por la integridad del ser humano, por su bienestar y su realización personal que se brinden mejores condiciones para todos, que se haga una resistencia a ese poder que tanto perjuicio ha traído y que se forme conciencia del trabajo tan importante que se puede lograr a través de la red sin dejamos llevar y controlar por unos pocos. Depende de nosotros que tratemos de construir la base

para mejorar y sobre todo, para transmitir una idea de las grandes cosas que se llevarían a cabo si no permitiéramos el control y la manipulación de nuestra mente y en general, de nuestra propia vida.

La alfabetización digital debe ser empleada para un bien común, para construir comunidad, para formar actores críticos que sepan tomar decisiones y que sobre todo, no sean sumisos ante la influencia de los oligopolios que manejan nuestro país y el mundo. Al respecto, Gutiérrez (2003) afirma que “La alfabetización digital (...) ha de capacitar para trabajar y mejorar el nuevo entorno, para hacer un uso responsable de la Red y contribuir a democratizar el ciberespacio” (p.33). No es posible conformarnos con permanecer en silencio frente a tantas situaciones que los más poderosos aprovechan para dominar al más vulnerable. Se debe despertar conciencia y pensamiento crítico en la sociedad para actuar y no dejarse manipular. Al respecto, Area y Calero (2005) mencionan que “solo podemos educar ciudadanos lúcidos y libres si les damos las herramientas necesarias para que puedan decodificar los mensajes con los que se les bombardea constantemente desde los medios de masas audiovisuales” (p.64).

A partir del computador se llevan a cabo hoy en día muchas operaciones que hacen transcurrir la vida con mucha rapidéz. Esta maquina permitió el mejoramiento comunicacional a una escala de grandes proporciones, convirtiendo y transformando para dar paso a nuevas formas de tecnología. Al respecto, Martín-Barbero (2009) asegura que “con el computador estamos no ante una máquina más con la que se producen objetos, sino ante un nuevo tipo de tecnicidad que posibilita el procesamiento de informaciones y cuya materia prima son abstracciones y símbolos”(p.26). Estos dos últimos términos son el paso para continuar en el avance de estas tecnologías. Los celulares se convirtieron desde hace poco tiempo en la alternativa más utilizada por el ser humano en el mundo y es a través de abstracciones y símbolos que se comunica con los demás para darse a conocer. Su estado de ánimo, su forma de pensar, las imágenes que lo representan, los sonidos propios y creados, son algunos de los recursos que van y vienen en la red. Sin embargo las posibilidades no se estancan aquí, cada vez surgirán más y más elementos que ayuden a que esa tecnología se renueve y sea más y más moderna. Siempre saldrán al mercado creaciones inimaginables, pero es necesario tener en cuenta que no deben ser creadas solo para intereses de unos pocos; se debe analizar y aportar al bien común y a la cultura que nos impregna, que no es más que el lugar en el que nos encontramos y con el que vivimos y

compartimos diariamente. “Hay que modificar el estilo comunicativo, repensar la cultura, buscar formas de seducción y de sintonía” (Area y Calero, 2005, p.73).

Esa cultura en la que hoy nos encontramos y de la cual hacemos parte debe ser un instrumento para fortalecer nuestra identidad, aquello que nos hace únicos e irremplazables, eso que caracteriza un pueblo del otro y que ayuda a comprender su razón de ser. Esto se puede llevar a cabo de la mano con la tecnología, que contribuye de forma inmediata a difundir las creencias, costumbres, contenidos y la esencia de una comunidad. Martín-Barbero (2009) asegura al respecto que “Dos procesos están transformando radicalmente el lugar de la cultura en nuestras sociedades: la revitalización de las identidades y la revolución de las tecnicidades” (p.23). Y es aquí donde las personas que determinen entrar en el mundo digital no deben olvidar los dos aspectos que influenciarán su vida: lo real y lo virtual, los cuales deben ir de la mano con la posibilidad que tengo como ser humano de construir sentido. No es hacer un blog por hacerlo, o una página web que me dé la satisfacción de ver mi nombre en internet, es tener claro qué tanto puedo comunicar a través de una imagen, de un trino, de un estado, de una publicación. Es tener la capacidad de entender las consecuencias de un comentario que me puede alagar o me puede incomodar, de eso se trata también la comunicación. Lo real y lo virtual se deben convertir en espacios de encuentro con seres humanos tan diferentes, con costumbres y pensamientos distintos y que estarán esperando a interrelacionarse con tan solo un clic. Son escenarios que me invitan a experimentar situaciones paralelas, pero en las cuales debe prevalecer el sentido del bien común, donde se pueda ayudar a construir comunidad, con sentido crítico y político. Así mismo, Gutiérrez (2003) constata que

La persona alfabetizada será aquella capacitada para moverse en los dos mundos, el real y el virtual, y, dado que el fin último de la educación es la superación personal y el bien social, la persona alfabetizada, al procurar una sociedad más justa, deberá contribuir también a un ciberespacio más abierto a todos y en beneficio de todos. (p.29)

2.2. Impacto de las TICs en los estudiantes

Las políticas de comunicación, cuando están claras y definidas, permiten hacer de cualquier proceso, entidad, institución educativa, un escenario que va a permitir el desarrollo de la industria info-comunicativa. Si hay un buen desarrollo de la comunicación en el entorno del estudiante, su

relación con el mismo se torna cada vez más agradable y ameno. La nueva televisión y las TIC son herramientas que como educadores no podemos desconocer y que, además de ayudarnos a relacionar con los demás, permiten mejorar paso a paso el proceso que se tiene para obtener buenos resultados a la hora de resolver conflictos. Posiblemente sirven como mediadores cuando se presenta alguna dificultad, aprovechando el interés tan profundo que hoy en día tienen los estudiantes por los medios y en general, todo lo que tiene que ver con el mundo digital.

Cuando hablamos sobre alfabetización digital no nos referimos a qué tan capaces somos de manejar programas como el procesador de texto Word o una hoja de cálculo como excel, o tal vez lo ágiles y versátiles que podremos llegar a ser al crear ciertas presentaciones en power point y en general todo el paquete de office. Se trata de empezar con un diagnóstico y decir hasta qué punto somos capaces de pensar digitalmente. Pero no podemos quedarnos allí, conformándonos tan solo con un resultado. La generación a la cual hoy pertenecemos se queda atrás para aquellas generaciones transmediáticas que rápidamente nos siguen los pasos. Hoy en día vemos una integración de múltiples plataformas y de dispositivos donde ya no son solo *Facebook*, *twitter*, el video, *Youtube*, *instagram*, etc. Los críticos lo han llamado “convergencia de medios” y es sobre ella que los docentes debemos replantear nuestra posición y orientación, debemos tratar de girarla mirada y ver el abanico de posibilidades que las nuevas generaciones tienen a su alcance.

Curiosamente la alternativa que se ofrece en los colegios y escuelas con respecto a las TICs no se acerca a solucionar un proceso comunicativo, sino que son vistas simplemente como elementos que ayudan a dinamizar una clase. Por ello, Area y Calero (2005) aseguran que “en la aproximación educativa a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) lo primordial no suele ser la comunicación” (p.58). Para el docente es incómodo encontrar a un estudiante ingresando desde su celular a *Facebook* o enviando *WhatsApp* a otras personas. No reconocemos que hoy en día los niños y niñas están inmersos en multiplataformas donde están no solo en un mundo digital, sino en un mundo real, e incluso hacen cruces entre varios mundos que podemos utilizar para desarrollar pensamiento crítico y propositivo. “Hay necesidad de crear unos espectadores más conscientes y lúcidos, con la posibilidad de que la incorporación de los medios contribuya a optimizar procesos de enseñanza-aprendizaje” (Ibid, p.56). Es nuestro deber orientar esos procesos educativos para que las y los estudiantes aprendan la importancia de pertenecer hoy en día a una multiplataforma, a una red social, a trabajar con imágenes y

fotografías. Las selfies se convirtieron en algo que viven nuestros estudiantes en el mundo real pero que lo llevan al mundo digital para complementarlo, para mostrar a los demás ciertos estados de ánimo, aspecto físico, emocional, fenómenos que suceden en la vida real y que luego son transportados a la red. Todas esas posibilidades que el mundo digital tiene habren nuevos caminos en el entorno comunicacional, porque es el panorama que se vive en los salones de clase y en general, en toda la comunidad.

Inicialmente se tenía la idea bastante errada de que los emoticones y la forma de expresión de los jóvenes hoy en día en las redes sociales sobrepasaban los límites del idioma, que ayudaban a que se perdiera la esencia de la comunicación y que degradaban la escritura. No se trata tanto de criticar la forma de escribir que ellos están utilizando sino es cuestionarnos qué tan preparados estamos a ese lenguaje, qué tan abiertos estamos a ese cambio. Uno de los pasos más difíciles es la apertura del docente a esos mundos digitales y esto implica un cambio absoluto de los procesos en el entendimiento de la realidad. Es comprender como se organiza el sentido de estas generaciones y entender que lo que ellos hacen tiene sentido. Todo aquello que gira en torno a esa nueva forma de relación, a que las actividades que se hacen en clase con los estudiantes como dibujar o escribir se manifiestan y se pueden interrelacionar en un proceso transmediático. Todo funciona aquí y ahora, en el tiempo y el instante, en un escenario donde los lugares no existen como regiones físicas sino que existen como regiones de sentido: redes sociales, mensajería instantánea (*whatsApp*, *messenger*, etc.) y donde saber usar emoticones es muy importante para ellos porque en el lenguaje actual de los jóvenes se emplean múltiples estilos de diálogo en el que se expresan diversas formas de pensamiento y estado de ánimo con tan solo un dibujo. Con relación a ello, Phillippi y Avendaño (2011) afirma que “en todos los casos, los usos de los dispositivos comunicacionales ayudan a desarrollar formas de comunicación con individuos que conocen previamente y que buscan intensificar” (p.65)

La cultura del perfil en *Facebook* y los llamados *memes* reflejan la importancia que tiene hoy en día el lenguaje de la imagen. Pensar en la construcción digital de un *meme* es integrar la imagen con unas buenas frases y debe ser profundamente significativo. Debo convertirme en un arquitecto, un diseñador, no un mero escritor. El hipertexto tiene múltiples caminos y puertas que conducen a infinidad de posibilidades. La idea es que ese ramillete de opciones sea recorrido completamente y para que eso sea posible, es necesario tener conocimiento técnico y conocimiento de la narración. Ese es el desafío del hipertexto ya que está ligado a la parte

emocional del estudiante. Si hoy en día llega un chico con crisis porque lo eliminaron de *Facebook*, no hay que ridiculizarlo, reprenderlo o llamarle la atención, simplemente hay que entenderlo porque es un mundo que para él tiene sentido y que afecta ese aspecto interior, incluso tendría que ver con alguna situación de conflicto que para él se genera por esa incomodidad de sentirse desilusionado, incomodo, ignorado por su grupo de amigos o personas cercanas. Ante esto, Pérez (2007) asegura que

Hoy en día el énfasis fundamental de esta nueva alfabetización hay que ponerlo, además, en la capacidad de generar nuevos contenidos, de interactuar y de participar en las nuevas relaciones que tejen nuevas redes. Capacidad de interpretación y capacidad de creación se hallan unidas; y la mejor expresión es el concepto de apropiación.(p.23)

Cuando el o la joven tiene la capacidad de realizar un análisis crítico y sobre todo proponer ideas alrededor de un tema, en cualquier alternativa que la red le proporcione, está construyendo sociedad, esta en la capacidad de contribuir al desarrollo y avance de su comunidad. Sin embargo, El tener un perfil en *Facebook*, una cuenta en twitter, conversar con otras personas por *WhatsApp*, aunque tenga el tiempo suficiente para dedicar muchas horas al día en la red, no garantiza en su totalidad que estemos aportando al grupo con el cual nos identificamos o que estemos siendo partícipes de una sociedad que quiere cambiar. Por lo anterior, Phillippi y Avendaño (2011) afirman que “Aunque se disponga de acceso a equipamiento computacional, no necesariamente esto implica el manejo de recursos expresivos que los transforme en sujetos activos comunicacionalmente” (p.63).

Los conocimientos que los niños y niñas hoy en día adquieren sobre el mundo digital casi que son empíricos; ingresan a las redes, exploran, prueban, vuelven a intentar si no lo logran, ensayan, se estresan, buscan, indagan, conocen, etc. Pero no hemos trabajado como docentes esa parte de orientación, de acompañamiento, de guía que no juzga lo que se hace, sino que comparte y sobre todo que construye para mejorar un pensamiento como el que ellos tienen. Los docentes no somos en su mayoría expertos en el tema de las redes y las tecnologías, pero si estamos llamados a entender día tras día el mundo de la modernidad, de las comunicaciones, de la inmediatez, de la rapidez, de la ubicuidad y la velocidad, aspectos que ya mencionamos y que no pueden ser ajenos a la labor docente, porque las y los estudiantes se sienten identificados con ellos. Para muchos, se convierte en una molestia pensar que tengo que ir a buscar un libro a una

biblioteca, o a la casa de un amigo para poder hacer los trabajos que me piden en el colegio. Tengo la posibilidad de manejar desde mi casa y con un solo clic la investigación que necesito.

Casualmente, los niños y niñas de Ciudad Bolívar no cuentan con los recursos para trasladarse a la biblioteca más cercana (en este caso, la Biblioteca pública El Tunal), ya que son dos pasajes y adicionalmente las fotocopias también tienen un costo. En cambio, la fracción de tiempo en un sitio donde ofrecen internet les representa menos dinero, más eficiencia y comodidad. A pesar de las diferencias sociales, las TICs son herramientas para difundir y mejorar la comunicación a nivel personal y comunitario, pero solo la implementación de políticas que ayuden a este proceso permitirá el buen desarrollo y consecución del trabajo comunicativo. La Secretaría de Educación a través de Red-P ha hecho un esfuerzo en mejorar la parte de comunicación y de medios, pero falta mucho por hacer todavía. El uso de ciertos enlaces están prohibidos desde la plataforma central y no se pueden visibilizar en los colegios y escuelas, razón por la cual se sesga la información y se limita constantemente su uso.

El miedo a transmitir información que podría verse contraproducente al modelo educativo ideal, hace que se continúe viendo la tecnología como peligrosa, insegura, predecible, como aquello que puede perjudicar cualquier ambiente, incluyendo el familiar si no se limita o se filtra. Al respecto, Martín-Barbero (2009) asegura que “La tecnología es percibida entre los críticos de aquella como destructora de la hegemonía que la escuela compartía solo con la familia, la de ser la base de la socialización y la transmisión de saberes” (p.22). Hace mucho tiempo que la última palabra dejó de ser la de los padres y madres de familia, la de los docentes o personas mayores, porque se ha abierto el paso no solo a la recepción de información, sino a el aporte, al punto de vista sin límites, a la opinión sin censura que hoy en día quieren transmitir los y las estudiantes en su entorno escolar, familiar y social.

En la educación de hoy no se puede transmitir conocimiento sin saber cuáles son los intereses de los estudiantes y para todos es cada vez más claro que mucho de lo que les llama la atención y que les despierta cierto interés se encuentra en los mecanismos tecnológicos que existen. La música es para ellos muy atractiva y más aún cuando en una memoria guardan más de mil canciones de su interés; las redes están cada vez más saturadas de usuarios que opinan y construyen una cadena social característica de los grupos escolares; los teléfonos móviles poseen aplicaciones que muchos de nosotros como docentes no conocemos y por los que estamos obligados a escudriñar entre el mundo de la tecnología para entender los códigos de los

estudiantes e identificar cómo se comunican. No podemos dejar a un lado ese “mundo tecnológico” paralelo al que pertenecemos y que nos exige día tras día formar parte de él para mejorar la relación maestro – estudiante y viceversa. Ante esto, los “Responsables de los medios son los educadores” (Area y Calero, 2005, p.70).

Hace algunos días se presentó la experiencia al ver en el salón de clases una de esas situaciones donde el docente director de curso entra y ve al estudiante manipulando su celular. Con voz firme y con un tono molesto le pide que por favor le entregue el celular porque no es conveniente que se distraiga y que no preste atención en lo que se estaba haciendo; lo que no sabía el docente es que, mientras se explicaba el tema, el estudiante consultaba por internet algunos de los accidentes geográficos de América que se estaban viendo como tema central de la clase para ubicarlos más rápido en el mapa que les había pedido. Martín-Barbero (2009) dice al respecto que

Puesto que el juego es únicamente para la hora del recreo, la escuela resulta incapaz de entender el más antiguo y el más nuevo sentido que tiene el verbo navegar, que es a la vez conducir y explorar, manejar y arriesgar. (p.29)

¿A caso nos corresponde limitar esos verbos tan oportunos que cita Jesús Martín Barbero? ¿Cuál es nuestro deber? ¿Conducir o confundir? ¿Explorar o limitar? ¿Manejar o fomentar la quietud en el pupitre de cada cual? ¿Arriesgar o velar porque todos los niños, niñas y jóvenes sean sumisos y bajen la cabeza ante lo que se les transmite? Es nuestro deber ayudar a construir sujetos políticos que sean capaces de enfrentar una situación, que ayuden a crecer su comunidad y su entorno, que no se avergüencen de lo que tienen, sino que ayuden a mejorarlo cada día más, que a través de los instrumentos tecnológicos que cada día avanzan más y más. Ayudemos a formar una comunidad de colaboración y ayuda mutua, donde el respeto y la tolerancia hacia el otro nos permitan orientar futuros sujetos políticos y críticos. Ante esto, Gutiérrez (2003) afirma que

Si todo tipo de transformación social exige un replanteamiento de los conocimientos básicos necesarios para la participación del ciudadano medio en la vida política, social y cultural, la revolución informacional hace más que ninguna otra cosa, imprescindible un nuevo modelo de alfabetización. (p.16)

En la educación es necesario involucrar más y más elementos que enriquezcan la cultura desconocida por los y las estudiantes, una cultura que es propia de cada región del país y que está marcada por las costumbres, vivencias, experiencias de un pueblo. Así no lo queramos reconocer,

hoy en las escuelas y colegios se ve la cultura del parche, del grupo que quiere infundir respeto a los demás, del *reaguetton*, del *rap* y del *hip hop*; una cultura donde nadie se deja de nadie, pero también es una cultura que debe permearse de sentido político cuando intentamos buscar la forma de organizar el mundo, el mundo de cada cual, ese espacio que nos rodea y eso es política. Ahora bien, una de las formas de difundir y trabajar hombro a hombro para que esa cultura particular que identifica los niños y niñas prevalezca en vez de deteriorarse por las adicciones, los intereses propios y las conveniencias particulares, es apostarle a la alfabetización digital. Al respecto, García, Ramírez y Rodríguez (2014) asegura que “La educación mediática con base tecnológica es pues fundamental si lo que queremos es formar individuos creativos, participativos, libres, pero también dotados con alta dosis de responsabilidad y de visión crítica” (p.17). A través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, a través de las capacitaciones que recibimos en nuestra institución y que muchas veces criticamos, a través de la gran cantidad de alternativas que se encuentran en la red, a través de la curiosidad de un estudiante, por medio de un mensaje de texto, o de un video, por medio de una presentación que dé cuenta de la capacidad de análisis de nuestros niños y niñas, a través de innumerables herramientas, tenemos la posibilidad de aportar al beneficio y desarrollo de una generación de estudiantes que quieren el progreso y que sobre todo, desean aportar para que en Colombia y por que no decirlo, en toda Latinoamérica, se consiga el avance social, económico, político, ético, que tanto necesita nuestro continente.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

El interés de desarrollar un trabajo en el que los niños y niñas de grado sexto del colegio Villamar I.E.D. de la localidad 19 en Ciudad Bolívar, se centra en la inquietud de conocer el contexto en el que se desarrolla el proceso comunicativo y la influencia que pueden tener las tecnologías de la información y la comunicación en un ambiente escolar en donde a diario se viven conflictos. Las ideas que van surgiendo ayudan a entender un poco más hacia donde podemos ir y qué es lo que realmente queremos hacer. “Las investigaciones se originan por ideas, sin importar qué tipo de paradigma fundamente nuestro estudio ni el enfoque que habremos de seguir” (Hernández, 2010, p.26). Es muy frecuente ver a los y las estudiantes con dificultades de adaptación desde que llegan al colegio hasta cuando logran acomodarse en el ambiente que la institución les ofrece. Ha sido muy interesante tratar de entender dentro del contexto escolar cuál ha sido la metodología que se ha venido utilizando para integrar comunicación, educación, conflicto, alfabetización digital, en un solo fin: el avance en el aprendizaje de los niños y niñas de nuestro colegio, pero no para cuestionar, sino para aportar en el avance y mejora de esta práctica.

Por lo anterior, es necesario explicar estos elementos a medida que van surgiendo a través del proceso y comprobar su trascendencia en el entorno escolar en el que nos encontramos. El tipo de estudio explicativo ilumina la investigación y determina que “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta” (Hernández Sampieri, 2010, p. 84). Es verificar a través de un proceso investigativo las causas que originan estos fenómenos, por qué ocurren, qué es lo que sucede inicialmente en el colegio, qué repercusiones tiene a nivel personal e institucional, cómo trabajar en caso de que las consecuencias de dichos fenómenos sean negativas. Por lo anterior, Bernal (2010) asegura que “La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos” (p.115).

Ahora bien, en el enfoque que se le ha dado a este trabajo de investigación se ha teniendo en cuenta que los instrumentos que se han diseñado responden a las expectativas frente a los objetivos planteados, además que los métodos de recolección de información han sido tanto cualitativas como cuantitativas. En las encuestas y cuestionarios se utilizaron preguntas tanto abiertas como cerradas, que necesitan un análisis práctico y numérico, pero también se utilizaron

preguntas de tipo abierto que requieren una interpretación más detallada y profunda. En las entrevistas, se analizaron las respuestas de cada uno de los entrevistados donde se encontraron elementos importantes para la comprensión de los hallazgos y las conclusiones. Por lo anterior, el enfoque que se utilizó es el *enfoque mixto de conversión*, que permite, como lo asegura Hernández (2010):

La transformación de datos para su análisis. En términos de Teddlie y Tashakkori (2009), esto implica que un tipo de datos es convertido en otro (cualificar datos cuantitativos o cuantificar datos cualitativos) y luego se analizan ambos conjuntos de datos bajo análisis tanto CUAN como CUAL. Esto da pie a una clase de diseños denominados de conversión. (p.560)

3.1.1. Población y muestra:

Para el desarrollo de esta investigación se seleccionó como población y muestra a los estudiantes de grados sextos de la Institución Educativa Distrital Villamar, ubicada en la sede A, en la localidad 19 de Ciudad Bolívar, concretamente en la Cra 18M No. 69-25 sur. Se trabajó con estudiantes, cuyas edades oscilan entre 11 y 13 años. Dicho grupo se caracteriza por ser mixto, pertenecer a estrato uno y tener su lugar de vivienda en las cercanías del colegio. Vale la pena señalar que se seleccionó esta población puesto que posee una serie de características que se describirán a continuación y que permiten efectivamente poder consolidar un proceso investigativo que lleve a soluciones, impactos y posibilidades de desarrollo de convivencia. Se trata de una edad escolar en la que se presentan una serie de conflictos y de dificultades que se combinan en paralelo con el uso de dispositivos y las diversas situaciones que se abordan dentro del planteamiento de este trabajo.

3.1.2. Breve contextualización sobre el colegio:

La Institución Educativa Distrital “Villamaar” está conformada por dos (2) sedes en las cuales se han atendido las necesidades de las comunidades de los barrios de Villa Gloria, Juan Pablo, Manitas, Villas del Diamante y demás pobladores de la UPZ 67 del Lucero, en Ciudad Bolívar. Cuenta en este momento con una planta docente de más o menos 33 maestros, 3 directivos docentes, 3 administrativos y 4 personas de servicios generales. El colegio cuenta con aulas de

apoyo a la inclusión para la atención de niños (as) con necesidades educativas especiales (NNE) en ambas sedes; también se ha venido contando con la adecuación de aulas para el desarrollo del programa de primera infancia en la sede B (Marandú). Se ha hecho dotación de ambas salas de informática (sede A y B) con setenta (70) computadores personales, sesenta (60) portátiles e internet banda ancha de 30 Mb, inalámbrico.

Debido a la carencia de licencia de construcción y el incumplimiento en los requisitos del Plan de Ordenamiento Territorial (POT) e igualmente las disposiciones sobre todo aquello que debe cumplir las instituciones educativas en cuanto al equipamiento escolar mínimo, no se ha logrado la aprobación para la ampliación de la oferta educativa a la Educación Media (Grados 10° y 11°). Sin embargo, se ha logrado inscribir a la institución en los programas de Primera infancia y ampliación de la jornada básica escolar (40x40), con la pretensión de que en años posteriores se pueda presentar nuevamente la propuesta de ampliación de la estructura física del colegio, mediante la compra de predios con el fin de implementar dichos programas propuestos y además poder insistir en la necesidad de ampliación del colegio a la educación media.

Apoyados en los fines y principios de la educación colombiana, la Institución Educativa Distrital Villamar ofrece a su comunidad un proyecto educativo institucional (P.E.I.) basado en la comunicación como eje para la convivencia en armonía y el desarrollo de valores necesarios para el desarrollo de la personalidad y el mejoramiento social. El colegio ha tratado de brindar los espacios necesarios para desarrollar al máximo en cada estudiante una formación ética, moral, espiritual, social, cultural, política, física y ecológica, llevándolo al respeto por las costumbres, tradiciones y diferencias. La institución ha intentado favorecer la autonomía, la tolerancia y el pensamiento crítico, facilitando una relación adecuada y sana con los congéneres y el entorno social y natural (Manual de Convivencia Villamar I,E,D, 2014).

3.2. Delimitación

Para la realización de este trabajo se tomó como base los dos grados sextos del colegio Villamar: niños entre los once y trece años, pertenecientes a los estratos uno y dos de la localidad diecinueve de Ciudad Bolívar. A través de una encuesta diagnóstica e inicial en la que participaron cuarenta niños se estableció que el mayor porcentaje de los estudiantes no viven en

un núcleo familiar compuesto por papá, mamá y hermanos, sino que viven con otras personas como abuelos, padrastos o tíos (Figura 1.)

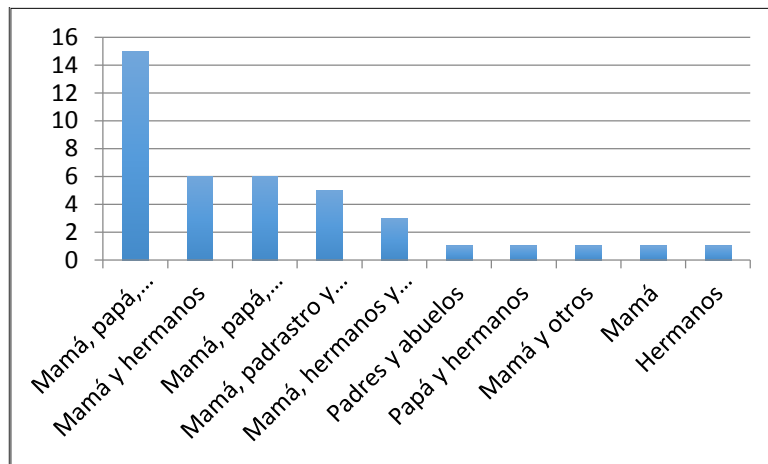


Figura 1. ¿Con quién vives en tu casa?

Para quienes tienen la figura paterna en sus hogares, se estableció que los padres no poseen ninguna formación académica o profesional para desempeñar sus trabajos. Generalmente son personas que trabajan en empleos que no requieren este tipo de preparación y que se dedican a trabajos informales (Figura 2)

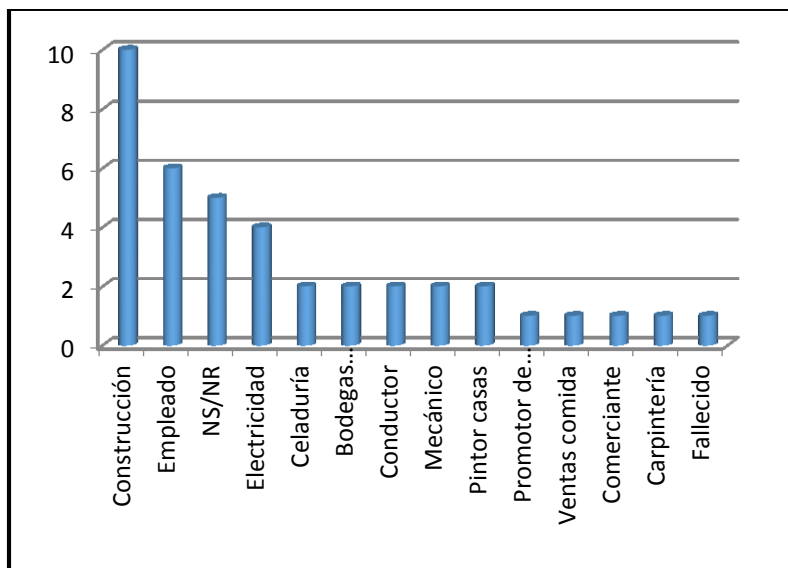


Figura 2. ¿A qué se dedica tu papá?

En el caso de las madres, Un alto porcentaje se de ellas se queda en la casa realizando los quehaceres y cuidando los hijos, pero en número son más quienes se dedican a trabajar para ayudar a su pareja en el sostenimiento del hogar. Igual que los padres, no son profesionales, carecen de formación universitaria, técnica o tecnológica, contribuyendo en la casa con empleos informales (Figura 3.)

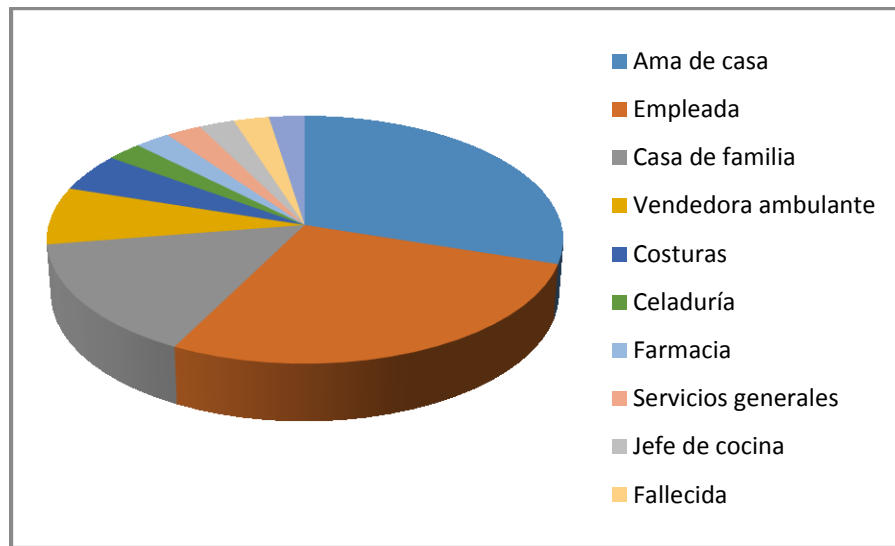


Figura 3. ¿A qué se dedica tu mamá?

Lo anterior influye mucho en el comportamiento de los estudiantes, ya que para la mayoría de ellos sus padres trabajan para sostener la familia. Ello indica que normalmente se quedan solos en sus casas después de llegar del colegio y muchos de los niños y niñas no tienen orientación tanto en comportamientos como en deberes (Figura 4.)

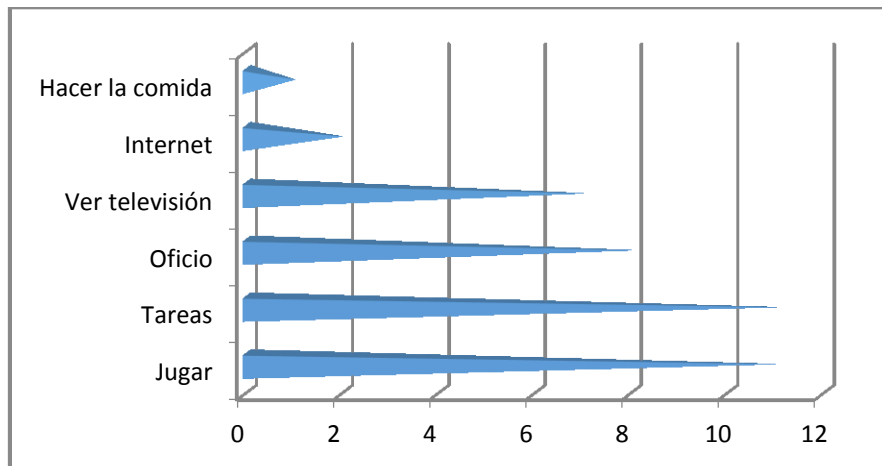


Figura 4. ¿Qué haces después de llegar del colegio?

Las reglas en casa no son supervisadas por nadie. La mayoría de niños deben afrontar algunas veces responsabilidades que deben ser asumidas y/o dirigidas por los padres, como la crianza de los hermanos menores y las actividades del hogar en general (planchar, lavar, preparar alimentos, etc)

3.3. Instrumentos

La implementación de los instrumentos se llevó a cabo durante los espacios de las asignaturas de Etica que ayudan a comprender mucho más el contexto axiológico en el que también se desenvuelve la investigación. Se aprovecharon cada una de las clases para detectar los aciertos y desaciertos que están atados a comportamientos en ocasiones positivos y en otros negativos. En esta parte, es necesario mencionar nuevamente el Proyecto Educativo institucional (PEI) del Colegio Villamar “La comunicación, eje del desarrollo de valores para la convivencia”, que ayuda a comprender las necesidades del colegio empezando por la relación que a diario tenemos cada uno de los miembros de la comunidad con los otros: estudiantes, docentes, directivos, servicios generales, padres de familia, administrativos; los valores que se deben cultivar y que están inmersos en el Manual de Convivencia: “respeto, organización, comunicación, autonomía, tolerancia, solidaridad” (Manual de Convivencia I.E.D. Villamar, 2014) y por último, la convivencia que estaría fuertemente relacionada con los conflictos que no son ajenos a los grupos. Para llevar a cabo una investigación completa, se tuvo en cuenta los cuatro ejes sobre los cuales se desarrolla este trabajo: Comunicación, conflicto, mediación, alfabetización digital y por último, el impacto que puede tener las Tecnologías de la información y la Comunicación en los estudiantes.

3.3.1. Comunicación

El primer instrumento que se utilizó fue el análisis de entrevistas realizadas a diez personas diferentes que hacen parte de la comunidad educativa de Villamar, a quienes se les preguntó: ¿Cuáles crees que pueden ser las grandes dificultades de comunicación que existen entre nuestra comunidad educativa?. Se hizo la entrevista a una Docente de primaria de la jornada tarde, un docente de secundaria de la jornada mañana, dos estudiantes de grado noveno, la orientadora del

colegio, una docente de inclusión, al señor de la empresa de vigilancia, dos señoras de servicios generales, un docente del proyecto 40X40 y a la señora encargada del almacén. Inicialmente los niños y niñas de los dos grados debían responder de acuerdo a su criterio la misma pregunta; posteriormente escuchaban el video hecho con los testimonios de las personas entrevistadas para que relacionaran sus respuestas con las de ellos. Se les pregunta nuevamente sobre si están o no de acuerdo con las afirmaciones. Luego se interroga sobre todo aquello que sienten cuando se dan cuenta que en una conversación o en una situación, las demás personas no comprenden todo aquello que quieren expresar, cuando son ignorados por los otros. Finalmente, se piden a los niños y niñas soluciones para mejorar la comunicación en el salón de clase. Terminan elaborando carteleros para mostrar a los demás compañeros el trabajo hecho de acuerdo al entrevistado que le correspondió, donde trataron de dar soluciones para mejorar la comunicación en nuestra institución (Anexo No.1)

Materiales: Tablero inteligente, computador portátil, video con entrevistas, papel craft, marcadores, página web, guías de trabajo.

3.3.2. Conflicto

Para este ejercicio se utilizó el análisis de fotografías, donde por parejas se les asigna una imagen sobre la cual deben elaborar el trabajo asignado. Las fotografías y/o imágenes son relacionadas con diferentes clases de conflictos: niños peleando, bullying, familias, desplazamiento, desacuerdos por puntos de vista diferentes, conflictos entre países, por motivos religiosos, políticos, etc. Se hace un análisis de las imágenes donde se pregunta a los niños y niñas ¿Por qué creen que en la fotografía o imagen hay conflicto?; se les interroga sobre el papel de las víctimas y de los victimarios, se cuestiona sobre los sentimientos que despierta el hecho de participar en cualquier conflicto y las posibles soluciones que daríamos si tuviéramos la oportunidad de hacerlo. Terminan la actividad elaborando en octavos de cartulina carteles decorativos comprometiéndose a no crear más conflicto en el colegio. Se hace una presentación del bosquejo de la página web donde a medida que vamos desarrollando los instrumentos, vamos a ir colocando imágenes, fotografías, conclusiones, entrevistas, etc. (Anexo No.2)

Materiales: Tablero inteligente, imágenes sobre conflicto, computador portátil, octavos de cartulina, marcadores, página web.

3.3.3. Mediación

Para tratar de solucionar los conflictos, es necesario acudir a la mediación. Por lo anterior, se desarrolló un instrumento con el cual los estudiantes de los grados sextos por grupos, llevaban a cabo un trabajo en el que veían diferentes clases de conflictos por medio de análisis de casos: Inicialmente se mostraba a los dos primeros grupos el video “La niña que no se sentía mal cuando actuaba mal”. Luego, se daba a conocer a los grupos restantes fragmentos del segundo video donde se presentaban clases de conflictos con ejemplos, como el disfuncional, manifiesto, latente y funcional. Para los primeros grupos, se analizaban frases del video, diferentes para cada uno de los dos grupos iniciales. Luego, se interrogaba a los niños y niñas sobre el por qué se podría decir que en cada uno de los casos presentados hay conflicto: sus protagonistas, el papel que cumplen y las posibles soluciones que ellos como estudiantes les darían a cada uno de ellos. Finalmente se comparan las soluciones con las que posteriormente se ofrecen al final de cada caso y se termina el instrumento llevando a cabo dramatizaciones sobre posibles casos de conflicto que se puedan presentar en el salón (Anexo No.3 hasta Anexo No.7)

Materiales: Tablero inteligente, videos en *Youtube*, tableta digital, páginas web, guías de trabajo.

3.3.4. Alfabetización digital

El cuarto instrumento muestra a los estudiantes a través de un primer video los avances tecnológicos que se han venido desarrollando a través de la historia hasta nuestros días: las ventajas, la comodidad, la modernidad, entretención, etc. Se interroga a los estudiantes sobre las limitaciones que desafortunadamente existen en el colegio y que se convierten en debilidades a la hora de llevar a cabo un trabajo por medio de recursos tecnológicos. Posteriormente se analiza el segundo video y se pregunta a los niños y niñas sobre los riesgos, las reglas, el tiempo en las redes sociales, sus preferencias y por último, la relación que tienen las TICs con la resolución de conflictos escolares. Finalmente se hacen carteles decorativos invitando a los estudiantes del colegio a utilizar los recursos con los que se cuenta, teniendo en cuenta el buen uso de las redes sociales (Anexo No.8)

Materiales: Tablero inteligente, videos en *Youtube*, página web, octavos de cartulina, marcadores, guías de trabajo.

3.3.5. Impacto de las TICs en los estudiantes

A través de tres videos se analizan los elementos que anteriormente se utilizaban en los colegios y escuelas y que son reemplazados por los que en ese momento estamos utilizando, además de recordar las aportaciones que las TICs hoy en día ofrecen a una sociedad moderna y rápida. El segundo video, hace un recuento ágil de las redes sociales que hoy en día tenemos donde los estudiantes se enteran de que no existe solamente *Facebook* o *Twitter*, también encontramos otras que podemos utilizar y que son de gran ayuda. El tercer video es muy específico en mostrar que son divertidas las redes sociales, pero que es fundamental tener cuidado con todo lo que encontramos en ellas, los riesgos que se presentan al divulgar los datos personales, las fotografías, la ubicación de cada uno y de sus familias, el manejo de la imagen, etc. Finalmente se cierra el trabajo haciendo un balance con cinco preguntas donde se interroga a los estudiantes sobre la idea que ahora tienen de las TICs, el por qué les agradan, cuáles son los impedimentos que se presentan en el colegio para utilizarlas correctamente y el manejo que ellos darían a estas herramientas si en sus manos estuviera esa posibilidad. Los niños escriben una carta a Secretaría de Educación contando la situación real de nuestro colegio con relación a las TICs y se cierra la actividad presentando a los niños todos los instrumentos realizados en la página web elaborada para los grados sextos (Anexo No.10)

Materiales: Tablero inteligente, videos en *Youtube*, página web, hojas blancas, guías de trabajo.

3.4. Fases de estudio

3.4.1. Diagnóstico

Se diseñó una encuesta en octubre del año 2014 que fue implementada al grupo de quinto de primaria, el mismo que en este año está en sexto grado. Al empezar el mes de febrero de 2015 se entregó a los niños una nueva encuesta en la que se permitió establecer lo siguiente:

- Los niños y niñas de los grados sextos para este año 2015 (601 y 602) oscilan entre los 11 y 13 años de edad.
- Pertenecen a la localidad 19 de Ciudad Bolívar, barrio Villa Gloria, estrato 1.

- Las familias que forman parte de esta comunidad están establecidas en su mayoría por hogares atípicos donde menos de la mitad de los niños encuestados viven con su papa, mamá y hermanos o hermanas. El resto de niños viven con alguno de sus padres, su padrastro o madrastra, sus abuelos, tíos primos, etc. Muchas de las familias son desplazadas, que han llegado al barrio de diferentes partes del país y por lo general, los padres y madres o quienes sostienen el hogar, lo hacen a través de empleos informales, en empresas temporales o casas de familia. Hay escasa formación profesional.
- La situación social de la comunidad de la cual forman parte, es bastante crítica. La zona en la cual se encuentra ubicado el colegio es insegura: reina la delincuencia común, la guerra de pandillas por territorio y los expendios de droga alrededor de la institución que han llegado a afectar a algunos estudiantes de grados superiores en años anteriores; el patio donde los niños salen a descanso es el único lugar que tienen para jugar, hacer deporte, compartir con sus compañeros, pero lamentablemente no forma parte de la institución porque pertenece a la comunidad, es una cancha de espacio público que es de todos y por supuesto, llegan a ella toda clase de personas en las horas donde los niños y niñas la utilizan, desde delincuentes hasta drogadictos. La presencia de la Policía Nacional es bastante escasa porque solo aparecen cuando están persiguiendo a alguien o solo cuando hay alguna emergencia. No se nota frecuentemente presencia de la fuerza pública en la zona escolar.
- Las condiciones económicas de los y las estudiantes son precarias. La mayoría de ellos pertenecen a una clase social baja, donde uno de los padres trabaja para que el otro pueda estar al frente de sus hijos. Quienes son madres solteras, deben recomendarlos a un vecino o vecina cuando ellas se van al trabajo para que no les pase nada durante el día, pero muchos de ellos no aprovechan el esfuerzo de sus padres por darles lo poco o mucho que se puede obtener y deciden divagar por las calles del barrio, exponiéndose a múltiples riesgos. Hay estudiantes que llegan al colegio sin desayunar y su única esperanza para comer algo durante la mañana es el refrigerio que la Secretaría de Educación otorga para que los niños y niñas se puedan alimentar.
- Los grados sextos pasan por una transición entre primaria y secundaria, razón por la cual viven una experiencia totalmente diferente a la que tenían en años anteriores en las dos sedes y jornadas. Pasan de estar en un salón de clase todo el tiempo en compañía de un

solo profesor o profesora, a compartir su mañana de estudio con tres o cuatro docentes diferentes al día. Ya no es quien le da orientaciones para adquirir conocimientos, sino quienes estarán durante seis años ayudando en su proceso de formación. Para ellos el cambio es bastante fuerte, sus compañeros en secundaria son más independientes, pero lamentablemente también más agresivos y los niños y niñas que vienen de quinto sufren las consecuencias de esa agresividad. Las niñas presentan un cambio hormonal también normal para su edad, pero que se ve en la búsqueda constante del sexo opuesto: no dejan tranquilos a los niños que les llaman la atención, envían papelitos en todas las clases a quienes les gustan, son muy directas a la hora de decirle a un niño que es de su agrado, se visten de tal forma que puedan llamar la atención, etc.

- Los niños y niñas de sexto grado deben poco a poco involucrarse en el sistema. Ya no son los pequeños de primaria porque ya están en un grado superior, pero esto les acarrea un choque emocional cuando los otros estudiantes de los demás grados los envuelven en esa red de comunicación dentro del colegio. No se tratan únicamente con palabras, también lo hacen con golpes. Pasa cualquier estudiante y utilizan agresiones físicas cuando se trasladan por los pasillos de la institución. Al escuchar el timbre para cambio de clase, para salir a descanso o hacia las casas, juegan a eso, a darse golpes muy fuertes con los que toleran el dolor para no sentirse excluidos.
- Su música preferida es el *reaguetton*, el *rap* y el *hip-hop*. La mayoría de las canciones e intérpretes las conocen y las cantan. Organizan muy de vez en cuando momentos de compartir algunos pasabocas y temas musicales con sus compañeros y con el permiso de la docente o el docente director de curso.
- La mayoría de los niños y niñas de los grados sextos están asistiendo al programa 40X40 que avala la Secretaría de Educación y que consiste en ofrecerles la oportunidad de pertenecer a un grupo de interés y donde se practican algunos deportes como el fútbol, tewkondo, porras, softbol, etc. Son espacios que están aprovechando y que les ayuda a tener una condición física y mentar para mejorar su rendimiento académico y convivencial. Al principio fue bastante fuerte para ellos, ya que no están acostumbrados a salir de su zona, razón por la cual la disciplina y el comportamiento en los vehículos que los transportan o en el mismo parque a donde asisten no son los mejores.

- Hay algunos niños que pertenecen también al programa de inclusión. Una alternativa de estudio para quienes tienen dificultades de aprendizaje, ya que la cobertura en los colegios del Distrito está organizada de tal forma que los niños y niñas en su totalidad puedan ingresar a las clases. En grados inferiores se ha dado la posibilidad de recibir niños con síndrome de *down*.
- En materia de TICs, el colegio cuenta con dos salas de informática, una en la sede A y otra en la sede B. Los equipos en su mayoría son obsoletos, muchos de ellos no funcionan y otros se han ido deteriorando poco a poco. Se trajo un tablero inteligente que es utilizado por pocos docentes. Algunos no se han atrevido a usar esta herramienta, sencillamente porque no la conocen y son un poco apáticos a esta tecnología. Los estudiantes, en su gran mayoría no cuentan con internet en sus casas, razón por la cual se hace más difícil el uso de algunas herramientas informáticas. A los niños les encanta ir a la sala de sistemas, porque el cincuenta por ciento de ellos no tiene acceso a internet en sus casas. Les encanta los videojuegos y por supuesto, las redes sociales.
- La Secretaría de Educación del Distrito prohíbe en las salas los links que permiten ver videos por *Youtube* y ahora, se quiere prohibir también el uso de redes sociales como *Facebook*.
- Los niños y niñas, cuando llegan a sus casas al medio día, deciden jugar con sus amigos y amigas, dándole prioridad a la diversión antes de hacer tareas o colaborar en la casa en las labores del hogar.
- Los y las estudiantes desconocen el Proyecto Educativo Institucional del colegio: “la comunicación, eje del desarrollo de valores para la convivencia”, el cual recoge elementos fundamentales para el buen desarrollo en la formación integral de los niños y niñas. Cuando se les pregunta por el PEI, ninguno sabe de qué se trata o en qué consiste.
- Al preguntar a los y las estudiantes sobre las alternativas que emplearían para que se mejorara la comunicación entre ellos y sus compañeros, con los docentes y con sus padres, coinciden en utilizar primero el diálogo para mejorar las relaciones con los otros.
- Los estudiantes no se mueven del salón, porque a partir de enero de este año se tomó la decisión de dejar los grados en aulas fijas, razón por la cual se pensó que la indisciplina iba a reducirse, pero no fue así; los estudiantes se cansan en un mismo salón y cuando llega el otro docente a recibir su clase se presentan brotes de agresividad aislados.

- La tienda escolar es una caseta pequeña que ofrece productos sin ningún control de salubridad. Algunos estudiantes prefieren comprar en tiendas cercanas, saliéndose del patio a la calle y exponiéndose de tal forma que puede llegar a ser peligroso para ellos, ya que la zona es de alto riesgo en cuestión de seguridad, hechos que generan conflicto al querer salir del territorio donde están ubicados.
- Al elaborar las entrevistas, se notó en la mayoría de las personas a las cuales se les pidió responder a la pregunta requerida un temor y una preocupación por decir las dificultades que se presentan a nivel de comunicación en el colegio. Dos de las doce personas a las que se les pidió la entrevista, decidieron no aceptar hablar frente a la cámara.

3.4.2. Elaboración de instrumentos

Para llevar a cabo el trabajo en la construcción de cada uno de los instrumentos se tomó como referencia los ejes sobre los cuales está apoyado el trabajo de investigación y se enlazaron con las alternativas que podría ofrecer este trabajo alrededor de las TICs, donde se puedan establecer opciones en las que se logren utilizar dichas tecnologías no solo para construir conocimiento, sino para apoyar el proceso que normalmente se lleva a cabo en las instituciones en la resolución de conflictos escolares. Para ello, se utilizaron fotografías, imágenes y enlaces de videos en *Youtube* para presentar a los estudiantes en cada instrumento.

Los diarios de campo dan cuenta de los comportamientos, los aciertos y desaciertos de los grupos, el tiempo empleado, los recursos y las observaciones que arrojan datos interesantes en el momento de tomar los elementos para su análisis (Anexo No. 11). Borjas (2010) al respecto asegura que “este diario nos sirve para observar de manera retrospectiva la acción desde nuestro punto de vista, con la finalidad de ayudar a la memoria a sistematizar la experiencia completa” (p.83). Igualmente, las fotografías, los videos y las carteleras elaboradas por los niños y niñas arrojan una serie de datos que son de gran importancia: opiniones, ideas, situaciones actuales, comportamientos, etc

3.4.3. Implementación

Para desarrollar el trabajo se emplearon varios bloques de clase en los cuales se orientaba a los estudiantes previamente sobre el desarrollo del trabajo. Inicialmente se hizo una inducción donde

se aclaraba a los niños y niñas la utilidad de trabajar cada uno de los ejes para que al final llegáramos a analizar el impacto de las TICs en ellos, teniendo en cuenta su limitado conocimiento sobre el tema. Ellos estuvieron muy atentos a las indicaciones y aunque los inconvenientes de logística no se hicieron esperar, se logró realizar cada uno de los instrumentos en los tiempos y días planeados (formateo de computadores portátiles, bloqueo de páginas en *Youtube*, mala señal de internet, baja capacidad de los equipos, paro nacional de maestros, etc)

3.4.4. Análisis de instrumentos

En el análisis de instrumentos se tuvo en cuenta el uso de cinco (5) categorías analíticas centrales: comunicación, conflicto, mediación, alfabetización digital e impacto de las TIC, ligadas a los objetivos y desarrolladas como parte del proceso que inicia con el diagnóstico y es contemplado en cada momento de implementación de la estrategia de trabajo, consistente en el análisis de situaciones por parte de los estudiantes y el proceso de construcción conjunta de la página web en la que se integran y desarrollan las actividades que se llevan a cabo dentro de este proceso. Para ello, las actividades se generaron desde una mirada sistemática en la que a la luz de los datos arrojados se integraban mediante el cruce y triangulación de la información en relación con las categorías planteadas y los contenidos teóricos del marco frente a las voces de los estudiantes y su desempeño y desarrollo en las diversas actividades. A continuación se presentarán las condiciones iniciales del grupo de trabajo para tener una idea del diagnóstico desde el cual se partió para el proceso investigativo.

3.4.4.1. Comunicación

A partir de uno de los objetivos específicos que es analizar la influencia que tiene el ambiente comunicacional en los intereses y preferencias de los estudiantes y las relaciones con las demás personas de su entorno, se llevó a cabo la implementación del primer instrumento sobre comunicación.

Se analizaron inicialmente cuáles fueron las grandes dificultades de comunicación que existen en nuestra comunidad educativa. Esta pregunta arrojó como resultado que 52% de los estudiantes

encuestados reconocen no escuchar, el 38% dice que no hay tolerancia, diálogo, acuerdos y sobre todo, que se presenta conflicto; por último, el 10% manifiesta que hay dificultades debido a que en las aulas los profesores no están o simplemente no saben o no responden a la pregunta planteada (Figura 5).

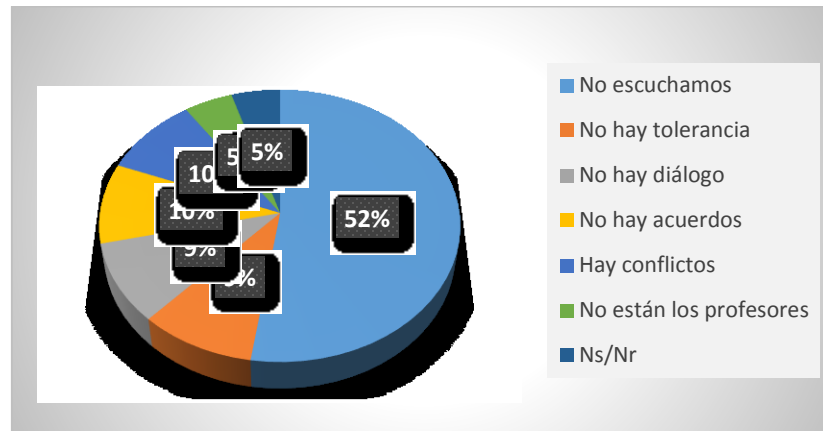


Figura 5. ¿Cuáles crees que pueden ser las grandes dificultades de comunicación que existen entre nuestra comunidad educativa?

Luego se interroga a los niños y niñas sobre cuáles son las grandes dificultades que, según los entrevistados se presentan a nivel de comunicación en el colegio. El 28% asegura que simplemente no hay comunicación, el 24% afirma nuevamente que no escuchamos en ese proceso, el 14% cree que no hay acuerdos a la hora de comunicarse, el 9% que existen conflictos que afectan ese proceso comunicativo y el 25% los niños y niñas aseguran que no hay atención, hay muchas ocupaciones, los estudiantes son muy desordenados, además no hay tolerancia y respeto entre ellos (Figura 6).

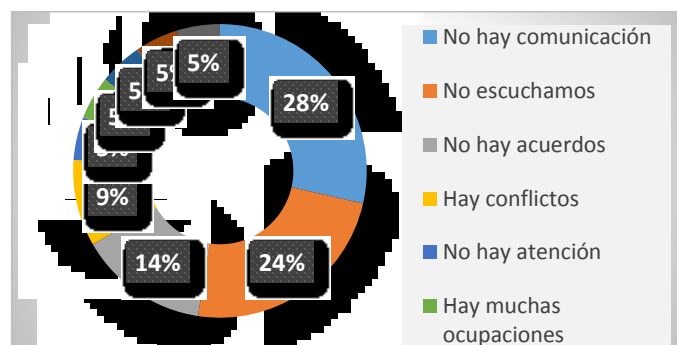


Figura 6. ¿Cuáles son las grandes dificultades que según los entrevistados se presentan a nivel de comunicación en el colegio?

En la tercera pregunta, se les pide que cuenten qué es lo que hacen cuando sienten que la otra persona no los escucha o no entienden qué quieren decir. El 43% asegura que se siente muy mal, el 19% hace un esfuerzo y vuelve a explicar, el 19% pide que por favor escuche, el 9% asegura ponerse realmente furioso y el 10% simplemente se queda callado (Figura 7).

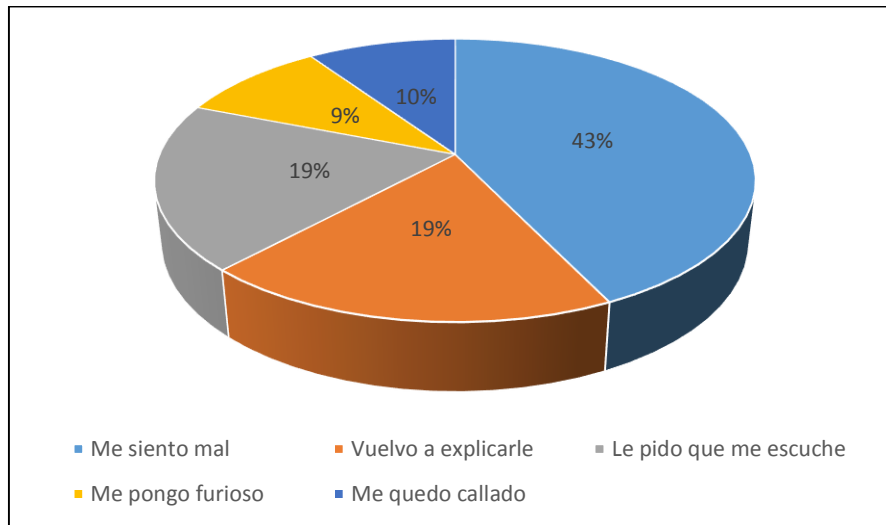


Figura 7. ¿Qué haces cuando sientes que la otra persona no te escucha o no entiende lo que quieres decirle?

Luego, el siguiente interrogante se refiere a los obstáculos que se presentan en nuestro salón de clase que impiden una buena comunicación. Los niños y niñas en un 34% afirman que no saben escuchar, el 14% afirman que otro inconveniente es el ruido del ambiente, 14% de ellos afirman que las peleas también son motivos de ruptura en la comunicación; otro 14% afirma que la indisciplina y por último, el 10% asegura que el no expresarse bien o simplemente, no sabe o no responde a la pregunta (Figura 8).

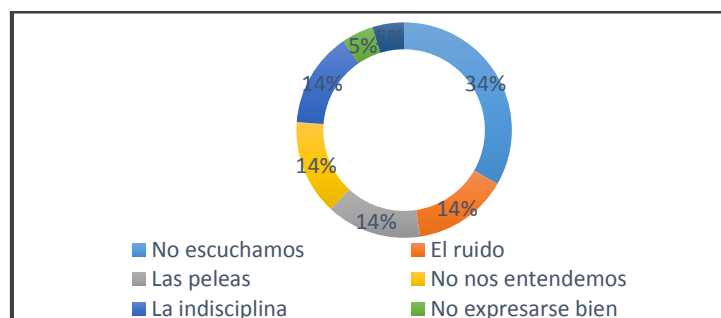


Figura 8. ¿Qué obstáculo se presenta en nuestro salón de clase que impide una buena comunicación?

Por último, se pregunta a los estudiantes qué se puede hacer para mejorar la comunicación con las personas que le rodean. El 33% opina que para ello, se debe escuchar al otro; el siguiente 33% asegura que debe haber un diálogo entre las partes, el 19% que debemos poner atención a los que los otros dicen, el 10% hacer campañas sobre comunicación y el 15% restante afirma expresarse mejor, hacer talleres de concientización y no tratarse mal entre ellos (Figura 9)

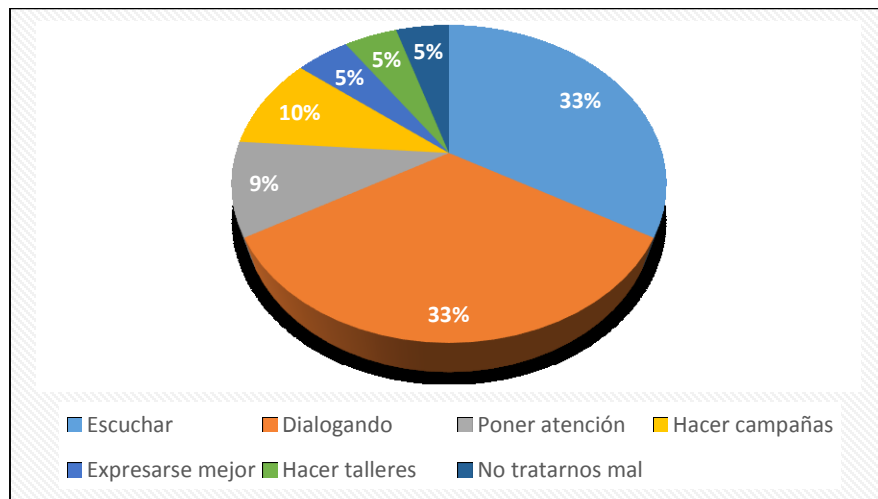


Figura 9. ¿Qué puedes hacer para mejorar la comunicación con las personas que te rodean?

3.4.4.2. Conflicto

En este aspecto se tuvo en cuenta otro de los objetivos específicos de esta tesis que consiste en comprender la esencia del conflicto y no verlo como un factor negativo, sino que es efectivamente una alternativa de reflexión a partir de la cual se puede construir y no destruir como inicialmente pensábamos cuando de conflicto se trata. Las cuatro preguntas iniciales no se referencian en este análisis, por cuanto son exclusivamente interpretación de las imágenes que ellos vieron en la aplicación del instrumento.

Una de las preguntas de análisis que nos sirvió para detallar las intenciones de los niños y niñas era ¿Qué piensas después de saber que cuando ayudas a otra persona a que participe en una situación de conflicto, hay otras personas que sufren y se entristecen por tus malas acciones? El 30% de los encuestados afirma sentirse muy mal, el 20% dice reflexionar y pedir disculpas; el 15% se arrepiente después de lo sucedido; el 10% manifiesta sinceramente no pensar en nada, el

otro 10% asegura que se preocupa y el 15% restante opinan que no deben hacer ese tipo de cosas, que también a ellos les puede pasar y sobre todo que al presentarse una situación de esas se decepcionan de sí mismos (Figura 10).

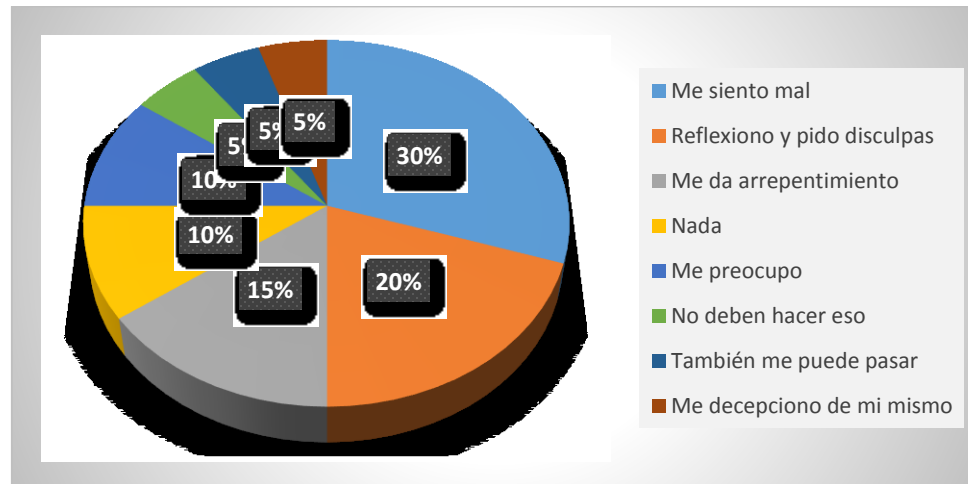


Figura 10. ¿Qué piensas después de saber que cuando ayudas a otra persona a que participe en una situación de conflicto, hay otras personas que sufren y se entristecen por tus malas acciones?

En la siguiente pregunta se interroga a los estudiantes sobre el por qué han participado de los conflictos que se presentan en el colegio, para lo cual el 30% aseguran que no han participado de los mismos, el 20% afirma que simplemente por problemas, el 15% dice haber participado porque los compañeros (as) los han tratado mal; el 15% dice que los demás niños y niñas los han fastidiado; el 10% aseguran que han tenido que defenderse cuando los demás los han agredido y el 10% restante afirman que les gusta ver cómo pelean y que simplemente los molestan (Figura 11).

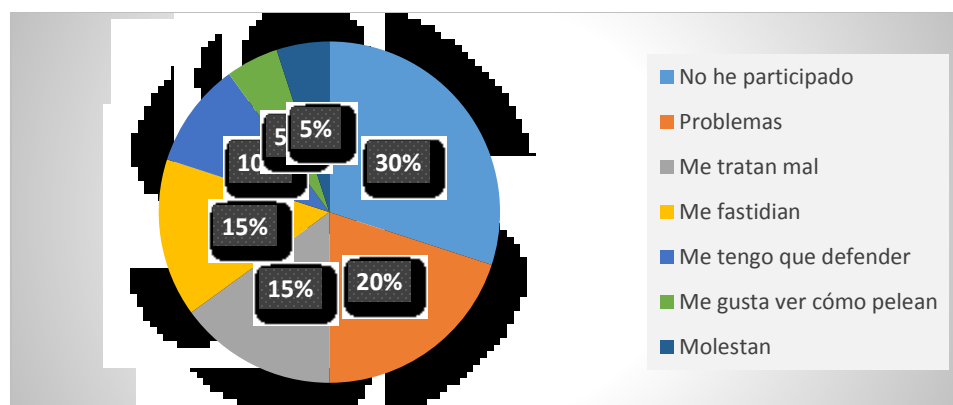


Figura 11. ¿Por qué has participado de los conflictos que se presentan en el colegio?

La siguiente pregunta refleja la capacidad propositiva de los estudiantes. Se le preguntó que si en sus manos estuviera la solución al conflicto presentado, cómo lo resolverían. El 55% asegura que es necesario utilizar el diálogo entre las dos partes. El 10 % no sabe o no responde a la pregunta; el 35% restante opinan que se deben aislar de la zona de conflicto, que se puede ser amigos de los victimarios, también aseguran que se debe castigar a los responsables, ayudar a los victimarios a mejorar, haciendo acuerdos, pidiendo perdón y por último, conversar con los padres de familia (Figura 12).

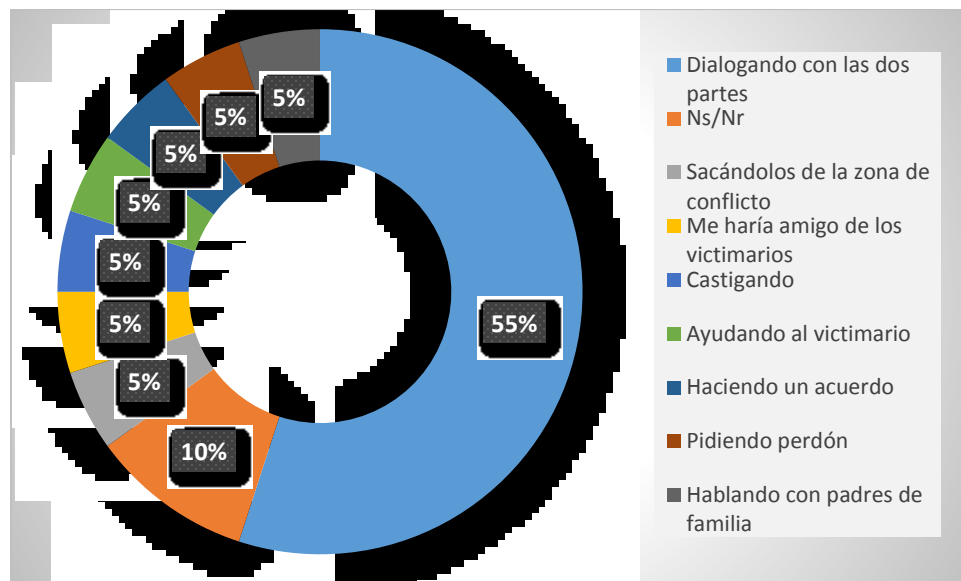


Figura 12. Si en tus manos estuviera la solución al conflicto que se presenta en la fotografía, ¿cómo lo harías?

Cuando se les pregunta sobre la posibilidad de hacer un compromiso sincero de no agresión a los demás compañeros, el 85% de los encuestados aseguran que están dispuestos a hacerlo y el 15% no sabe o no responde a este interrogante porque no están seguros de hacerlo real y sinceramente o no (Figura 13).

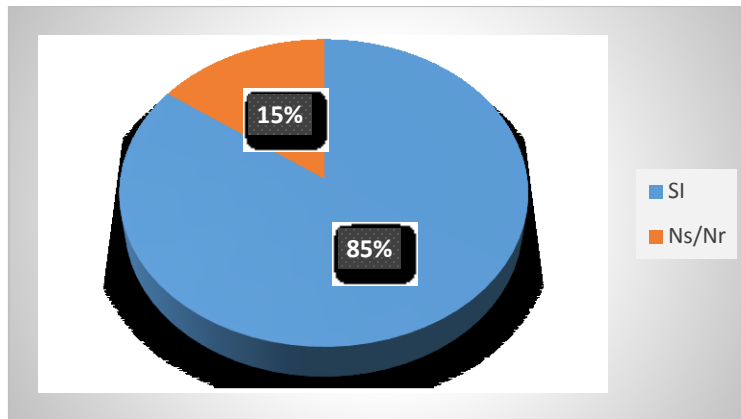


Figura 13. Si pudieras hacer un compromiso de no agresión a los demás compañeros, ¿estarías dispuesto (a) a hacerlo?

3.4.4.3. Mediación

En este punto, en el objetivo general se menciona que es necesario buscar con los estudiantes un ambiente fraterno en el entorno escolar para mejorar las relaciones entre ellos. Es fundamental analizar los casos que se presentaban en el taller sobre mediación para comprender de qué manera se pueden empezar a pensar en esas alternativas. Cuando a los niños y niñas se les preguntó sobre el caso de conflicto que les correspondió, el 34% afirmaban que en él había agresión, el otro 34% asegura que se presentó conflicto porque existen diferencias que hay que tratar de comprender y tolerar; el 8% aseguran que no existe comunicación en el caso que debían analizar; el siguiente 8% comprenden que es un tipo de matoneo por parte de otras personas; el siguiente 8% afirma que se presenta por envidia y el último 8% piensa que es debido a la infidelidad por parte de su pareja. Se necesita entender bien cada caso para tratar de resolverlo a través de la presencia de un ente mediador (Figura 14).

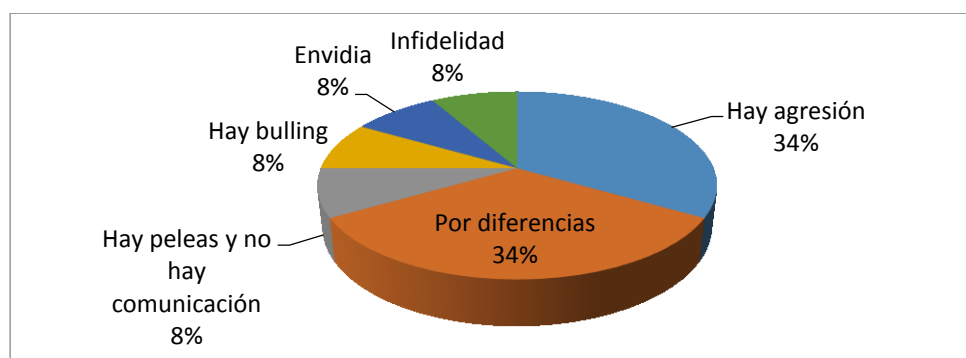


Figura 14. ¿Por qué se puede decir que en este caso hay conflicto?

La segunda pregunta es muy importante porque estimula al estudiante a dar posibles soluciones a las dificultades que se presentan en los videos, despertando en los niños y niñas el sentido crítico y la resolución de problemas. El 34% opinan que se necesita dialogar en medio del conflicto; el otro 34% asegura que es necesario hacer entender a las partes que una disculpa causa efectos positivos en los participantes del conflicto y baja los niveles de agresividad en el momento en que sucede. El siguiente 32% se reparte entre quienes piensan que se debe dejar la infidelidad, por respeto al otro se debe bajar el volumen a la música, se debe compartir lo que tenemos y por último recurso, aseguran que se debe conversar con la docente para que sirva como ente mediador (Figura 15)

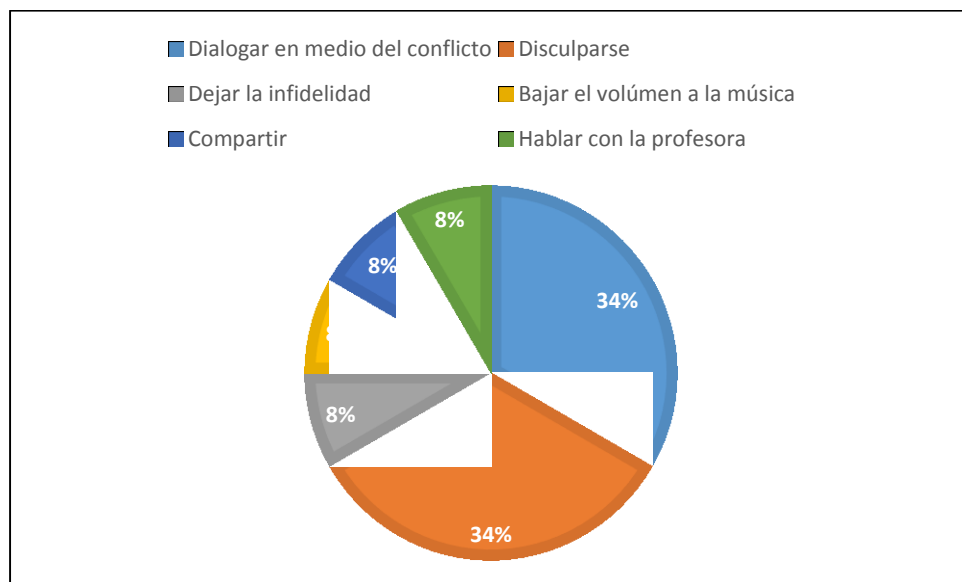


Figura 15. ¿Qué solución le darías al caso que te correspondió?

En la última pregunta de análisis, se busca establecer la capacidad propositiva de los estudiantes. Los videos plantean cierto tipo de soluciones que pueden llegar a ser las mismas que los niños y niñas propongan en sus respuestas. El 33% asegura que su respuesta no se parece a la planteada por el video, lo cual indica que tienen la posibilidad de plantear varias alternativas de solución muy diferentes a las dadas en cada caso. El 17% asegura que se parece en cuanto al diálogo que se puede dar; el 17% asegura nuevamente que a través de una disculpa se pueden lograr buenos resultados en el proceso de mediación; el siguiente 17% afirma que es necesario

sentarse a resolver el conflicto y finalmente el 16% restante asegura que ser debe compartir o simplemente no saben o no responden a la pregunta (Figura 16).

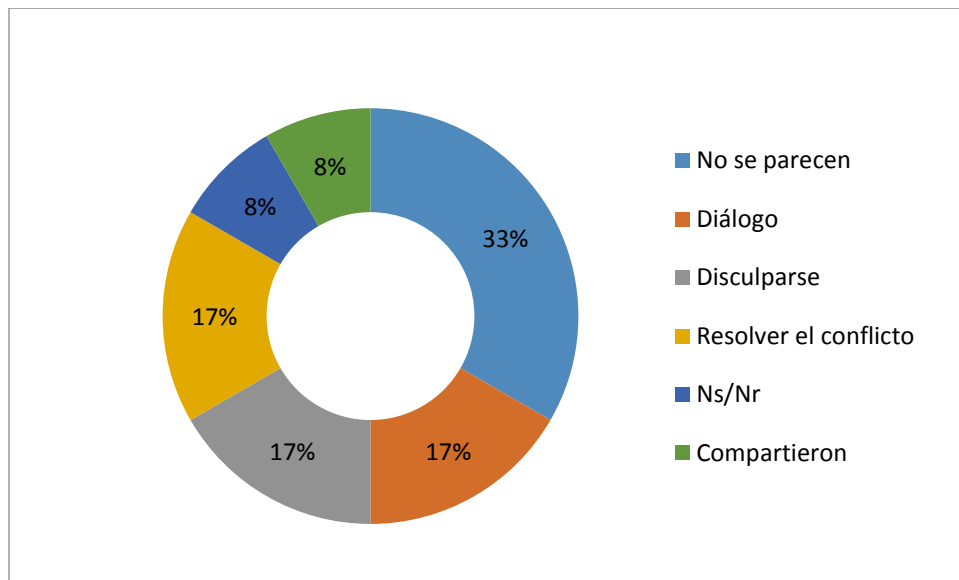


Figura 16. Después de tener la solución, compárala con la que plantea el video. ¿Se parecen las dos soluciones?

3.4.4.4. Alfabetización digital

En este punto se tiene en cuenta el objetivo general del trabajo que consiste en utilizar las TICs en beneficio del colegio y fuera de él, donde se promueva con ellos la resolución de conflictos y la mediación escolar. Algunas de las preguntas de la actividad son de análisis y comprensión de los videos, pero son muy importantes porque hacen que se tenga en cuenta los avances tecnológicos que nos diferencian de otras épocas y que en cierta forma facilitan el desarrollo y avance en los procesos. Se les interroga a los niños y niñas sobre el por qué prefieren las clases con elementos interactivos: el 26% aseguran que es más divertida y amena la clase, el 19% cree que se entiende mejor el contenido de las mismas; el 10% afirman que se aprende de una manera diferente; el 10% cree que es más lo que pueden enseñar que las clases convencionales comunes; el 10% afirma que son métodos rápidos de aprendizaje; el 7% opina que son alternativas fáciles de manejar, el 6% asegura que nos podemos comunicar mejor, el siguiente 6% afirma que nos dan información que no conocemos y que complementa lo

aprendido en el aula y por último, el 6% final opina que son de su agrado los videos y que ayudan a mejorar la enseñanza (Figura 17).

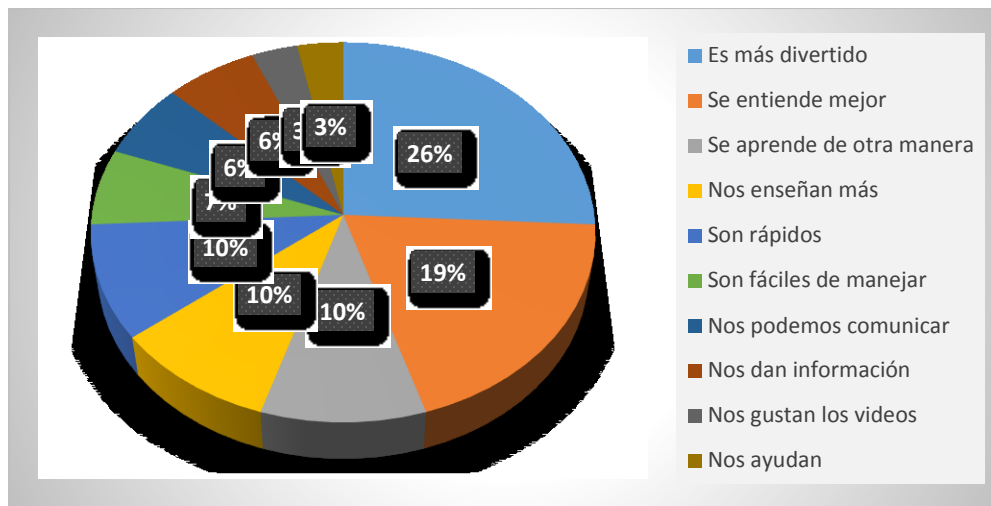


Figura 17. ¿Por qué prefieres las clases con elementos interactivos (videos, páginas web, Facebook, etc)?

Al preguntarles sobre qué limitaciones encuentras en la institución que impiden utilizar los elementos tecnológicos y las redes, el 27% de los niños piensan que lamentablemente en la institución los aparatos tecnológicos no funcionan e impiden por ello el buen curso de lo que se quiere aprender. El 19% piensa que otro obstáculo es el bloqueo de las páginas por parte de Secretaría de Educación, el 16% opina que una de las páginas que a veces bloquean son las redes sociales, el 10% afirma que existe en el colegio una mala señal de internet, el 10% siguiente no sabe o no responde a la pregunta, el 7% afirma que se le da un mal uso al internet cuando se quiere acceder a él y el 12% restante asegura que algunos no lo saben utilizar, que están llenos de virus o que el tiempo que se da para ingresares muy limitado (Figura 18).

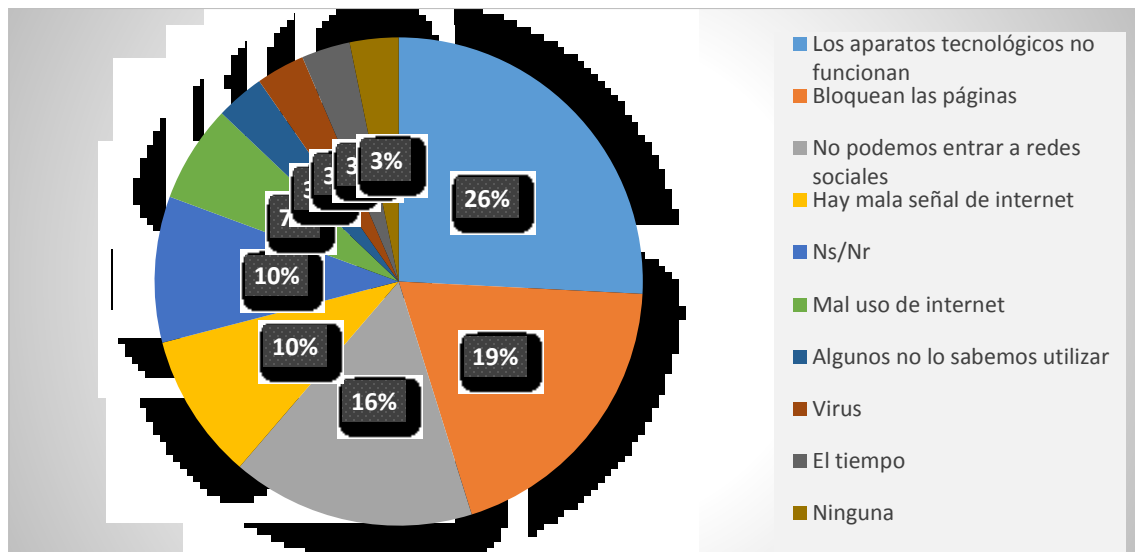


Figura 18. ¿Qué limitaciones encuentras en la institución que impiden utilizar los elementos tecnológicos y las redes?

La siguiente pregunta de análisis se refiere a qué es lo que más les llama la atención a la hora de pertenecer a una red social. El 19% afirma que le gusta por el grupo de amigos que tiene en ella; el siguiente 19% dice que les gusta el poder comunicarse con personas que están lejos, el 19% no sabe o no responde; al 10% siguiente les gusta las publicaciones, al otro 10% le gusta mucho las fotografías, el 7% los comentarios, a otro 7% le gusta chatear y al 9% final le gusta conocer personas, jugar o simplemente todo (Figura 19).

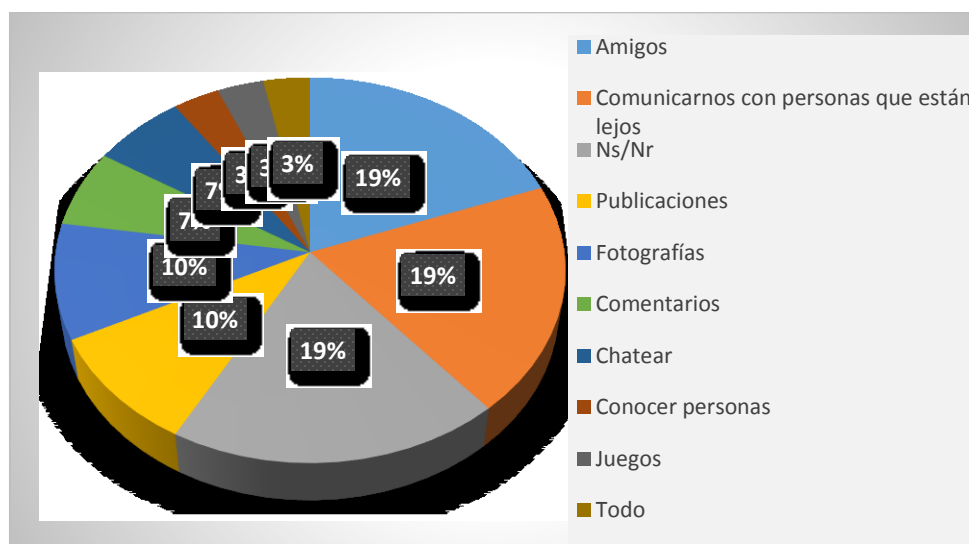


Figura 19. ¿Qué es lo que más te llama la atención de pertenecer a una red social (Facebook)?

Frente a la pregunta sobre cuáles son los riesgos de tener una cuenta en internet, el 29% asegura que el principal riesgo son los falsos amigos; el 16% asegura que pueden averiguar todos los datos, el 13% asegura que simplemente pueden hacer daño; el siguiente 13% afirma que pueden utilizar de forma indebida las fotos que se suben a la red; el 10% asegura que se pueden publicar en los muros cosas negativas de otras personas; el 7% afirma que a través de ella se puede hacer Bullying; el 6% asegura que pueden hackear la cuenta y el último 6% dice que se hacen aportes incorrectos al utilizarla (Figura 20).

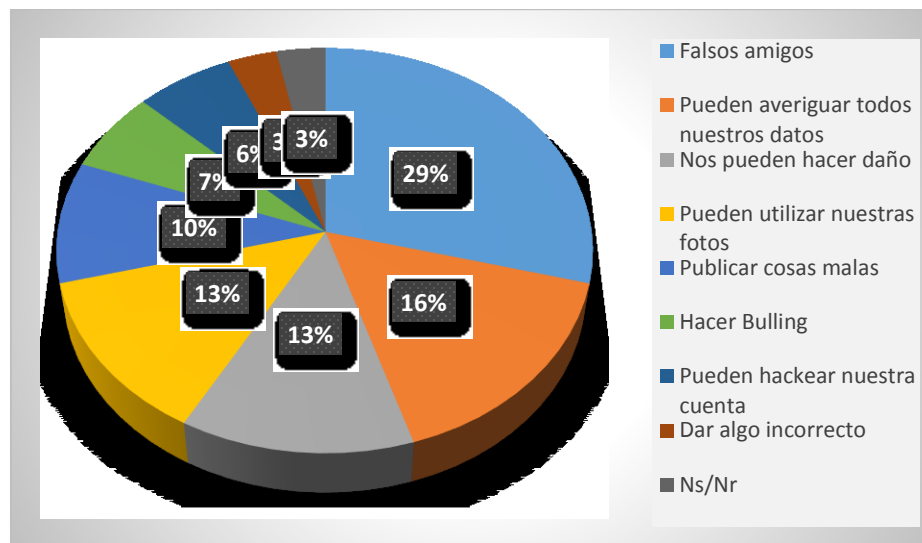


Figura 20. ¿Cuáles son los riesgos de tener una cuenta en internet?

Se recuerda qué es lo que se debe tener en cuenta a la hora de escoger a los amigos. El 71% están de acuerdo en que deben ser personas que conozcan; el 19% opinan que es necesario saberlos escoger y por último el 10% no sabe o no responde a la pregunta (Figura 21).

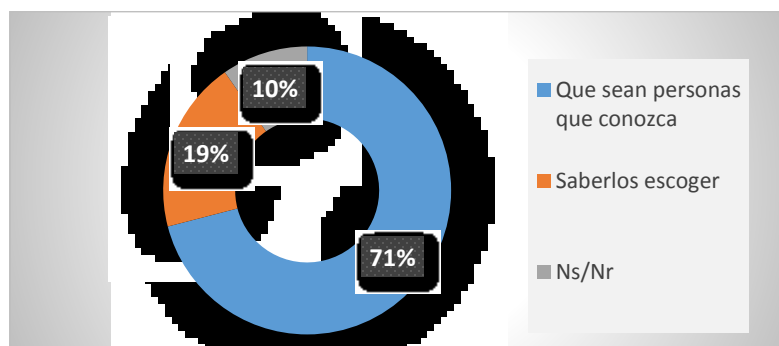


Figura 21. ¿Qué debes tener en cuenta a la hora de escoger a tus amigos?

Posteriormente se pregunta por el tiempo que deben pasar en las redes sociales, donde el 87% piensa que debe haber límites, el 3% afirma que no se debe pasar mucho tiempo en ellas y el 10% no sabe o no respondió la pregunta (Figura 22).

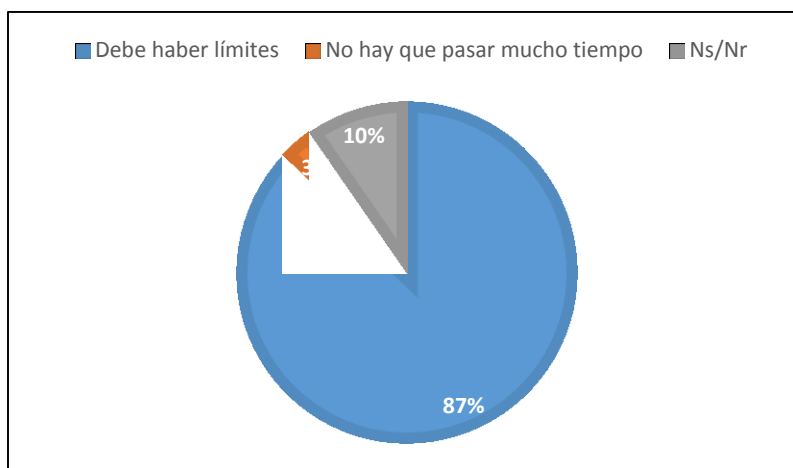


Figura 22. ¿Qué dice sobre el tiempo que debemos pasar en las redes?

Por último se interroga a los niños y niñas sobre el por qué se puede decir que los elementos tecnológicos e interactivos sirven para solucionar conflictos. El 26% afirma que las redes sociales, si se utilizan correctamente, pueden ayudar mucho en ese proceso; el siguiente 26% afirma que los video pueden ser una alternativa que también podemos utilizar; el siguiente 10% no sabe o no responde a la pregunta; el 10% afirma que por medio de esos elementos tecnológicos pueden ser utilizados para hacer campañas; el 7% asegura que son útiles siempre y cuando se sepan utilizar correctamente, el 6% afirma que son muy útiles el computador y el tablero digital, el otro 6% cree que nos podemos comunicar más fácil y pedir perdón o disculpas a través de esos elementos, el siguiente 6% piensa que definitivamente no sirven y el 3% restante cree que por medio de ellos podemos hacer amigos (Figura 23)

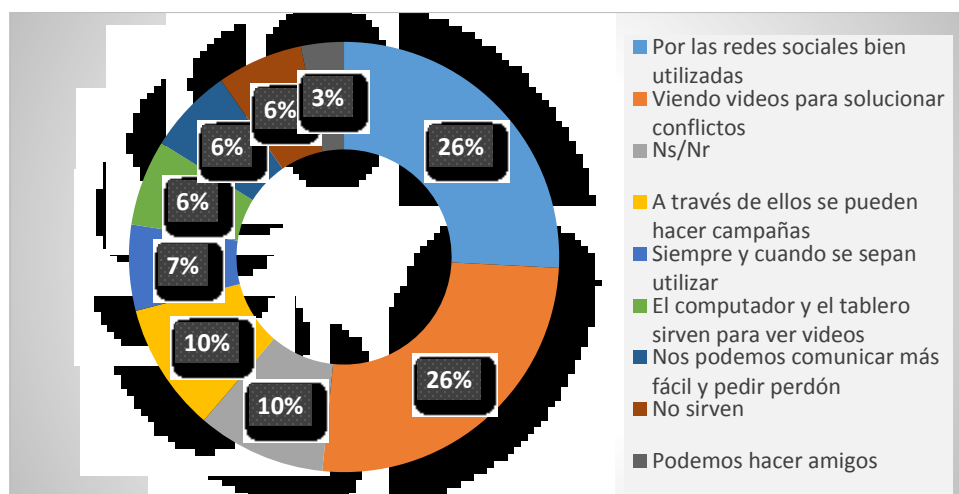


Figura 23. ¿Por qué se puede decir que los elementos tecnológicos e interactivos sirven para solucionar conflictos?

3.4.4.5. Impacto de las TICs en los estudiantes

Esta última parte se relaciona con el tercer objetivo específico de esta investigación con el que se pretende utilizar las TICs como elemento efectivo que mejora los procesos comunicativos en la escuela y fuera de ella, promoviendo la resolución de conflictos y la mediación escolar. Inicialmente se interroga sobre la utilidad del trabajo que hasta el momento se ha hecho. El 96% aseguran que han sido de gran ayuda y el 4% restante no sabe o simplemente no respondió a la pregunta (Figura 24).

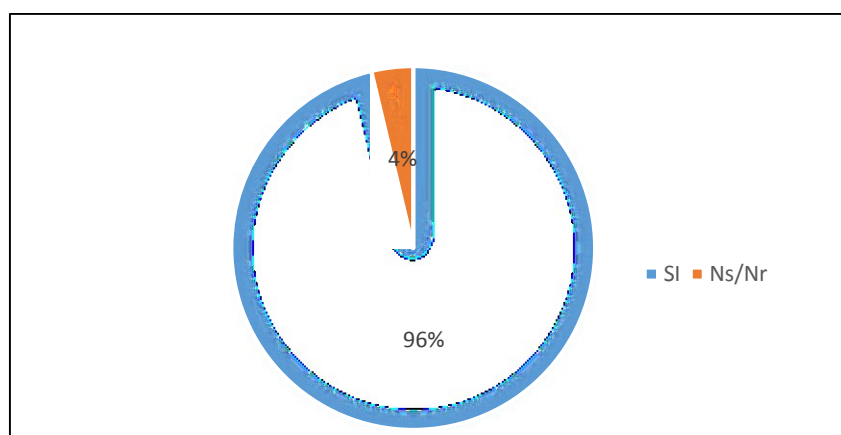


Figura 24. ¿Los talleres han mejorado la idea que tienes de ellas (internet, celulares, tablero interactivo, redes sociales)?

Paralelamente a esta pregunta, se recogió información sobre esas ideas que los estudiantes tienen sobre las TICs, datos que se recogen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Ideas sobre las TICs

<i>Ideas de los estudiantes</i>	<i>Número de estudiantes</i>
Nos han enseñado a tener cuidado	3
La tecnología es divertida en las clases	3
Aprendí más en Internet	3
Nos han explicado muchas cosas de internet	2
Nos han enseñado cómo protegernos	2
Nos ayudan a informarnos	2
Hemos avanzado tecnológicamente	2
Ayudan a manejar correctamente las redes sociales	2
Nos facilita las cosas	2
Por los videos	1
Saber tomar decisiones	1
Pensé que internet es solo para jugar	1
He entendido más la tecnología	1
Ahora es más rápido todo	1
Nos enseña a comunicarnos	1

Luego se interroga a los estudiantes sobre el por qué les agradan las TICs. El 33% asegura que les ayuda a comunicarse, el 18% afirma que facilita las cosas, el 15% afirman que enseñan cosas que no saben, el 11% afirman que enseñan sobre las redes sociales, el 3% dice que les ayudan a protegerse y finalmente el 20% asegura que son divertidas, por medio de ellas se comparte con los amigos, ayudan con aquello que ellos necesitan, ayudan a ver la realidad o no saben o no responden a la pregunta (Figura 25.)

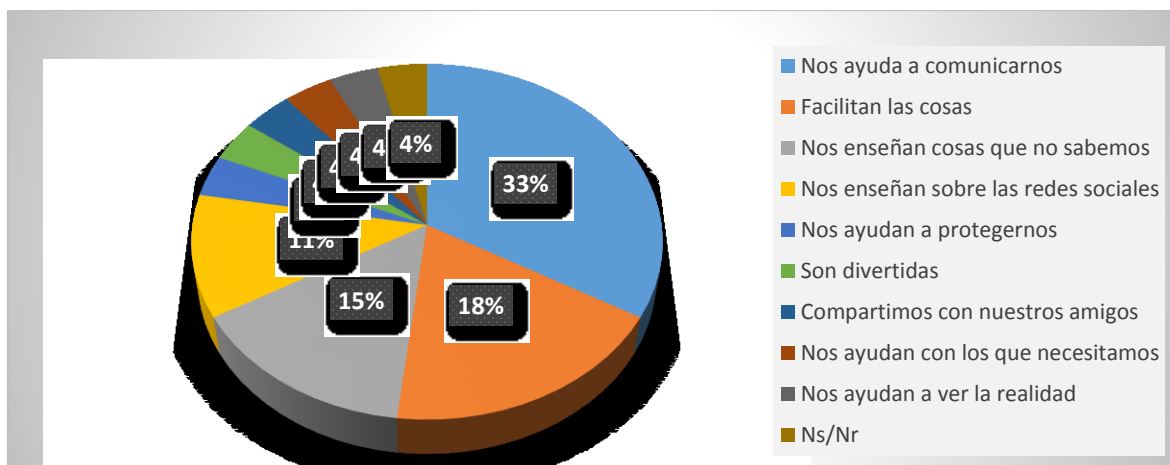


Figura 25. ¿Por qué te agradan las TICs?

Al cuestionarse sobre qué es lo que más les llama la atención de las TICs, el 18% creen que enseñan, el 19% asegura que sirven para comunicarse con los amigos, el 19% asegura que les llama mucho la atención las redes sociales; el 28% siguiente aseguran que el internet, que los puede orientar para tener cuidado, que sirve para varias cosas o simplemente no saben o no responden a la pregunta; finalmente el 16% asegura que son alternativas rápidas, que a través de ellas entienden mejor, que les atrae el tablero es interactivo o simplemente les llama la atención todo sobre ellas (Figura 26).

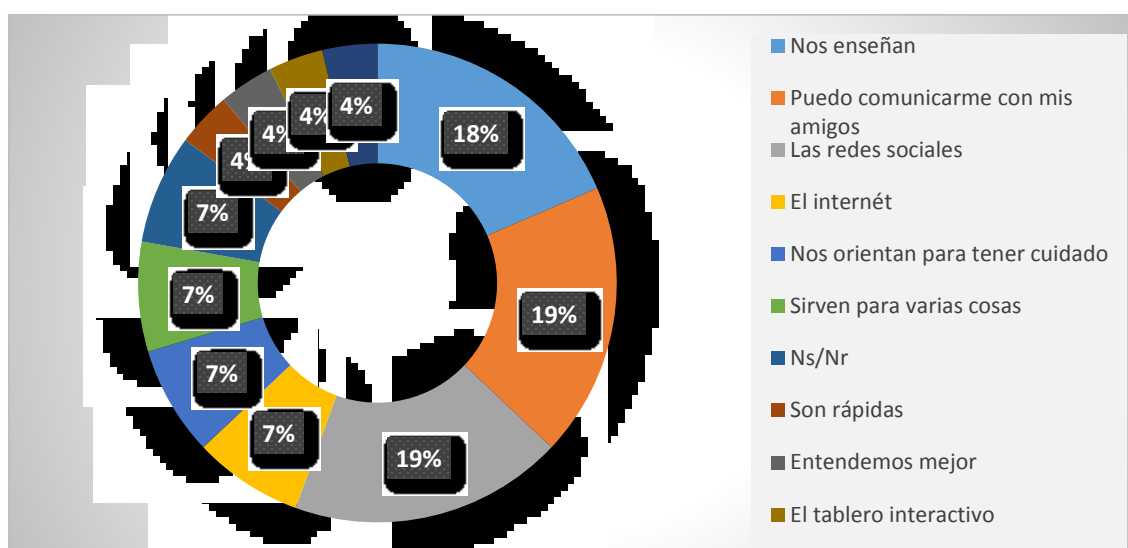


Figura 26. ¿Qué es lo que más te llama la atención de ellas?

Al preguntar sobre los impedimentos que puede tener el colegio para que se presenten mejor las TICs, el 26% piensan que no hay recursos en la institución, el 22% cree que el bloqueo a las páginas en internet, el 15% piensan que el mal uso, el 11% asegura que el no haber comunicación, el 8% el irrespeto, el 7% piensa que otro impedimento son los problemas y conflictos que se presentan, el siguiente 7% no sabe o no responde a la pregunta y el último 4% cree que no se hacen talleres al respecto (Figura 27).

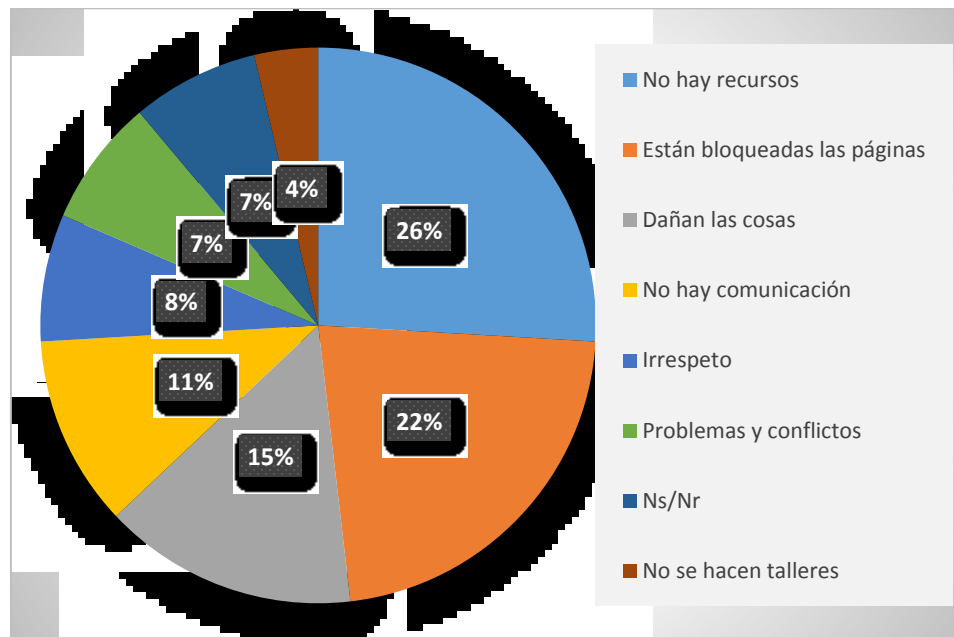


Figura 27. ¿Qué impide al colegio que se nos presenten mejores TICs?

Finalmente se preguntó a los niños y niñas sobre lo que ellos harían para mejorar el manejo de las TICs en el colegio. El 37% piensan que es necesario adquirir más computadores y tableros interactivos. El 22% creen que se debería mejorar el comportamiento, el 7% siguiente no sabe o no responde a la pregunta, el 7% cree que se debe utilizar en mayor tiempo el internet, el 3% piensa que se debe utilizar sanciones para quienes tengan mal comportamiento. Por último, el 24% restante piensan que se debe trabajar más sobre comunicación, ingresar más tiempo a *Youtube* o *Facebook*, arreglar todo lo que se encuentre dañado en la sala de sistemas, adquirir tablets y sobre todo, no bloquear las páginas para acceder a ellas (Figura 28).

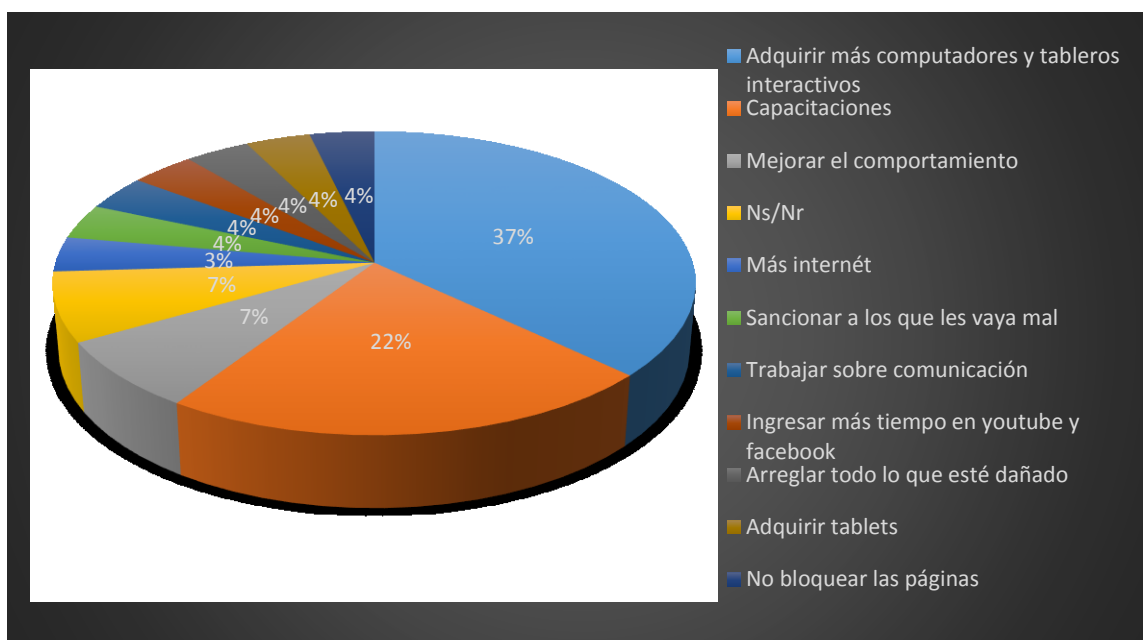


Figura 28. ¿Qué harías para mejorar el manejo de las TICs en el colegio?

CAPÍTULO 4: HALLAZGOS

En el proceso analítico de las distintas actividades y producciones surgidas dentro de la ejecución de la investigación, las cinco categorías definidas como marco de análisis se hicieron latentes en cada una de las acciones del proceso y se convirtieron en pilares centrales para identificar necesidades y logros que surgieron junto con el avance en el desarrollo del trabajo investigativo. Adicionalmente, se logró caracterizar una serie de elementos a tener en cuenta en cada una de las dimensiones estudiadas y las particularidades que les definen como caminos posibles para la implementación de una mirada profunda hacia la relación entre el escenario de la comunicación y el espacio de la convivencia, teniendo como herramienta (nunca como fin) el uso e implementación de tecnologías digitales como espacios expresivos e interactivos.

Estos hallazgos se presentarán en clave de los objetivos del trabajo, para establecer y profundizar las relaciones tejidas a partir de las problemáticas abordadas y se tomará particularmente el producto realizado con los estudiantes, que busca que una página web sea un espacio de síntesis de las dinámicas comunicativas generadas desde las distintas estrategias trabajadas en la ejecución del proyecto y que se relacionan directamente con la idea de posicionar la comunicación como un eje estratégico para el mejoramiento de los procesos de convivencia pero también para facilitar el entendimiento y la comprensión como acciones centrales en las dinámicas escolares, donde el conflicto se liga con el disenso para posibilitar espacios comunicativos en los que se hace latente el sentido de una acción comunicativa entendida como intercambio de subjetividades y posibilidad de construcción de inteligencias colectivas, en clave de los escenarios digitales.

4.1. Comunicación

Teniendo en cuenta el objetivo específico que consiste en analizar la influencia que tiene el ambiente en la Institución Educativa Villamar en cuanto a comunicación se refiere, de acuerdo a los intereses de los niños y niñas y teniendo en cuenta sus preferencias y relaciones con las personas que los rodean, se establecieron los siguientes hallazgos:

4.1.1. Saber escuchar

Después de realizar la entrevista a los diferentes miembros de la comunidad educativa, presentarla a los estudiantes y compararla con las respuestas que ellos propusieron ante la pregunta sobre cuáles crees que pueden ser las grandes dificultades de comunicación que existen entre nuestra comunidad educativa, la mitad de los niños y niñas encuestados asegura que no tenemos la capacidad de escuchar al otro. Ellos saben expresar su inconformidad por las situaciones que se presentan en la comunidad educativa en donde se percibe que gran parte de las dificultades que tenemos es porque no hay tolerancia cuando entregamos o recibimos respuesta del otro; no existen los acuerdos o si se dan, no se están cumpliendo por defender esos intereses particulares que nos hacen cada vez más individuales y además que se generan conflictos dado el alto nivel de agresividad que ellos mismos reconocen. Es evidente la diferencia que existe entre el acto mecánico de oír y la complejidad de lo que puede llegar a significar escuchar de verdad, porque tendemos a confundir los dos términos y el segundo es sin lugar a dudas aquel que nos permite ejecutar el proceso de comunicación. Pérez (2008) asegura que

La clásica teoría de la comunicación, que distingue entre mensaje, destinatario y emisor, hace olvidar un hecho fundamental en la comunicación real cara a cara: que la escucha es recíproca en todo momento, por lo que estamos hablando probablemente de la parte más importante del acto comunicativo. (p.1)

Esa ruta que nos conduce a obtener una buena comunicación se ve afectada en el aula por múltiples factores, como el desinterés por lo que los demás quieren transmitir, el ruido que afecta los ambientes en los que cada quien quiere hacer valer su opinión de forma brusca e impositiva, la indisciplina de los niños y niñas, los conflictos que se manifiestan en peleas entre ellos mismos, pero sigue siendo un factor decisivo aquel que evidencia una ruptura en ese proceso donde no hemos adquirido la habilidad para escuchar al otro.

Tanto estudiantes como el grupo de miembros entrevistados que pertenecen a la comunidad educativa de Villamar, coinciden en manifestar que definitivamente no sabemos comprender el mensaje que los demás nos quieren ofrecer y por eso, hay un agrietamiento en las relaciones que terminan por romperse y generan conflicto. Al no captar aquello que los demás quieren que yo sepa con relación a sus ideas, conceptos, pensamientos, se empieza a percibir en el ambiente una

sensación de discordia porque sencillamente no hay entendimiento. Podríamos afirmar que la escucha es un acto en el cual se vería involucrado el sentido del habla y el sentido del oído, pero el acto de transmitir lo que realmente queremos que los demás comprendan no solo se da a través de ese proceso, también podemos encontrarlo en los escritos que hacen los niños y niñas y que muchas veces carecen de sentido porque no tienen las herramientas para construirlo correctamente. Es fundamental empezar a ejercer nuestra dinámica docente empleando mecanismos que permitan mejorar ese proceso de escuchar, de comprender las ideas que hacen tan importante la participación de nuestros (as) estudiantes y en donde podemos hallar valiosos aportes. Un escrito, una palabra, un gesto, una sonrisa, transmiten información real y necesaria para mejorar la comunicación en nuestros ambientes escolares, pero debemos trabajar para mejorarlo cada día más.

Dentro de esa misma línea de escucha, se pregunta a los estudiantes sobre aquello que sienten cuando la otra persona no los escucha o no entiende lo que ellos quieren transmitir. Empiezan a manifestar su inconformismo y aseguran sentirse bastante mal al verse ignorados por la falta de escucha. Se sienten agobiados o molestos cuando los demás no los comprenden y aunque algunos hacen un esfuerzo por hacerse entender, hay ocasiones en que realmente la comunicación no se logra, sin dejar a un lado aquellos que simplemente por no ocasionar más problemas, se quedan callados y desisten de ser escuchados.

Al preguntar sobre los obstáculos que impiden una buena comunicación en el salón de clase, los estudiantes afirman nuevamente en su mayoría que es debido a que no sabemos escuchar y que el ruido en el ambiente y las peleas entre ellos hacen que definitivamente el proceso en una buena comunicación se deteriore y no llegue a buen término, porque son muchos los factores que rodean el buen o mal proceso en la dinámica de la escucha y que lo afectan directamente. Sería injusto y falso decir que no existen en la escuela obstáculos para su correcto desarrollo, sobre todo en las instituciones de educación oficial por lo menos en lo que compete a nuestra ciudad.

4.1.2. Preferencias de los estudiantes

Inicialmente cuando se hizo la primera encuesta, al preguntarles a los niños y niñas sobre sus preferencias musicales, la mayoría de ellos manifestaban el interés por el *reaguetton*, el *rap* y el *hip-hop*. Esas formas de expresión son manifestaciones en las cuales dan a conocer sus sentires,

sus vivencias e incluso el inconformismo que se percibe en el ambiente social. En América Latina nuestros pueblos se identifican por brotes culturales particulares que son característicos de una región o de grupos diversos. Y es aquí donde también debemos hallar elementos para comprender de qué forma se da ese proceso comunicativo en el aula. Martín-Barbero (2012) al respecto asegura que se debe "...empezar a pensar los procesos de comunicación no desde las disciplinas, sino desde los problemas y las operaciones del intercambio social esto es desde las matrices de identidad y los conflictos que articula la cultura" (p.80). No podemos llegar a nuestros salones de clase utilizando por ejemplo interpretaciones musicales solo de nuestro interés, o géneros que no sean del agrado de los niños y niñas, porque inmediatamente va a darse una ruptura grave en el proceso de comunicación. Al contrario, si compartimos con ellos lo que les llama la atención, es posible que mejore notablemente la relación y se dé un ambiente propicio para que compartan sus sentires y sus ideas. El escuchar no está en la capacidad que tengo como docente de oír una queja o un reclamo de mis estudiantes para tratar de darle solución, está el respetar y aceptar un gusto o una preferencia que me puede conducir a obtener grandes beneficios para el niño o niña, para la clase en general e incluso se vuelve satisfacción personal al ver los avances que puedo llegar a tener en el trabajo que se de en cuanto a comunicación se trata. "...lo que es comunicación en América Latina no nos lo puede decir ni la semiología ni la teoría de la información, no nos lo puede decir sino la puesta a la escucha de cómo vive la gente la comunicación, de cómo se comunica la gente" (Ibid, 78).

Aunque a través de la estrategia comunicativa se ha dado paso de lo instrumental al entendimiento de la comunicación como un acto interactivo e intersubjetivo, los niños inicialmente no tenían claro la importancia de los elementos que podemos encontrar en nuestra institución educativa para mejorar la comunicación. Cuando se les preguntaba por las estrategias que podríamos tener en el colegio en relación con las grandes dificultades que tenemos en materia comunicativa, la mayoría coincidían en que ningún elemento en la institución servía para ello. Inclusive, no figuran en las alternativas que ellos mismos proponían las tecnologías de la información y la comunicación.

Lo anterior se da porque los niños y niñas de nuestros colegios y escuelas desconocen con qué elementos cuentan como institución a nivel informacional, no saben que existen ayudas tecnológicas que sirven no solo para mejorar la comunicación entre la comunidad, sino que también son mecanismos que podemos aprovechar para alimentar procesos de resolución de

conflictos. Aquí encontramos el punto de la transversalidad con los demás ejes del trabajo y que permiten dar cuenta de la importancia de todas las partes. No se trata de desconocer como ya lo he mencionado, la importancia de la escucha, sino de complementarla con las TICs en el proceso de mediación y resolución. Todo se integra y se ve un producto que necesita de varias partes para obtener grandes beneficios como el valorar al otro con sus diferencias y sus particularidades, como entender que pertenecemos a una sociedad que debe ser participativa y justa, que el tener en cuenta la opinión e ideas de los demás ayuda a mejorar el ambiente escolar independientemente de las dificultades que se generen en ellas, por lo que Martín-Barbero (2000) asegura que

Uno no aprende a ser democrático en cursos sobre democracia, uno aprende a ser democrático en familias que admiten padres e hijos no convencionales, en escuelas que asumen la disidencia y la diferencia como riqueza, con medios de comunicación capaces de dar verdaderamente la palabra a los ciudadanos. (p.38)

4.1.3. Propuestas dadas por los niños y niñas

Dentro de lo que ellos proponen como alternativas para mejorar la comunicación con los demás, nuevamente establecen que se deben buscar mecanismos con los cuales se aprenda a escuchar al otro; piensan que es necesario hacer campañas dentro de la institución para mejorar los procesos de comunicación que no se están dando ni en los salones de clase, ni en ningún rincón de la institución. En la entrevista hecha a los miembros de la comunidad educativa, se ve el inconformismo y la desilusión porque también saben que hay un grave problema comunicativo que está afectando no solo a los estudiantes sino también a los docentes, padres de familia y administrativos. Los estudiantes creen que se necesita hacer talleres de concientización que ayuden a reestablecer una buena comunicación y así evitar más agrietamiento en el sistema de relación. Aparece el diálogo como forma de impulsar estrategias que ayuden y que vuelvan a encajar el horizonte de nuestro proyecto educativo institucional con lo que el colegio hace a diario a nivel convivencial y académico, porque no puede ser ajeno al horizonte propuesto desde el Manual de Convivencia. El proponer actividades significa que los niños y niñas demuestran un gran interés por mejorar las relaciones que se dan en su entorno, que desean solucionar los inconvenientes y que desean aprender alternativas de comunicación que les permitan relacionarse

no solo con sus compañeros de clase, sino con sus docentes, sus padres, y en general, con toda la comunidad educativa. El diálogo sirve para conocer qué otras personas conviven con nosotros en las instituciones y por supuesto, para enriquecer las experiencias pedagógicas y personales que los rodean.

4.2. Conflicto

Otro de los objetivos propuestos en este trabajo de investigación menciona que se debe comprender el conflicto no como un factor altamente negativo que destruye cualquier actividad o que conduce a generar problemas e inconvenientes cuando se presenta, sino que es una herramienta de reflexión sobre la cual podemos trabajar y la que nos va a proporcionar recursos para solucionar futuros inconvenientes. Por lo anterior, se determinaron en este eje temático los siguientes hallazgos:

4.2.1. Sentimientos de culpa

Inicialmente al inicio de la actividad se les presentaba a los estudiantes las fotografías que ayudaban a entender un poco más cuáles podrían ser las situaciones de conflicto que se dan en nuestra sociedad: discusiones por creencias religiosas, formas diversas de pensamiento, desplazamiento, violencia doméstica, conflicto armado, bullying, discordia entre países, alcoholismo, etc. Ante lo anterior, se genera un interrogante en los estudiantes y es expresar cómo se sienten al saber que si participamos de todas esas situaciones que pueden lastimar a los demás, seremos cómplices de las consecuencias que ello genera. Ellos empiezan a expresar el sentirse mal frente a lo que sucede cuando hacen parte de esa clase de situaciones. Al ver las fotografías, se colocan en el lugar de los protagonistas que no sólo son relacionados con el colegio, sino que pueden involucrar a sus familias, al grupo de amigos o a las demás personas de la comunidad. Varios de ellos creen que debido a lo anterior esto es necesario hacer una reflexión que ayude no solo a entender la magnitud de lo que se obtuvo, sino que seamos capaces en medio del conflicto, de pedir perdón por los errores cometidos. Se empiezan a preocupar por el otro (a) y terminan por aceptar (algunos de ellos) que posiblemente es una situación que les puede pasar lo mismo a ellos también o a las personas más cercanas.

4.2.2. Participación en los conflictos

Los niños y niñas tienen una idea equivocada de lo que significa conflicto, porque lo relacionan con peleas, con agresiones, con gritos; se les pregunta sobre el por qué han participado en ellos, pero ignoran que en cualquier circunstancia se puede presentar: una discusión con los amigos o compañeros de clase, un llamado de atención por parte del profesor o profesora, una dificultad con las personas de servicios generales, un disgusto con sus hermanos, padres, etc., cualquier momento puede ser propicio para que se dé un conflicto, cualquiera que sea el motivo, las circunstancias y los participantes.

A partir de las fotografías proyectadas empezaron a comprender que existen diversas manifestaciones de conflicto, ya que las imágenes son un elemento muy importante en los intereses visuales que se pueden generar en el aula. García (2007) menciona que el “Conocer al otro, en cambio, tratar con la diversidad de imágenes y elaboraciones simbólicas en que se representa, obliga a ocuparse de su diferencia y a hacerse preguntas sobre la posibilidad de universalizar las miradas diversas que nos dirigimos”(p.40). Era necesario trabajar con ellos utilizando la imagen para comprender que el conflicto no solo se da en el salón de clases, ni en los pasillos o el patio del colegio, es una situación que podemos experimentar en cualquier lugar, con cualquier persona y a cualquier nivel (político, social, escolar religioso, etc) incluso a nivel personal.

Cada caso de conflicto puede llegar a ser diferente al otro, puede desencadenarse de una manera que no esperamos, puede llegar a solucionarse o tal vez no, todo depende de la forma como lo podamos conducir y de las condiciones que se den para su resolución. Es claro que al presentarse en los salones de clase tanto los estudiantes como los mismos docentes entramos en pánico y creemos que llega a nuestro diario vivir un problema más, pero no nos damos cuenta de la importancia que tiene este fenómeno en el aprendizaje de nuestros estudiantes e incluso en la formación de nosotros como profesionales. Con relación a lo anterior, Fuquen (2003) asegura que

El conflicto como una oportunidad de aprendizaje introduce un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido social, cuando se replantean las relaciones colectivas que permiten el entendimiento y la convivencia, más aun si se tiene en cuenta que el conflicto está presente en la vida personal y familiar, en el ámbito educativo y laboral, en la situación

económica y política, en el manejo de las relaciones interpersonales y en las relaciones internacionales. (p.268)

4.2.3. Alternativas de solución por parte de los niños y niñas ante situaciones de conflicto

Después de la aplicación del instrumento sobre conflicto, los estudiantes tienen una idea más clara de las implicaciones que tiene, reconocen que no es del todo negativo, que se puede aprender mucho de él y que es necesario vivirlo para tomar conciencia de todo aquello que estamos haciendo mal y así ofrecer alternativas y soluciones. Sugieren mecanismos de elección frente a una postura que es normal en las escuelas y colegios, una realidad que no se puede tapar con el dedo índice y que sugiere no estigmatizarla, sino enfrentarla y trabajar por y para ella. Sobre lo anterior, Orte, Ballester y Oliver (2003) aseguran que “Hay que tener en cuenta que el conflicto es el resultado de un proceso interactivo: resultados en diferentes momentos de la vida educativa generados por factores individuales, colectivos e institucionales, respuestas, en definitiva a situaciones y agentes concretos” (p.2). Aunque parece un poco increíble, los conflictos llegan a las instituciones educativas para enriquecer el ambiente escolar y social que rodean a los niños y niñas, lo nutren de pensamiento crítico que exige analizar cada uno de los casos y entregar soluciones que mejoren el ambiente escolar. Por ello, el conflicto escolar no debe seguir mostrando una faceta negativa que aterre a docentes, padres de familia y estudiantes, es la oportunidad de construir comunidad con la experiencia de la discordia momentánea. Es algo esencial, como lo menciona Tuvilla (2004):

Pero lo que está claro es que el conflicto es inherente a la naturaleza humana y que es indispensable para el desarrollo y crecimiento de las personas y las sociedades. Debe ser considerado como un instrumento que posibilita la transformación social. (p.51)

Se les interroga a los niños y niñas sobre las soluciones a los conflictos que se presentan en las imágenes proyectadas, preguntando sobre las alternativas que darían ellos para remediarlos. Aquí encontramos que comienzan a proponer ideas que lo ayudan a identificarse como ser crítico y reflexivo: La mayoría opina que se debe buscar el diálogo entre las partes afectadas para mejorar las relaciones y evitar que se vuelva a presentar el conflicto; otros piensan que es necesario aislar a los protagonistas de la zona de conflicto para mejorar el proceso, ya que sentimientos como la ira, la venganza y el resentimiento pueden causar otro problema mayor o simplemente no sería

posible hacer un trabajo posterior que correspondería a la mediación; otros piensan en hacerse amigos de los victimarios para obtener buenos resultados, porque en medio de su inocencia relacionan las buenas intenciones que ellos mismos tienen con la disponibilidad de las dos partes, que muchas veces no se da; varios de ellos creen que es fundamental castigar a los responsables para que los demás no hagan lo mismo, porque al ver las sanciones las demás personas piensan un poco más antes de actuar; otros creen que se deben llegar a acuerdos entre los involucrados; otros opinan que el perdón es muy importante porque conduce hacia la reconciliación y por último proponen conversaciones con los padres de familia que pueden ayudar como figura de autoridad en el proceso convivencial e incluso personal.

4.3. Mediación

El objetivo general propone establecer con los niños y niñas de la Institución Educativa Villamar, lugares y/o escenarios de convivencia pacífica, para lo cual se requiere generar procesos de mediación que conduzcan a la resolución de conflictos. Por lo anterior, los hallazgos que se detallan sobre este eje son los siguientes:

4.3.1. Opciones de mediación

Después que se da un caso o una situación de conflicto, es necesario acudir a la mediación. El ejercicio que se llevó a cabo con los estudiantes en la aplicación del tercer instrumento, permite inicialmente detectar la apatía de los niños y niñas frente a ciertas personas como figura mediadora. Piensan que los padres no servirían para esta labor por tener en algunos casos intereses particulares y/o estar inclinados hacia una de las dos partes. Desconocen que todos podemos ser mediadores y que tenemos la capacidad de llevar a cabo un trabajo de reconciliación que sirva de ejemplo a toda la comunidad educativa. Los padres de familia se ven como la figura de aquella persona que juzgará sus acciones y reprenderá el comportamiento que se presente, porque no hay en las familias ese ambiente de confianza y de seguridad con el cual se pueda llegar a tener una buena relación padres e hijos (as).

Los niños y niñas al principio no tienen claro qué situaciones de conflicto se pueden dar en el aula, porque en su mente está la figura del *bullying*, más no se percatan que se puede originar en

cualquier lugar. Se presentan diferentes casos de conflicto a través de la página web (familiar, entre vecinos, acoso escolar) como herramienta clave para atraer la atención de los estudiantes que analizan cada uno de los casos y se cuestionan frente a lo que cómo espectadores podrían proponer. Los niños y niñas empiezan a pensar que existen varias soluciones a los inconvenientes que se presentan en los casos propuestos y vuelven a coincidir en la necesidad de acudir al diálogo que permite dar un paso hacia el proceso de reconciliación. Creen que al reconocer que se cometió un error o una equivocación se puede pensar en pedir disculpas por lo sucedido, dando paso al diálogo fraterno y a la búsqueda de soluciones prácticas. La labor democrática que se lleva a cabo año tras año al conformar el Gobierno escolar es una de las herramientas que tienen los estudiantes y que les pueden ayudar a establecer un grupo mediador encargado de estudiar y dar solución a los casos de conflicto en la institución, porque es una propuesta de ellos y para ellos que abre la posibilidad de mejorar las relaciones en el aula y es aquí donde se puede generar un ambiente transformador; en este aspecto Pinilla (2009) asegura que “Por otro lado, la democracia en la escuela debe comprenderse como la necesidad de transformar la institución escolar y consolidar dinámicas de socialización política muy diferentes a las que hoy existen” (p.50)

4.3.2. Capacidad propositiva de los estudiantes

Después de que cada grupo analizaba el caso de conflicto que le correspondía, debían ofrecer soluciones que en casi todos los grupos fueron diferentes a los propuestos por los videos. Aquí se podría afirmar que se presenta el segundo punto de enlace entre las diferentes partes de este trabajo: para que los niños y niñas establecieran mecanismos que ayudaran a la resolución de conflictos, fue necesario alimentar esa parte comunicativa que les transmitiera un mensaje claro a través de las tecnologías de la información y la comunicación. Aquí se pasa de la máquina al sentido real de lo que es la cultura mediática, como lo afirma Martín-Barbero (2009): “El lugar de la cultura en la sociedad cambia cuando la mediación tecnológica de la comunicación deja de ser meramente instrumental para espesarse, densificarse y convertirse en estructural” (p.24).

Los videos que se presentaron hicieron que los estudiantes tuvieran en cuenta otros tipos de conflicto y además animó a los estudiantes a participar de la segunda parte del trabajo. Crearon y

presentaron dramatizaciones donde divulgaron varios casos de conflicto de los que normalmente ven a diario en el colegio, en los cuales las diferencias por gustos, ideas, preferencias e incluso por el color de piel se vieron reflejadas en las obras que hicieron en los grupos sobre conflicto en el aula. Todos los casos al final debían proponer una solución donde los niños y niñas presentaban la figura del mediador como la persona que ayudaba a estabilizar las peleas e incluso ofrecía resultados positivos.

Al ver y escuchar cada uno de los casos, los estudiantes estuvieron atentos y se vieron reflejados en ellos, porque representan tanto el diario vivir en el colegio, como en momentos anteriores que han tenido que vivir y hasta soportar por parte de sus compañeros (as). A pesar de que no faltaron los inconvenientes logísticos y de carencias en la institución a nivel logístico, se logró que la actividad se llevara a cabo y diera los frutos esperados. En el capítulo I se mencionaba la importancia del sujeto político construido a partir de las experiencias que se dan en el aula, que son la base para empezar a cultivar en los niños y niñas la formación en ellos de personas críticas, que no solo escuchen las causas y consecuencias sino que propongan, que ofrezcan ideas y alternativas de solución. En este sentido, Delgado y Lara (2008) mencionan que “la autonomía moral se construye en la medida en que las instituciones educativas generan espacios y oportunidades para que los estudiantes puedan elegir y opinar sobre aspectos que atañen a la gobernabilidad y la convivencia escolar” (p.675). Las respuestas que ayudan a remediar cada uno de los casos en las dramatizaciones dejan ver nuevamente que los mismos estudiantes tienen toda la capacidad de ofrecer alternativas de solución que muchas veces no tenemos, porque ellos al verse como protagonistas de las situaciones reales que pueden llegar a vivir, sienten el deseo de proponer ideas en beneficio propio y de todo el grupo de compañeros de clase, incluso los afectan amigos de otros grados que en ocasiones salen a defender de acuerdo al tipo de conflicto que se origine.

4.4. Alfabetización digital

La segunda parte del objetivo general hace referencia a la creación de un ambiente fraterno en el colegio a través del uso adecuado de herramientas tecnológicas de la información y la comunicación, que permanentemente llamen la atención de los y las estudiantes en el aula a

través de sus intereses particulares y grupales. Por lo cual se consideran importantes los siguientes hallazgos:

4.4.1. Entretenimiento

Indiscutiblemente una de las alternativas de aprendizaje más atractivas para los niños y niñas de nuestros colegios y escuelas es aquella en la que se ve involucrado el lenguaje digital. A través del trabajo realizado en el aula se aclara el panorama con nuestros estudiantes sobre la importancia que tiene el aprendizaje a por medio de las herramientas tecnológicas, pero se hace necesario comprender que la educación que hoy en día es mediática es mucho más que elementos tecnológicos. Se hace una reflexión en donde se establece hasta qué punto la tecnología sirve en los procesos educativos como alternativa para mejorarlos y liberar la mente de nuestros niños y niñas, o si definitivamente nos dejamos llevar por la emoción de conocer nuevos mecanismos y terminamos siendo esclavos, dejándonos envolver por el encanto y la seducción del mundo digital. Los estudiantes creen que los contenidos que se quieren expresar son más claros y se comprenden mejor a través de lo audiovisual y además se aprende de una manera diferente a la que normalmente encontramos en las clases donde se puede aprender de forma rápida y efectiva, donde se pueden comunicar tanto conocimientos como formas de pensamiento y sobre el cual se genera un ambiente agradable y propicio para mejorar los encuentros educativos. Volvemos a encontrar el eduentretenimiento que puede ir de la mano, por supuesto, con los recursos digitales.

4.4.2. Impedimentos

Los estudiantes piensan que en la institución educativa se pueden encontrar varias limitaciones a la hora de utilizar y dar buen uso a los elementos tecnológicos y a la red. Algunas de ellas impiden que se puedan llevar a cabo los procesos comunicativos y de aprendizaje debido a que obstaculizan la labor de quienes están interesados en transmitir información y conocimiento. Los elementos por medio de los cuales se intenta este proceso, están deteriorados o dañados por su mal uso o por descuido de los mismos estudiantes, razón por la cual es más difícil su implementación. Adicionalmente, hay varias páginas que son bloqueadas desde la Secretaría de Educación como lo es *Youtube o Facebook*, estrategias que pueden utilizarse para mejorar los

procesos comunicativos de los estudiantes. Los niños y niñas debido a su edad se interesan mucho por la música y los temas que actualmente inundan el mercado en el cual ellos también consumen. Las canciones de *reguetton* o *rap* son preferencias que ellos quieren escuchar, pero que en el ambiente escolar están vetadas porque no hay permisos y si hay restricciones. Así mismo sucede con Facebook, una red social que se debe utilizar de forma responsable, pero que no se debe estigmatizar antes de utilizarla, ya que es una de las herramientas más poderosas actualmente después de la estrategia de los videojuegos y que permite despertar el interés de los niños y niñas por su contenido dinámico y personal. Antes de enseñar en los colegios y escuelas los perjuicios de esta red, es necesario explicar primero cuáles son los beneficios y entender qué se puede obtener de ella para enriquecer los procesos educativos, pero el análisis de su uso de hace inicialmente desde lo que puede desfavorable y no oportuno.

Así mismo, otros de los puntos sobre los cuales los niños opinaron en cuanto a limitaciones, se refiere a la mala o pésima señal de internet que tiene la institución, porque casi siempre se quiere realizar algún actividad, pero se ve frustrada por la falta de señal o porque hay fallas en la estructura instalada de la red. Los computadores están llenos de virus y además son bastante obsoletos, razón por la cual muchas de las aplicaciones, links o enlaces no se pueden ver por la baja capacidad tanto de los computadores como de los programas instalados. Finalmente, los estudiantes piensan que el tiempo que pueden emplear para utilizar los computadores, es muy limitado y no se alcanzan a realizar las actividades que se necesitan.

4.4.3. Gusto por las redes sociales

A la pregunta que se hace a los estudiantes sobre qué es lo que más les llama la atención de una red social, los encuestados afirman que lo más interesante es tener un grupo determinado de amigos en ella para poder hablar con ellos, dejarles mensajes o simplemente darles un “me gusta” a las opiniones que más les interesan. A muchos de ellos les llama la atención saber que si uno de mis amigos lo puedo encontrar hasta el fin de semana, lo puedo encontrar más fácilmente en la red; o que si tenía una conversación muy interesante con alguien, a esa persona también la puedo encontrar con solo entrar a *Facebook*. Es un punto de encuentro que llama mucho la atención de los jóvenes y que despierta el interés de cualquier tema en un lugar que gusta y atrae. Las fotografías muestran un lado que se ha ocultado, pero que anima a publicar sentimientos o

emociones para que los demás las comenten. Los niños y niñas están pendientes de cuántos *likes* tiene la publicación, cuántas personas la han visto y sobre todo, los comentarios que se pueden hacer con respecto no solo a las fotos sino a los diversos estados de ánimo de cada cual; les agrada bastante chatear con sus amigos (as) y/o compañeros (as) de clase o fuera de ella. Muchos de ellos no solo tienen a sus pares de clase, sino que también tienen a varios conocidos de otros grados. Por último y dado el gusto por el juego, también se menciona en el gusto por las redes sociales las invitaciones a juegos ofrecidos en ellas con las cuales también hay entretenimiento y afinidad entre dos o más personas.

4.4.4. Manejo de los riesgos en las redes sociales

El ofrecer a los niños y niñas la posibilidad de interactuar con elementos que ayudan a comprender los beneficios adquiridos en la red, abre en su mente el horizonte para entender también los riesgos y peligros que se pueden encontrar. Saben que son una herramienta útil, moderna, divertida, provechosa, pero que en ella no es conveniente por ejemplo, aceptar invitaciones a desconocidos o subir fotografías comprometedoras. Comprenden la utilidad que el mundo digital ofrece en beneficio de la educación, sin embargo es fundamental hacer un trabajo inverso: es necesario educar para utilizar los medios porque cuando el estudiante se enfrenta al universo de las redes sociales, no sabe cómo manejarlas y es aquí cuando comete errores que como docentes y como academia podemos llegar a evitar.

Después de ver los videos que se presentaron en esta parte, los estudiantes piensan que uno de los riesgos que se deben tener en cuenta son los falsos amigos, por lo que entienden que no a todas las personas se les debe aceptar las invitaciones o solicitudes de amistad, para lo cual debe haber restricciones y rechazos cuando sea necesario. No se conoce sólo el nombre y el físico de esas personas, sino también los verdaderos intereses que muchas veces son negativos; pueden llegar a averiguar datos personales que pueden terminar en extorsiones o burlas públicas. Otro elemento que ellos analizan son las publicaciones de fotografías o acceso a cámaras web que son manipuladas para que las personas sean chantajeadas y así obtener beneficios particulares

Adicionalmente, creen que los daños ocasionados en estos medios se pueden generar a través de los comentarios en los muros o en las publicaciones hechas, escenarios propicios para hacer matoneo o bullying, desde donde se pueden llevar a cabo procesos negativos mediante

persecución o la obsesión por perjudicar a otros niños y niñas. Por último, saben que en las redes sociales o en internet existen individuos que lamentablemente ingresan a las cuentas sin autorización para hackearlas y así mismo utilizar toda la información que encuentran, haciendo daño a las demás personas de su entorno (sobornos, estafas, etc) poniendo en peligro la integridad o estabilidad de todos. Frente a la inquietud sobre las personas que debemos aceptar como amigos, tienen claro que deben ser personas que conozcan, que sepan quienes son, que hayan compartido poco o mucho, pero que tengan un punto de referencia claro sobre a quienes se les permite acceder a ciertos datos personales que se encuentran en la red social. Son personas que deben saber escoger de acuerdo a varios criterios como el tiempo, el lugar, los amigos que frecuenta, sus familias, etc.

4.4.5. Utilidad de la red en favor de la resolución de conflictos

Cuando se interrogó a los estudiantes sobre el servicio que ofrece el acceso a internet, sobre todo en la mediación y en la resolución de conflictos escolares, los niños y niñas respondieron que realmente puede ser de gran ayuda si se sabe utilizar. Por ejemplo, en el caso de los videos educativos, de análisis de experiencias, de películas, de fragmentos teatrales, etc, sirven como elementos de comprensión en determinados momentos en los cuales sea necesaria la presentación de los mismos para mejorar las relaciones entre los afectados. Los niños y niñas piensan que a través de internet se pueden llevar a cabo campañas para mejorar las situaciones de convivencia en el colegio y trabajos de mediación que sirvan en el ambiente escolar, en los cuales los involucrados pueden expresar lo que sienten, pedir disculpas, comunicar sus sentimientos de manera cordial, ofrecer un consejo o su amistad de forma sincera, dar un saludo de felicitación o incluso de condolencia, etc. No solo se debe capacitar a los miembros de la comunidad educativa en el manejo de las redes sociales, sino que también es fundamental hacer proyectos de formación que involucren a todo el colegio dentro de una *sub red* en la cual se solucionen los conflictos de manera rápida y eficaz.

Adicionalmente, los tableros digitales y los computadores se convierten en aliados para llevar cabo los trabajos propuestos, siempre y cuando se capacite tanto a docentes como a estudiantes para su implementación, porque se sabe que en la institución varias personas carecen tanto de voluntad e interés, como del tiempo o espacio para aprender a manejarlos. Y si se quiere hacer

que los niños y niñas sean quienes propongan soluciones, es necesario ayudarlos para que también conozcan el funcionamiento y mecanismo de los instrumentos tecnológicos para que ellos más adelante, sean independientes a la hora de tomar decisiones y de proponer soluciones ante cualquier eventualidad.

4.5. Impacto de las TICs

Con relación al tercer objetivo específico en el que se quieren utilizar las tecnologías de la información y la comunicación como elemento que favorece los procesos comunicativos en la institución y fuera de ella, promoviendo la resolución de conflictos y la mediación escolar, se encontraron los siguientes hallazgos:

4.5.1. Lo que dejan las TICs

Al interrogar a los estudiantes sobre la utilidad de los talleres que hemos hecho hasta el momento utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, los estudiantes reconocen que han sido de gran ayuda y adicionalmente expresan las ideas que para ellos representan estas herramientas: Manifiestan que a través de ellas, han aprendido a tener cuidado a la hora de ingresar a internet, les parecen divertidas las formas de acceso y alternativas que ofrece, los ayuda a mantenerse informados sobre las cosas que pasan en nuestro país y el mundo, enseñan los avances que pueden ser útiles también en las clases diarias sobre todo en tecnología, ciencia y arte, facilita las cosas a la hora de realizar un trabajo de investigación o una consulta que necesiten llevar a clases, los recursos que encuentran como los videos son muy importantes y llamativos para ellos, aprenden a través de los talleres realizados a tomar decisiones frente a una situación en la que se ven como protagonistas, despejan de su mente ideas erradas de lo que significan estas tecnologías (sólo son para jugar), entienden la magnitud de la velocidad como elemento que ayuda en la evolución de un proceso y finalmente, comprenden que les puede ayudar y favorecer a comunicarse con los demás miembros de la comunidad educativa.

Hoy en día la vida de los niños y niñas se desenvuelve en un mundo lleno de información: aquella que le transmiten sus padres desde que nacen, la que va adquiriendo poco a poco a medida que interactúa con las demás personas de su entorno, la que recibe de los medios, la que absorbe en la escuela. Pero uno de los mecanismos de información más potentes que llenan la

mente de los y las estudiantes es lo que Ramírez (2012) denomina “Nuevos Repertorios Tecnológicos (NRT)” (p.45) aquellos que giran alrededor de una cultura tecnomediada por múltiples mecanismos atractivos para nuestros y nuestras estudiantes. Todo gira alrededor de la red: la sociedad, la música, los intereses particulares y grupales, los videos casuales de los *Youtubers*, los juegos inusuales que interesan por ser poco comunes, los casos peligrosos incluso de anorexia y bulimia, los videojuegos, los tutoriales para aprender a hacer diversidad de cosas, todo se ve mezclado en la red. Ramírez (2012) asegura que

Sin embargo, así como las nuevas pantallas a las que se enfrentan diariamente niños, niñas y jóvenes, desarrollan costumbres, hábitos y modos de socialidad y nominalización que los identifican en red, también los vinculan a la espectacularización de la vida, a nuevas brechas socioculturales, al orden global del consumo irreflexivo, y a la experimentación autónoma y sin límite de su identidad. (Ibid).

En la siguiente pregunta, los niños y niñas aseguran que su gusto e interés por las TICs se debe a que son muy importantes a la hora de generar un proceso de comunicación con los demás, facilitan las cosas como trabajos e investigaciones, les enseñan cosas que no sabían hasta consultar páginas informativas e incluso aspectos de las redes sociales que hasta ahora eran desconocidas, les enseñan a protegerse; además aseguran que son divertidas y amenas, por medio de ellas se puede disfrutar de buenos y gratos momentos con los amigos y finalmente pueden servir para conocer sobre la realidad que en el momento están viviendo y en el mundo que los rodea, bien sea en el colegio o en su entorno personal y social.

Los niños y niñas comprenden la utilidad de las redes sociales, los medios tecnológicos, los portales, los buscadores, las páginas, los blogs, el furor y el impacto del celular como elemento que desborda todas las expectativas de socialidad a través del *wathsApp*, los grupos que se manejan a través de este medio, la inmediatez de la red que cada vez es más ágil, la sensación de vacío que manifiestan al ver los pocos comentarios a sus fotos o a su estado en *Facebook*, son innumerables los momentos y preferencias de los jóvenes hoy en día en la red. Debido a la situación actual del entorno que caracteriza a los y las estudiantes de Villamar, se puede afirmar que el hecho de ingresar a la sala de sistemas o de ver un video interesante en la clase de ética sobre el buen uso de las redes sociales y en general de internet, es una forma clara de entretenerse y ocupar su mente y sus sentidos por un momento, un instante que el niño y la niña disfrutaban a plenitud por varios motivos: el primero, muchos de ellos no tienen acceso en sus casas a internet

y ven en estos encuentros la posibilidad de disfrutar de aquello que no tienen en el hogar. Segundo, el interés de los y las estudiantes por las herramientas tecnológicas es aprovechado en los espacios que algunos docentes ofrecemos, por lo que se hace tan agradable el vivir la experiencia en la elaboración de una clase con el tablero interactivo o con el uso de internet aunque sea por un corto momento. Tercero, el encuentro en el ciberespacio con sus pares es una posibilidad de interactuar y de sentirse parte de ese mundo cibercultural, porque comparten opiniones, gustos, tendencias, estilos, y hasta hacen críticas a los otros dependiendo de sus puntos de vista. Cuarto, la curiosidad de conocer nuevas alternativas que día tras día ofrece la red desborda cualquier otro interés, porque al niño o la niña le intriga qué puede encontrar diferente al mundo cotidiano en el que se encuentra. Fonseca (2008) afirma que

Para pensar hoy en claves menores y políticas la cibercultura, basta con que nos interroguemos por los modos en que la realidad es habitada en nuestra singularidad viviente, en nuestros compases fervientes en donde brota música, un poema, un vestigio de humanidad. (p.149)

Es muy importante hacer un análisis de lo que pueden hallar nuestros (as) estudiantes, pero más interesante aún entender y recopilar las propuestas que pueden llegar a hacer todos ellos frente a lo que viven a través del mundo digital y que no debe quedar reposado allí, sino que debe trascender para que se vuelva útil y provechoso.

4.5.2. Propuestas de los estudiantes para el manejo de las TICs

Para finalizar, se les interrogó a los estudiantes sobre las alternativas que ellos ofrecerían para mejorar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en el colegio. Ellos creen que es fundamental adquirir más computadores y tableros interactivos para que mejoren los procesos tanto de aprendizaje como de resolución de conflictos. Otros estudiantes opinan que es fundamental hacer un proceso de concientización con los niños y niñas frente al comportamiento y utilización de los elementos tecnológicos, ya que muchos de ellos no le dan el uso adecuado y terminan dañándolos. Otros tienen como propuesta aumentar el tiempo de uso en internet, ya que únicamente se puede tener acceso a él en la clase de informática y muchas veces la docente necesita utilizar los computadores, reduciendo aún más las posibilidades de navegar en la red.

Otros estudiantes piensan que es necesario sancionar pedagógicamente a quienes cometen infracciones a nivel de uso de los computadores o de acoso a los compañeros a través de internet.

Al implementar los talleres se perciben los impedimentos a la hora de presentar un video, debido a las precarias condiciones de los portátiles que tiene el colegio, ya que desde hace poco han sido programados por una funcionaria de RED-P donde lamentablemente no son compatibles con el tablero interactivo. Los elementos tecnológicos que hay están en mal estado: los equipos de la sala de sistemas no tienen la capacidad para permitir que los y las estudiantes visiten páginas o sitios de interés, están altamente restringidas las visitas a *Youtube* y es casi imposible interactuar en algunos sitios de la red. Aunque el Ministerio de Educación Nacional proclama una “educación de calidad” para la mayoría de colegios que no son mega instituciones, las condiciones que ofrecen no suplen las expectativas de nuestros niños y niñas; ellos destacan el papel fundamental de las TICs como recurso comunicativo que sirve para aprender, comprender el entorno social en el que hoy en día estamos, trabajar aspectos tan importantes como el conflicto y la mediación, cultivar valores a través de videos, fotografías, canciones, páginas web, que son esenciales en su proceso formativo.

Estas dos dimensiones ponen sobre el tapete la posibilidad de desarrollo de estrategias en las que se haga posible generar otros escenarios dentro de las dinámicas comunicativas y entender las TIC no solamente como espacios digitales, sino esencialmente como escenarios de comunicación e interacción. En esta medida, si bien se adolece de la posibilidad de generar los recursos necesarios para poder materializar una exploración profunda de software y hardware, si se hace preciso que acciones como las desarrolladas en este proyecto y que requieren de medios un poco más análogos, no sean dejadas de lado y por el contrario también se presentes como espacios dinámicos y significativos. Si bien los estudiantes reclaman y buscan los medios digitales, la comunicación ni empieza ni se agota con estos medios, pues solamente son herramientas y no factores decisivos y aunque el espacio actual requiere de su comprensión, ante la carencia es preciso disparar y detonar la creatividad para generar espacios comunicativos y de interacción que incluso a veces, con las redes y toda la tecnología posible, aún siguen siendo escasos.

4.6. Producto: página web a través de WIX

Era necesario pensar en una herramienta que facilitara integrar todos los instrumentos y ejes referidos en este trabajo de investigación, que ayudara en la resolución pacífica de conflictos escolares, que trabajara con los estudiantes aspectos digitales relacionados con los temas en las clases y que fomentara el interés de los niños y niñas en la construcción de comunidades escolares justas, incluyentes y de paso, atractivas para ellos. Inicialmente se había pensado en la posibilidad de realizar un blog, pero no tenía la fuerza suficiente para llamar la atención de nuestros estudiantes debido a que en la mayoría de las instituciones se hace este trabajo en el área de informática. Posteriormente se pensó en que, como el boom hoy en día son las redes sociales, lo mejor era trabajar en *Facebook*, pero realmente la saturación de proyectos relacionados con estos fenómenos no permitía una innovación en la implementación de posibilidades como esta. Sin embargo, aunque en muchas de las instituciones educativas se tiene una herramienta muy útil como es la página web, nuestro colegio no cuenta con una, por lo que se vio la necesidad de dar un aporte de carácter investigativo pero también motivacional; por eso se utilizó la plataforma Wix. Lo ideal era enlazar las posibilidades de resolución de conflictos a través de un producto que fuera atractivo para los niños y niñas, que en su contenido estuvieran los sentires y resultados del trabajo realizado en el aula y que, como herramienta tecnológica, sirviera de enlace entre los actores que directa o indirectamente afectan a los estudiantes. Solo es cuestión de saber cuáles son sus intereses, motivaciones, aquello que los apasiona y cautiva para ofrecer alternativas que puedan aprovechar en beneficio propio. Ante esto, Martín-Barbero (2009) afirma que:

Son los medios de comunicación y las tecnologías de la información -del cine y la radio, la televisión, los cómics, la videomúsica, los videojuegos e internet- los que están socializando a los adolescentes, ya que son esos medios los que actualmente les proporcionan modelos y pautas de comportamiento. (p.22)

Los elementos que componen la página web son los siguientes:

- Encabezado: en el cual va el título del proyecto “La comunicación, mediadora en la resolución de conflictos escolares”, donde se recuerda además que es un

espacio creado para mejorar la comunicación escolar y el manejo y resolución de conflictos a través de herramientas digitales. Esta identificación es y fue importante para el desarrollo del proceso, en tanto que permite entender desde el comienzo las potencialidades de la página y darle a los usuarios una orientación relacionada con su enfoque, en el que prima la relación comunicación – convivencia y donde se genera el escenario como espacio interactivo y participativo más que informativo.

- Fotografías: en los recuadros se colocaron fotografías de los niños y niñas de los grados sextos de los momentos más significativos tanto de los talleres desarrollados en la aplicación de los instrumentos, como de los eventos importantes como lo son el primer día de clase, la posesión del Personero Estudiantil, la izada de bandera con ocasión del día del trabajo, etc. Este elemento ayuda a que los estudiantes se motiven a ingresar a la página y participen de ella de una manera respetuosa y de paso divertida. La idea es presentar un mosaico de fotografías que también es referente para hacer un análisis de los momentos y eventos.

Este espacio dentro de la página permite junto con el escenario de memoria en que se convierte, generar reflexiones sobre los eventos escolares y las actividades que se realizan en el aula, de modo que son un eje central para la conversación y la discusión en relación con las acciones que se generan dentro del entorno escolar.

- Videos o enlaces en *Youtube*: los videos que encontramos en la página, pertenecen a los presentados en los instrumentos que trabajamos en las clases, los cuales ayudan a comprender la cuestión de la convivencia y además, quienes no pudieron asistir a los encuentros podrán verlos de nuevo en la página para socializar con el grupo y aportar opiniones sobre lo realizado. Igualmente se destina en la página un recuadro de videos que se suben de acuerdo a los intereses y temáticas que los estudiantes deseen.

Este es otro escenario de observación, conversación y de mirada hacia referentes externos y hacia casos en los que se pone sobre la mesa el asunto de la convivencia. Se trata de un espacio de interacción y de conocimiento en el

que se comprende la dimensión de la relación entre esta noción y la comunicación.

- Enlace musical: Uno de los atractivos para los niños y niñas son los enlaces musicales, que permiten escuchar diferentes canciones y conducen directamente a *youtube* para ver el video de algunas composiciones, también de acuerdo a los gustos que se expresan en el elemento final de la página. Los videos fueron analizados en las clases de Etica y se relacionan y enlazan con la resolución de conflictos en la sociedad. Esto con el fin de relacionar uno de los lenguajes más cercanos a los estudiantes con sus situaciones cotidianas y, semejante a lo que sucede con espacios como el de la emisora escolar, encontrar en el lenguaje musical un interesante punto de reflexión para comprender lo que sucede en el entorno y su influencia en las situaciones de convivencia.
- Calendario de fechas especiales: espacio en el cual se suben los eventos y los días en que se llevarán a cabo, tanto de los dos sextos como a nivel institucional.
- Comentarios: es una de las partes más importantes de la página, ya que a través de ella los niños y niñas pueden expresar sus ideas, opiniones y sobre todo, alternativas de solución ante los conflictos presentados bajo una serie de requisitos y valores como lo son el respeto, la tolerancia y la amabilidad. Este es un recurso muy especial porque se invita a los estudiantes a pensar y reflexionar sobre las causas y consecuencias de los conflictos en los cuales han participado, para buscar entre todos posibles soluciones. Los comentarios que se colocan aquí piden el nombre del estudiante, su correo electrónico, el asunto y el mensaje que se quiere dejar. La ventaja es que los mensajes llegaron directamente al correo de la docente encargada del proyecto y desde allí se genera la posibilidad de hacer un filtro que permite hacer nuevamente una reflexión sobre los mensajes que no cumplen los requisitos propuestos inicialmente (respeto y tolerancia) para continuar con el proceso de mediación y moderar una discusión en la que prime el uso de la palabra con ese cuidado necesario para una interacción respetuosa en clave de disenso y comprensión.

- Enlaces que conducen a redes sociales: son íconos que nos permiten entrar a sitios como *Facebook*, *Twitter*, y *Google+*. También son muy importantes porque a través de ellos se pueden analizar perfiles de algunos voluntarios y además, colocar opiniones en el perfil del grupo de “Sextos Villamar” en la red social de *Facebook*.

Por supuesto, las opiniones de los estudiantes son fundamentales para mejorar la estructura y mecanismo de la página, de acuerdo a los gustos e intereses de los niños y niñas, ya que está abierta a comentarios y recomendaciones que para bien se puedan realizar. Aunque la página web exige cierto tiempo y dedicación en su construcción, es muy sencilla de manejar y lo más importante es que los niños y niñas pueden acceder a ella sin ningún problema. No se necesitan conocimientos avanzados en informática para ingresar, no tiene límites en su uso y además se abre la puerta para que los padres de familia participen activamente en ella, dando sus opiniones y lo más importante, ofreciendo soluciones a los posibles conflictos que se puedan presentar en el colegio.

Ahora bien, el factor esencial de esta página web es el entendimiento de la importancia de ser un espacio de interacción y participación en el que los estudiantes encuentren vehículos significativos de expresión y de generación de acciones comunicativas. No solo se trata de un compilado de aplicaciones y funcionalidades, sino esencialmente de un espacio diseñado para ser un lugar de encuentro en la red, con todas las potencialidades que se ofrece desde la interactividad y con el objetivo latente de ser un motor para la convivencia. Asunto que se entiende en la medida en que la página permite comentar, participar y generar propuestas frente a las problemáticas mismas de la comunidad educativa.

Página web

THECHIKS | WELCOME

2015



LA COMUNICACION, MEDIADORA EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS ESCOLARES

Este es un espacio creado para mejorar la comunicación escolar, el manejo y resolución de conflictos a través de herramientas digitales.

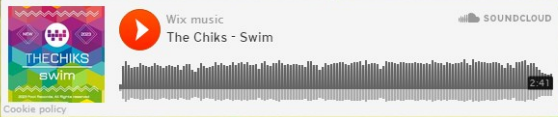
BIENVENIDOS...!!!



[Crea un sitio Wix](#)



© 2015 Patricia García G.
Universidad Distrital Francisco José de Caldas



The Chicks' new EP "Swim" now available 



Si usas las redes, no te enredes

Nuestras fotos



Video de la semana



Fechas Importantes

19 Junio	Reunión Padres Entrega de Boletines
6 Julio	Regreso a clases Finalización de vacaciones

VILLAMAR

I.E.D

Cra. 18M No.69J-25 sur - Barrio Villa Gloria
Tel: 7662784



Deja tus comentarios...

Nombre	Mensaje
Email	
Asunto	

[Enviar](#)

Conclusiones

A partir de todo el trabajo realizado con los niños y niñas de grado sexto de la Institución Educativa Distrital Villamar y teniendo en cuenta los objetivos propuestos sobre cada uno de los ejes, se determinaron las siguientes conclusiones:

Comunicación

Las actividades que se generan en el colegio para mejorar las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, exigen de parte de todos y cada uno de los involucrados tener la capacidad de *saber escuchar* a los demás. Es necesario hacer una labor muy fuerte desde nuestro Proyecto Educativo Institucional que permita hacer de la comunicación la principal herramienta de apoyo para mejorar las relaciones y enriquecer los saberes, siempre y cuando se entienda que no es solamente transmitir información, sino que podemos dedicar tiempo, espacio, paciencia y tolerancia en el proceso comunicativo. En el momento en que orientamos a los estudiantes para que aprendan no solo a oír sino a escuchar lo que el otro (a) quiere expresar, estamos abriendo la puerta para que las relaciones institucionales tengan un avance significativo y se enriquezca aún más cualquier actividad que se haga en favor de los estudiantes.

Así mismo, una de las formas para obtener buenos resultados, es intentar llevar cabo el trabajo de escuchar a nuestros estudiantes, pero la mejor de las formas es tener en cuenta sus *preferencias*. Para ellos es muy importante los gustos y todo aquello que les llama la atención y que tiene sentido de acuerdo a sus intereses, por lo cual la música, los videos, las expresiones, los bailes, forman parte de una cultura urbana que identifica su sentir y su pensar y que sirve también como enlace en el proceso de escucha, porque es aquí donde manifiestan lo que quieren que los demás vean en ellos. La capacidad de análisis y de reflexión crítica que tengan los niños y niñas de las instituciones educativas, públicas o privadas, debe ser motivada por los maestros y maestras que enseñen a salir de esa mediocridad ante los medios de comunicación que es cada vez más permisiva, que entra en nuestra mente y no permite a los estudiantes pensar en ser verdaderos sujetos políticos, que *propongan*, que den alternativas, que brinden elementos de construcción personal y social, porque finalmente son ellos quienes tienen la posibilidad de cambiar la historia, de ofrecer herramientas que cambien la educación que están recibiendo, de

entregar posibilidades y soluciones a muchos de los problemas que no solo atañen a la escuela sino que tienen que ver con el desarrollo de toda una sociedad.

Por último, es necesario entender la importancia capital que tiene la relación entre convivencia y comunicación desde una perspectiva de interacción y relación intersubjetiva y que, en concordancia con el sentido del proyecto, reconoce el valor del disenso y de la consolidación de una posibilidad de establecimiento de la comprensión del otro como escenario central para la relación comunicación – convivencia. Así, antes de pensar en medios y en la convivencia como normatividad o sistema regulatorio, es preciso pasar por el tamiz de la comunicación, entendiéndola como ese proceso dinámico, interactivo y propositivo en el que tanto los medios tradicionales análogos como los digitales pueden ser el punto de lanza para generar arenas de interacción entre subjetividades, de discusión de problemáticas y de solución de conflictos desde un diálogo entre consciencias en el que el entendimiento se sobrepone al asentimiento y el disenso hace parte de las necesidades centrales para poder generar procesos de comprensión.

Conflicto

Los estudiantes definitivamente son muy sensibles en el momento en que se les hace un trabajo reflexivo sobre las causas y las consecuencias que generan el hacer daño a los demás. Se crean en ellos *sentimientos de culpa* cuando saben que sus compañeros (as) pueden verse afectados por una decisión mal tomada, que no solo son los demás los implicados sino que ellos mismos pueden ser víctimas de sus malas acciones. Con relación a la presencia de conflictos en el aula, es fundamental entender que desde aquí también puede haber construcción y formación, porque ya no se habla de este fenómeno como el punto de señalamiento que se presenta a la luz de los problemas comunes, sino que debe ser aprovechado en las clases para la reflexión, la autocrítica y el crecimiento personal y grupal.

De los errores se aprende cada día y las equivocaciones deben ser el comienzo de un análisis para la construcción de nuevas posibilidades a nivel social y político. Todos nuestros estudiantes presentan una evolución diferente, tienen una capacidad de pensamiento distinto, ofrecen diversas alternativas que pueden aportar a su comunidad y así mismo, por lo que se vuelve necesario

aprovechar toda la riqueza que muchos no hemos visto o que no hemos sabido aprovechar a la luz de los contratiempos. Nuevamente el estudiante se presenta como ser propositivo, ofreciendo recursos muy valiosos como el diálogo para mejorar los episodios de conflicto, brinda una serie de *alternativas de solución* que ayudan a que el ambiente escolar se renueve porque son ellos mismos quienes ofrecen los elementos necesarios para acrecentar su entorno y hacer de él un lugar en el que el ambiente y las relaciones prosperen y den buenos frutos más adelante.

Ahora bien, es preciso comprender que el conflicto es necesario, es un punto de partida para el entendimiento y no un espacio del cual huir con recelo. Pensar en la convivencia sin la existencia de ningún tipo de conflicto es algo casi utópico, más aún en el escenario escolar, y más que pensar en la aplicación de manuales, normas o sistemas regulatorios, es necesario posibilitar espacios de encuentro, puntos de reflexión, generación de alternativas y construcción y reconstrucción del conflicto en clave de diálogo y comprensión, asunto que si bien requiere de tiempo, exposición de motivos y, sobre todo de acciones en las que se cede y concede a cada parte, siempre se prima por el entendimiento como referente esencial.

Mediación

Los instrumentos utilizados dieron cuenta de que los estudiantes ignoran la capacidad que tienen para ser mediadores en las situaciones de conflicto que se presentan tanto en el aula como fuera de ella, incluso en su entorno familiar y social. Brindan *opciones de mediación* que son totalmente válidas y que es necesario tener en cuenta no solo para llevar a cabo ese proceso, sino también para que ellos sean partícipes de todo este trabajo. Además, es fundamental tener en cuenta la importancia de trabajar la mediación y la resolución de conflictos desde los Manuales de Convivencia, mencionados en la Ley 1620 del 15 de marzo de 2013, donde se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar. En su artículo 14 se menciona la importancia del Manual de Convivencia como un mecanismo con el cual se debe trabajar para la prevención y el manejo de estas situaciones a través de mediadores, más que como un documento sancionatorio y disciplinar:

El Ministerio de Educación Nacional reglamentará lo relacionado con el manual de convivencia y dará los lineamientos necesarios para que allí se incorporen las

disposiciones necesarias para el manejo de conflictos y conductas que afectan la convivencia escolar, y los derechos humanos, sexuales y reproductivos, y para la participación de la familia” (Ley 1620).

Por lo anterior, se debe aprovechar desde el Gobierno Escolar la posibilidad de conformar equipos de trabajo que sean liderados por los mismos estudiantes, que sean objeto de reflexión y no de represión, que sean *capaces de proponer* y no de destruir, que ayuden a que la presencia de los conflictos sean el punto de partida para convertirlos en acciones educativas y así hacer crecer la escuela que tanto lucha por dejar de ser estigmatizada, sobre todo en el campo de la educación pública.

De igual modo, en un proceso como el realizado en este proyecto, si bien esta dimensión institucional es importante, también se logró identificar que la mediación hace parte de las dinámicas grupales y puede ser llevada desde los mismos estudiantes como mediadores que se ponen en situación en el escenario interactivo. Tanto la página web como la reflexión probaron la capacidad de mediar de cada participante y, adicionalmente se ofrece como referente para entender que no solo es temática de Gobierno Escolar o de una normativa aislada, sino que junto con estos estamentos, también es un espacio que se puede gestar desde los diferentes miembros de la comunidad.

Alfabetización digital

Más allá de los debates entre *nativos / inmigrantes, residentes / visitantes* o las múltiples denominaciones hacia las generaciones contemporáneas (*multimedia, transmedia, app, #, @*), a la hora de tratar con las temáticas de las tecnologías digitales, es necesario pensar el concepto de Alfabetización Digital en clave de los procesos sociales, culturales y comunicativos que le son latentes. El manejo o manipulación de los dispositivos, es tan solo el primer eslabón de la cadena y el primer paso para un proceso significativo de apropiación de las TIC, una dimensión meramente instrumental, que implica conocimientos en el uso de los sistemas y de los aparatos, y que si bien en ocasiones presenta una brecha entre docente y estudiante, no es el punto más importante cuando se trata de un proceso de alfabetización digital, pues ello se trata de ese intercambio entre la matriz crítica de los docentes y los manejos instrumentales que cargan sobre

sí los estudiantes por fuerza de uso y por estar en cierta medida más cercanos a los últimos avances en términos de aparatos.

Es allí donde el concepto de red se hace sumamente importante y valioso para la construcción y consolidación de un verdadero proceso de interactividad y una comunicación altamente significativa. Red implica conocimiento colectivo. Docente que interactúa con sus estudiantes, intercambio de información y sobre todo, la posibilidad de poner sobre el espacio digital problemas que van más allá de cómo usar un *hardware* o un *software*. En clave de aprendizaje colaborativo, la red permite que se pueda intercambiar información, plantear problemas, analizar situaciones y, como lo planteó el proceso de esta investigación, poner a la alfabetización digital, como bien lo señala Gutiérrez Martín, como algo más que ratones y teclas, es decir, como un espacio donde priman dinámicas comunicativas, de participación y donde la exigencia para el docente está más allá de convertirse en *nativo digital* y ser más bien un mediador capaz de conectar esas tecnologías con las problemáticas y necesidades propias de los contextos digitales, puesto que una sobre alfabetización en el uso de aparatos no garantiza un mejoramiento en la comunicación ni mucho menos un verdadero impacto en clave de tecnologías digitales.

Por lo anterior, debemos tener en cuenta la *utilidad de la red* como instrumento mediador en favor de la resolución de conflictos, en el espíritu de este proyecto, porque a través de ella se puede obtener esa conectividad que se necesita para llamar la atención de los estudiantes, atraerlos a los grupos mediadores e involucrarlos de manera propositiva y participativa. Aquí volvemos a mencionar el papel que tienen los niños y niñas en la formación de sujetos políticos, que después de un proceso de evolución y crecimiento, pueden llegar a aportar a la sociedad alternativas en la reparación de las relaciones afectadas por los conflictos.

Impacto de las TICs

La forma en la que nos comunicarnos, la presencia de conflictos y la mediación de los mismos no llegan solos. Hoy en el mundo del que somos parte y al mismo tiempo protagonistas, llegan las tecnologías de la información y la comunicación como el eslabón que vuelve más fuerte esa cadena de procesos y que mejora el sistema comunicativo. Debemos ayudar para que al interior de colegios y escuelas se utilicen las herramientas tecnológicas que existen, desde los docentes y directivos, incluso hasta el personal de servicios generales. Todos estamos invitados a participar

en la utilización de los avances tecnológicos. Se requiere mayor capacitación al interior de las escuelas y colegios para la implementación de estos recursos, ya que muchos de nosotros todavía no los utilizamos y esto ocasiona nuevamente una ruptura comunicativa con los niños y niñas. El interés dentro de las aulas se ve reflejado si se les presentan videos, se analizan películas, se ven fotografías, se graban experiencias. Y es aquí donde los y las docentes debemos aprovechar el gusto mediático de los estudiantes que se proyecta en la *capacidad de proponer* para mejorar y utilizar correctamente las TICs. No se trata de exigirles que guarden sus celulares, decomisarlos o en últimas, entregarlos a sus padres, la idea es interactuar con ellos y obtener el mayor provecho de su interés por estos recursos.

A los maestros y maestras nos falta despertar esa capacidad investigativa que está oculta para explorar en las aulas cuáles son las problemáticas que se originan en ellas, qué requerimos en los salones de clase no solo para solucionar conflictos, sino para aprender de ellos, hacer trabajos con nuestros (as) estudiantes que evidencien sus intereses y que estimulen el deseo y la emoción de explorar conocimiento a partir de las TICs. Es muy importante motivar a los padres de familia para que interactúen desde su casa o sus trabajos, dando aportes valiosos sobre el proceso formativo de sus hijos del cual también ellos son responsables. Aunque esta población es de escasos recursos, no podemos desconocer que algunos de los padres y madres de familia cuentan con celulares desde los cuales pueden enterarse de los avances con sus hijos e hijas y es aquí donde se debe empezar a pensar en alimentar los recursos que pueden estar ahí, pero que no aprovechamos.

La propuesta sobre el producto de la página web es uno de los muchos instrumentos que existen y que se pueden emplear para mejorar esos procesos de comunicación que están fragmentados incluso desde la familia. A partir de lo anterior y rescatando los intereses que se dan en los salones de clase, esta página ayuda a que se generen escenarios de encuentros fraternos donde los valores de la responsabilidad, la honestidad y sobre todo el respeto faciliten el proceso de mediación cuando se presente el momento de resolver un conflicto, porque está atada a los gustos de los estudiantes y a sus preferencias.

Ahora bien, una advertencia central, entrar en el universo TIC no puede separarse de la necesidad de una formación dentro de la comunicación. Junto con el proceso que hasta aquí se ha planteado y en el que este tipo de herramientas se convierte en un recurso importante, es muy

necesario comenzar a pensar en que al interior de estos aparatos subyace una matriz comunicativa ligada a la inteligencia colectiva y la interactividad. Un aspecto en el que es preciso profundizar antes de proponer el manejo instrumental de cualquier herramienta. Si bien hay algo de rezago en el manejo del aparato, esta no puede ser la principal consigna, sino que, como sucedió con la página web de este trabajo, es necesario plantear el camino de reflexión y de interacción como eje central para la participación y la generación de espacios verdaderamente comunicativos y no simplemente una distracción tecnológica que distancia incluso a la escuela de una comunicación real.

El campo Comunicación-Educación y la línea de cultura política

Para cerrar, en lo que se refiere al Campo Comunicación – Educación y a la Línea de Comunicación, Cultura Política y Educación, este trabajo plantea una idea central y altamente significativa: el escenario de las TICs es un punto de partida central para el desarrollo de procesos de convivencia propios a la consolidación de un sujeto político que interactúa, se comunica y es capaz de entender el valor de la mediación y el conflicto y, adicionalmente, que este espacio de las TIC no es solamente un escenario de manipulación de herramientas, sino que tiene que verse como espacio comunicativo y de interacción entre consciencias y subjetividades. En esta medida, en el escenario de la Maestría y bajo la mirada de este trabajo, se plantea un posible camino para otros investigadores y para el campo y la línea y que es precisamente empezar a involucrar una mirada de las TICs como espacio comunicativo donde la convivencia es escenario central y que ella en clave de acción comunicativa, es un referente increíblemente necesario para la formación de sujetos políticos, pues este concepto implica saber las posibilidades de disentir, de comprender y de construir procesos significativos como los que se requieren para que la relación comunicación-convivencia sea posible y sea realidad en nuestros entornos escolares y en la investigación en el campo y la línea.

Referencias

Area M. y Calero J. (2005) *Nuevas tecnologías, globalización y migraciones*. La escuela y los medios de comunicación. Serie la escuela del nuevo siglo 3. Fundación de Investigaciones Educativas y Sindicales FIES. Ediciones Octaedro, Madrid. p.56, 58, 64, 70, 73.

Borjas B. (2010) *Orientaciones para sistematizar experiencias*. Rescatado de: http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/orientaciones_para_sistematizar_experiencias.pdf. p.83.

Cortés E. (2008), *Comunicación, educación y cultura de paz. El eduentretenimiento: buscando estrategias comunicacionales contra la violencia y los conflictos*. Universidad autónoma del estado de México. Facultad de ciencias políticas y sociales. p.20.

Delgado R., Lara L. (2008) *De la mediación del conflicto escolar a la construcción de comunidades justas*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Revista No. sept-dic. ISSN 1657-9267. Pp. 673, 675, 679 y 690.

Fonseca, A. (2008). *Política de las señales: estéticas y ciberculturas*. Revista Nómadas No.28, Pág 149.

Fuquen , M. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Revista Tábula raza. Bogotá, No.1, enero-diciembre. ISSN 1794-2489 p. 266, 267, 268.

García N. (2007). *El poder de las imágenes. Diez preguntas sobre su redistribución internacional*. Estudios visuales: Ensayo, teoría y crítica de la cultura visual y el arte contemporáneo, ISSN 1698-7470, No.4. p. 40-41.

García R., Ramírez A. y Rodríguez M. (2014). *Educación en alfabetización mediática para una nueva ciudadanía prosumidora*. Revista Comunicar, N° 43, v. XXII. Revista Científica de Educomunicación. ISSN: 1134-3478 • e-ISSN: 1988-3293. p.17.

Gutiérrez, Alfonso (2003). *Alfabetización digital, algo más que ratones y teclas*. Editorial Gedisa S.A. Barcelona. p.16, 29 y 33.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México: McGraw-Hill. p. 26, 83, 84, 449, 560.

Ley General de Educación 1620. 15 de marzo de 2013 artículo 14.

López, F. (Noviembre, 2014). Conflicto armado en Colombia. Conferencia realizada en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Artículo de la Revista Semana.com del 27 de julio de 2013, sección Nación.<http://www.semana.com/nacion/articulo/un-informe-para-poner-pensar-colombia/352261-3>.

Manual de convivencia Villamar 2014.

Martín-Barbero, J. (2000). *Retos culturales de la comunicación a la educación*. Revista Nueva Sociedad 169, Septiembre – Octubre. ISSN: 0251-3552. p.38.

Martín-Barbero, J. (2003). *La educación desde la comunicación*. Grupo editorial Norma. ISBN 958-04-7444-3 p.83.

Martín-Barbero J., (2003) *Retos culturales: de la comunicación a la educación. Comunicación, medios y educación: un debate para la educación en democracia*. Revista nueva sociedad. ISBN 84-8063-568-1 p. 35, 36, y 43.

Martín-Barbero, J. (2009). “*Cuando la tecnología deja de ser una ayuda didáctica para convertirse en mediación cultural*”. Revista electrónica Teoría de la Educación. Educación y cultura en la Sociedad de la Información. Vol. 10 No.1 - <http://www.usal.es/teoriaeducacion> p. 22, 23, 24, 26, 29.

Martín-Barbero, J. (2012). *De la comunicación a la cultura. Perder el "objeto" para ganar el proceso*. Revista Signo y Pensamiento 60. Antología de aniversario: 30 años, volumen XXX · enero – junio. p. 76, 78, 80 y 84.

Orte C., Ballester L. y Oliver L. (2003) *Estrategias para la resolución de conflictos*. Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado. Rev.Elect.Interuniv.Form.Profr., 6(2) (2003) (ISSN 1575-0965) p. 2,3 y 4.

Pérez, C. (2008). *Acercamiento a la escucha comprensiva*. Revista Iberoamericana de Educación ISSN: 1681-5653 N.º 45/2 – 10 de febrero. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). p.1.

Pérez, T. (2008). La sociedad multipantallas: retos para la alfabetización mediática. Comunicar No.31, Revista científica de educomunicación. ISSN: 1134-3478 e-ISSN: 1988-3293. p. 15, 23 y 25.

Phillippi A. y Avendaño C. (2011). *Empoderamiento Comunicacional: competencias narrativas de los sujetos*. Revista Comunicar No. 36. E-ISSN: 1988-3293 / ISSN: 1134-3478 p.63, 64, 65 y 68.

Pinilla Díaz, Alexis. (2008) *Conflicto escolar y formación ciudadana*. Apuntes para una lectura agonística de la cotidianidad escolar. Revista Educación y ciudad No.17. Bogotá, IDEP. p.47, 50.

Pinzón P., Martínez V. Rodríguez B., y Riveros G. (2002) *Violencia y escuela: hacia la comprensión de sus manifestaciones e imaginarios presentes en la relación maestro – estudiante*. El Oficio de investigar: educación y pedagogía frente a nuevos retos. Universidad Pedagógica Nacional. Colección de desarrollo e investigación en educación 3. Bogotá. p.322, 324 y 325.

Piscitelli, A. (2006). *Nativos e inmigrantes digitales. ¿Brecha generacional, brecha cognitiva, o las dos juntas y más aún?* Revista Mexicana de Investigación Educativa ISSN: 1405-6666

Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C. México, vol. 11, núm. 28, enero-marzo, pp. 179, 180, 183, 184 y 185.

Ramírez, A. (2012). *Los saberes tecnomediados de niños, niñas y jóvenes de hoy: entre lo online y lo offline del mundo de la vida*. Revista educación y ciudad No.23. Segundo semestre julio-diciembre. ISSN 0123-0425 p.45.

Riveros, H. (2012). *Hipertexto, creatividad e interdisciplina en la Lectura y escritura digital: una experiencia de aula*. Boletín Virtual REDIPE No. 814 – ISSN 2256 – 1536 – Julio 3. p.75.

Riveros (2015). Del análisis crítico a la producción mediática: la articulación entre ecologías digitales, y el trabajo pedagógico, académico e investigativo. Conferencia realizada en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Febrero 18.

Schvarstein, L. (2004). *La mediación escolar en contexto*. Poliesis. Revista electrónica de psicología social FUNLAM. No.7 Febrero. Edición 7 ISSN1692-0945. Recuperado de: <file:///C:/.../IGOMED2/Documents/FUNLAM/Articulos%20para%20Poiésis/Poiésis%202000-2008/Edicion007/poiesis7.lschvarstein.htm>[15/01/2013 02:30:01 p.m.] p.6.

Soriano E., López A., (2003) *Medios de Educación y Comunicación intercultural en la educación secundaria*. Revista científica de Comunicación y educación. ISSN:1134-3438; p.72.

Suárez, M. (agosto, 2012). Estamos ante un nuevo ser humano. Entrevista hecha a Guillermo Carvajal. El Espectador.com. Rescatado de: <http://www.elspectador.com/noticias/actualidad/vivir/estamos-un-nuevo-ser-humano-articulo-369499>

Tufte, T. (2008). *El edu-entretenimiento: buscando estrategias comunicacionales contra la violencia y los conflictos*. Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação São Paulo, v.31, n.1, p, 2008. p. 161. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69830989008>.

Tuvilla, J. (2004). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos*. Consejería de educación y ciencia. Dirección General de Orientación Educativa y Solidaridad. Plan andaluz para la cultura de paz y no violencia. Materiales de apoyo No. 2. ISBN: 84-688-5500-6. p.51.

Valderrama, C. (2007). *Ciudadanía y comunicación: saberes, opiniones y haceres escolares*. Dinámicas comunicativas en el aula. Siglo del Hombre Editores. Universidad Central – IESCO. Bogotá. Revista Nómadas (Col). ISSN 0121-7550 p.74.

Yukuma, M. (2008) *Modelo pedagógico para la interpretación y utilización de los medios de comunicación social en la familia, la escuela y el colegio*. La familia, la sociedad, el estado y los medios de comunicación. Litocentral. ISBN 95844443674, 9789584443670 p. 13 y 19.

Anexos



Anexo.No.1
COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
"LA COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"
ACTIVIDAD SOBRE COMUNICACION – GRADOS SEXTOS



GRADO_____ FECHA:

INTEGRANTES:

OBJETIVO: Identificar cuáles son las dificultades de comunicación que se presentan frecuentemente en nuestra comunidad educativa y brindar soluciones para mejorar.

DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN EN LA ESCUELA – ENTREVISTAS

- Docente primaria J.M.
- Docente primaria J.T.
- Estudiantes de grado 9°
- Orientación
- Docente Inclusión
- Docente Secundaria
- Servicio de Vigilancia
- Servicios generales
- Docente 40x40
- Almacenista

Preunta muy sencilla para responder en cada entrevista:

¿Cuáles crees que pueden ser las grandes dificultades de comunicación que existen entre nuestra comunidad educativa?

Preguntas para resolver con el grupo:

1. Antes de escuchar a los entrevistados pregúntate lo mismo, ¿Cuáles crees que pueden ser las grandes dificultades de comunicación que existen entre nuestra comunidad educativa?
2. ¿Cuáles son las grandes dificultades que según los entrevistados se presentan a nivel de comunicación en el colegio?
3. ¿Estás de acuerdo con estas afirmaciones? Si, no, ¿por qué? ¿coinciden sus respuestas con lo que respondiste en el punto número 1?
4. ¿Qué haces cuando sientes que la otra persona no te escucha o no entiende lo que quieres decirle? ¿cómo reacciona?
5. ¿Qué obstáculo se presenta en nuestro salón de clase que impide una buena comunicación?
6. ¿Qué puedes hacer para mejorar la comunicación con las personas que te rodean?
7. Se divide el grupo en diez subgrupos. Cada uno analiza la respuesta de uno de los entrevistados. Se les proporciona papel craft y marcadores para que entre todos realicen una cartelera exponiendo a los demás subgrupos la respuesta del entrevistado que le correspondió y una solución para mejorar la comunicación en nuestra institución.

Anexo No.2



COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
"LA COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"
ACTIVIDAD SOBRE CONFLICTO – GRADOS SEXTOS



GRADO_____ FECHA:

INTEGRANTES:

Objetivo: Analizar las situaciones de conflicto que se presentan, identificando que existen muchos de ellos para ofrecer posibles soluciones a futuro.

Se presentan varias imágenes proyectadas desde el tablero interactivo. Por parejas le corresponderá a cada una fotografía. Deben observarla detenidamente y de acuerdo a lo que ven y perciben en ella, responder:

1. ¿Por qué se puede afirmar que en ella hay conflicto?
2. ¿Qué protagonistas se ven en la fotografía como víctimas del conflicto?
3. ¿y quiénes son los victimarios?
4. ¿Crees que hay dolor y sufrimiento en la imagen? ¿Por qué?
5. ¿Qué piensas después de saber que cuando ayudas a otra persona a que participe en una situación de conflicto, hay otras personas que sufren y se entristecen por tus malas acciones?
6. ¿Por qué has participado de los conflictos que se presentan en el colegio?
7. Sabes que como seres humanos cometemos errores, pero también tenemos la oportunidad de remediarlos. Si en tus manos estuviera la solución al conflicto que se presenta en la fotografía, ¿cómo lo harías?
8. Si pudieras hacer un compromiso de no agresión a los demás compañeros, ¿estarías dispuesto (a) a hacerlo? Escríbelo en un octavo de cartulina para decorar tu salón de clases.

Anexo No.3



COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
"LA COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"
ACTIVIDAD SOBRE MEDIACION – GRADOS SEXTOS



OBJETIVOS:

- Entender las causas y consecuencias que generan conflicto en nuestra comunidad educativa
- Aportar posibles soluciones a los conflictos que se presentan tanto en el colegio, como en la vida diaria.

RECURSOS: Video "LA NIÑA QUE NO SE SENTIA MAL CUANDO ACTUABA MAL"

<https://www.youtube.com/watch?v=SKRecNeYRxl>

Grupo No.1:

INTEGRANTES:

GRADO_____ FECHA:

FRASES:

"Cuando su mamá la regañó por su mal comportamiento, ella ni se sintió mal por ello"

"Los demás son sus amigos, ella los trata mal y los puede lastimar"

"Cuando hace algo mal debe pensar en lo que hizo y no actuar como si nada le importara"

Responde estas preguntas con tus compañeros en la hoja:

1. Escoge una de las frases, la que más te llame la atención y explícala con tus propias palabras
2. ¿Por qué se puede decir que en este caso hay conflicto?
3. ¿Quiénes son los protagonistas y qué papel cumplen en el conflicto?
4. Este caso podría tener una solución. ¿Qué solución le darías al caso que te correspondió?
5. Después de tener la solución, compárala con la que plantea el video. ¿Se parecen las dos soluciones? ¿En qué se diferencian?
6. Imagínate una situación de conflicto en tu salón. Ponte de acuerdo con tus compañeros de grupo y dramatízala. Al final de la intervención deben dar una posible solución al conflicto dramatizado.

Anexo No.4



COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"
ACTIVIDAD SOBRE MEDIACION – GRADOS SEXTOS



OBJETIVOS:

- Entender las causas y consecuencias que generan conflicto en nuestra comunidad educativa
- Aportar posibles soluciones a los conflictos que se presentan tanto en el colegio, como en la vida diaria.

RECURSOS: Video "LA NIÑA QUE NO SE SENTIA MAL CUANDO ACTUABA MAL"

<https://www.youtube.com/watch?v=SKRecNeYRxl>

Grupo No.2:

INTEGRANTES:

GRADO _____ FECHA:

FRASES:

"Si sigue actuando mal, todos se alejarán de ella. No tendrá amigos con quien jugar"

"Si hiciste algo mal, debes pensar en lo que hiciste y no volver a hacerlo"

"Acuérdate de disculparte si hiciste algo mal"

Responde estas preguntas con tus compañeros en la hoja:

1. Escoge una de las frases, la que más te llame la atención y explícala con tus propias palabras
2. ¿Por qué se puede decir que en este caso hay conflicto?
3. ¿Quiénes son los protagonistas y qué papel cumplen en el conflicto?
4. Este caso podría tener una solución. ¿Qué solución le darías al caso que te correspondió?
5. Después de tener la solución, compárala con la que plantea el video. ¿Se parecen las dos soluciones? ¿En qué se diferencian?
6. Imagínate una situación de conflicto en tu salón. Ponte de acuerdo con tus compañeros de grupo y dramatízala. Al final de la intervención deben dar una posible solución al conflicto dramatizado.

Anexo No.5



COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL



"LA COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"
ACTIVIDAD SOBRE MEDIACION – GRADOS SEXTOS

OBJETIVOS:

- Entender las causas y consecuencias que generan conflicto en nuestra comunidad educativa
- Aportar posibles soluciones a los conflictos que se presentan tanto en el colegio, como en la vida diaria.

RECURSOS: VIDEO: "CONFLICTO Y MEDIACION"

<https://www.youtube.com/watch?v=zbpu86qATJQ>

Grupo No.3:

INTEGRANTES:

GRADO_____ FECHA:

Caso No.1 "Conflicto funcional"

Juan juega con un carro y Luis le pide que lo deje jugar. Juan le dice que no. Luis se va a una esquina a jugar con una pelota. Se acerca Juan y le dice que si lo deja jugar con su pelota. Luis le dice que no.

Responde estas preguntas con tus compañeros en la hoja:

1. ¿Por qué se puede decir que en cada uno de los casos hay conflicto?
2. ¿Quiénes son los protagonistas y qué papel cumplen en el conflicto?
3. Los casos podrían tener una solución. ¿Qué solución le darías al caso que te correspondió?
4. Después de tener la solución, compárala con la que plantea el video. ¿Se parecen las dos soluciones? ¿En qué se diferencian?
5. Imagínate una situación de conflicto en tu salón. Ponte de acuerdo con tus compañeros de grupo y dramatízala. Al final de la intervención deben dar una posible solución al conflicto dramatizado.

Anexo No.6



COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
"LA COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"
ACTIVIDAD SOBRE MEDIACION – GRADOS SEXTOS



OBJETIVOS:

- Entender las causas y consecuencias que generan conflicto en nuestra comunidad educativa
- Aportar posibles soluciones a los conflictos que se presentan tanto en el colegio, como en la vida diaria.

Grupo No.4:

INTEGRANTES:

GRADO _____ FECHA:

"Conflicto disfuncional"

Margarita salió agotada de trabajar, pero llegó temprano a casa. Cansada de la pesada jornada de trabajo que tuvo, llega, abre su puerta y lo que encuentra es una gran sorpresa: su esposo Pedro está muy pero muy acaramelado con su vecina Juana. Margarita triste y muy decepcionada de su esposo toma una medida radical: decide pedirle el divorcio a su esposo Pedro, el cual se niega a creer lo que pasa y simplemente le dice "yo te amo".

Responde estas preguntas con tus compañeros en la hoja:

1. Por qué se puede decir que en cada uno de los casos hay conflicto?
2. ¿Quiénes son los protagonistas y qué papel cumplen en el conflicto?
3. Los casos podrían tener una solución. ¿Qué solución le darías al caso que te correspondió?
4. Después de tener la solución, compárala con la que plantea el video. ¿Se parecen las dos soluciones? ¿En qué se diferencian?
5. Imagínate una situación de conflicto en tu salón. Ponte de acuerdo con tus compañeros de grupo y dramatízala. Al final de la intervención deben dar una posible solución al conflicto dramatizado.

Anexo No.7



COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
"LA COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"
ACTIVIDAD SOBRE MEDIACION – GRADOS SEXTOS



OBJETIVOS:

- Entender las causas y consecuencias que generan conflicto en nuestra comunidad educativa
- Aportar posibles soluciones a los conflictos que se presentan tanto en el colegio, como en la vida diaria.

RECURSOS: VIDEO: "CONFLICTO Y MEDIACION"

<https://www.youtube.com/watch?v=zbpu86qATJQ>

Grupo No.5:

INTEGRANTES:

GRADO _____ FECHA:

"Conflicto latente"

Ninguna de las dos partes es consciente de que se afectan los intereses del otro.

Los sábados por la mañana en un conjunto de Bogotá, se escucha heavy metal a todo volumen proveniente del apartamento 501 donde vive José, un metalero de pura raza. Su vecino quien vive en el 502, Miguel, practica Yoga a la misma hora. Sin dudas, el ruido ocasionado por el heavy metal que escucha José impide que Miguel pueda concentrarse al practicar yoga. Sin dudas, este es un conflicto latente ya que José no es consciente de que con su música afecta la práctica de yoga de su vecino Miguel.

Responde estas preguntas con tus compañeros en la hoja:

1. ¿Por qué se puede decir que en cada uno de los casos hay conflicto?
2. ¿Quiénes son los protagonistas y qué papel cumplen en el conflicto?
3. Los casos podrían tener una solución. ¿Qué solución le darías al caso que te correspondió?
4. Después de tener la solución, compárala con la que plantea el video. ¿Se parecen las dos soluciones? ¿En qué se diferencian?
5. Imagínate una situación de conflicto en tu salón. Ponte de acuerdo con tus compañeros de grupo y dramatízala. Al final de la intervención deben dar una posible solución al conflicto dramatizado.

Anexo No.8



COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
"LA COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"



ACTIVIDAD SOBRE MEDIACION

OBJETIVOS:

- Entender las causas y consecuencias que generan conflicto en nuestra comunidad educativa
- Aportar posibles soluciones a los conflictos que se presentan tanto en el colegio, como en la vida diaria.

RECURSOS: video: "conflicto y mediación"

<https://www.youtube.com/watch?v=zbpu86qATJQ>

Grupo No.6:

INTEGRANTES:

GRADO_____ FECHA:

"Conflicto manifiesto"

Es cuando una de las partes percibe que está siendo afectada con o sin intención. Para esto, tenemos un ejemplo de bullying: en un colegio asiste Anita y también asiste Mayerly. Anita es una chica tranquila que siempre va arreglada a clases por lo cual siempre va con una bella trenza.

Pero Anita tiene un problema: siempre que están en el recreo, y decide pasar por el lado de las canchas, es víctima de bullying porque Mayerly, compañera, siempre le mechonea la trenza cuando la ve cerca.

Responde estas preguntas con tus compañeros en la hoja:

1. ¿Por qué se puede decir que en cada uno de los casos hay conflicto?
2. ¿Quiénes son los protagonistas y qué papel cumplen en el conflicto?
3. Los casos podrían tener una solución. ¿Qué solución le darías al caso que te correspondió?
4. Después de tener la solución, compárala con la que plantea el video. ¿Se parecen las dos soluciones? ¿En qué se diferencian?
5. Imagínate una situación de conflicto en tu salón. Ponte de acuerdo con tus compañeros de grupo y dramatízala. Al final de la intervención deben dar una posible solución al conflicto dramatizado.

Anexo No.9



COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
"LA COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"
ACTIVIDAD SOBRE ALFABETIZACION DIGITAL



INTEGRANTES:

GRADO _____ FECHA:

Objetivo: Concientizar a los estudiantes de la importancia que tienen para los estudiantes las TICs, como elemento que ayuda a mediar en los conflictos.

VIDEOS:

<https://www.youtube.com/watch?v=yXeQjiNOVSY>

<https://www.youtube.com/watch?v=bNFjod2hoNM>

Se coloca a los estudiantes los videos anteriores y se contestan por parejas las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los avances tecnológicos que nos muestra el video desde 1990?
2. ¿Crees que han sido útiles y apropiados en nuestra época? ¿Por qué?
3. ¿Por qué prefieres las clases con elementos interactivos (videos, páginas web, Facebook, etc)?
4. ¿Qué limitaciones encuentras en la institución que impiden utilizar los elementos tecnológicos y las redes?
5. ¿Cuáles son los riesgos de tener una cuenta en internet?
6. ¿Cuáles son las reglas a seguir para no tener inconvenientes en la red?
7. ¿Qué dice el video sobre los contactos?
8. ¿Qué debes tener en cuenta a la hora de escoger a tus amigos?
9. ¿Qué dice sobre el tiempo que debemos pasar en las redes?
10. ¿Qué es lo que más te llama la atención de pertenecer a una red social (Facebook)?
11. Después de ver los videos y hacer el trabajo de hoy, ¿por qué se puede decir que los elementos tecnológicos e interactivos sirven para solucionar conflictos?
12. En un octavo de cartulina, elabora un cartel decorativo invitando a los estudiantes del colegio a utilizar los avances tecnológicos que hay y a mejorar el uso de las redes sociales.

Anexo No.10



COLEGIO "VILLAMAR"
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
"LA COMUNICACIÓN EJE DEL DESARROLLO DE VALORES PARA LA CONVIVENCIA"
ACTIVIDAD SOBRE IMPACTO DE LAS TICs EN LOS ESTUDIANTES



NOMBRES: _____ GRADO _____ FECHA: _____

Objetivo: Concientizar a los estudiantes de la importancia que tienen para los estudiantes las TICs, como elemento que ayuda a mediar en los conflictos.

VIDEOS:

<https://www.youtube.com/watch?v=hogzkHQ9jxw>

https://www.youtube.com/watch?v=1IW_1_8ZCh0

<https://www.youtube.com/watch?v=JNZT5o9LEPw>

Se coloca a los estudiantes los videos anteriores y se contestan por grupos las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son algunas de las aportaciones que nos brindan las TICs?
2. Anteriormente, ¿qué se usaba en los salones de clase? Y hoy, ¿qué utilizamos?
3. ¿Qué sucedía con la información anteriormente y hoy, qué necesitamos para almacenarla?
4. ¿Qué sucedía con la forma de comunicarnos antes, y ahora, cómo lo hacemos?
5. ¿Y los tableros, cómo eran antes? ¿y ahora, cómo son?
6. ¿Y las tareas, cómo se han hecho hasta ahora? Pero, ¿Qué no sirve para realizarlas sin encontrarse?
7. Por qué los aparatos tecnológicos de hace algunos años tardaban más en ayudarnos que los dispositivos que hoy tenemos?
8. Menciona cuatro de las redes sociales vistas en el segundo video
9. ¿Qué te dice el tercer video sobre el cuidado con tus datos personales en las redes sociales?
10. ¿Por qué debemos tener cuidado al subir fotografías en la red?
11. ¿Qué dice el video sobre el manejo de la imagen?

Hagamos un balance hasta ahora:

12. Los talleres que hemos realizado hasta ahora donde has visto lo bueno y los cuidados de las TICs, ¿Han mejorado la idea que tienes de ellas (internet, celulares, tablero interactivo, redes sociales)? Explica tu respuesta

13. ¿Por qué te agradan las TICs?

14. ¿Qué es lo que más te llama la atención de ellas?

15. ¿Qué impide al colegio que se nos presenten mejores Tecnologías de la Información y la Comunicación?

16. Si tuvieras que hacer una transformación en tu institución, ¿qué harías para mejorar el manejo de las TICs en el colegio?

17. Elabora una carta a Secretaría de Educación contando la situación real de nuestro colegio y pidiendo colaboración para mejorar las TICs que actualmente tenemos.



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DISTRITAL DE BOGOTÁ
COLEGIO IED VILLAMAR
"La Comunicación: Eje del desarrollo de valores para la convivencia"
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL
Educación Preescolar, Primaria y Secundaria
Resolución de Integración No. 2357 de 14 Agosto 2001 y Resolución de Aprobación 3195 de 2 de Octubre de 2002
DANE: 51100102539 - NIT: 830.085.803-9 - Correo: escdmavillamar@redp.edu.co



DIARIO DE CAMPO

ACTIVIDAD No. <u>3</u>		GRADO: <u>601</u>	No. PARTICIPANTES: <u>31</u>
FECHA: <u>ABRIL 21 DE 2015</u>		HORA: <u>6:30AM – 8:15AM</u>	LUGAR: <u>AULA 103</u>
OBJETIVO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
Concientizar a los estudiantes de la importancia que tienen para ellos las TICs, como elemento que ayuda a la mediación en conflictos escolares	1. Presentación de los videos 2. Desarrollo del taller por parejas 3. Elaboración de carteles decorativos sobre la correcta utilización de los medios tecnológicos 4. Diálogo con los estudiantes		
OBSERVACION DE LA ACTIVIDAD	EVALUACION		
Los estudiantes prestan mucha atención a los videos que se presentaron. Les interesa mucho el tema de las redes sociales y los medios interactivos.	TEMA ALFABETIZACION DIGITAL	A través del diálogo con los niños y niñas del salón, se recuerdan las ventajas y desventajas que nos traen hoy en día los avances tecnológicos y su influencia en la mediación de conflictos escolares.	
	RECURSOS DIDACTICOS		
	- Tablero interactivo - Computador - Sistema de audio - Guía de trabajo		