

Eje 2. Comisión 4. Comunicación, educación y nuevas tecnologías  
Coordina Celina Morisse

## Comunicación virtual en clave de inclusión en tiempos de pandemia

Ana Andrada | Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Leonor Latanzzi | Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

### Resumen

Nuestro trabajo se basa en la experiencia realizada con jóvenes en cuanto a sus aprendizajes en tiempos de pandemia. La incertidumbre y la extraordinaria situación en sanidad nos atravesaron en todos los ámbitos laborales, profesionales y de formación. El desafío es la formación de jóvenes en el campo de las problemáticas de la comunicación social tratando de mejorar sus experiencias profesionales.

Es así como tuvimos que diseñar nuevas formas de crear comunicación, diálogo, empatía a través de la mediación virtual. Con obstáculos como la conectividad débil. Equipos no actualizados y la necesidad de abordar problemáticas que antes lo hacíamos desde la presencialidad. Para ello tuvimos que modificar la mirada sobre la virtualidad antes era un complemento muy útil y ahora se transformó en un actor tecnológico de alto protagonismo.

En este contexto lo primero fue re significar nuestro rol como formadores y generar empatía con cada actor. La formación así requiere una comunicación fluida, clara precisa dialógica que facilitara la interacción con muchos otros en situaciones diversas y complejas. El dolor y la angustia estuvieron presentes en medio de una insólita pandemia.

Para ello tuvimos que construir un espacio amigable en las aulas virtuales. Pensar pautas y orientaciones que fueran encuadrando la presencia docente - estudiantil para interactuar en conjunto en diversos momentos, proponiendo interrogantes, respondiendo preguntas, dudas o en debates para proponer, reorientar las conversaciones, creando una comunidad de aprendizaje en las que los docentes somos un actor más del complejo andamiaje en el engranaje de aprendizajes y enseñanzas.

Pensar la tecnología no por sí misma sino como un recurso que debíamos mirarlo y utilizarlo desde una necesaria humanización donde lo académico y lo afectivo tiene que ver con que la propuesta que ofrecemos genere y movilice en los/las estudiantes, para

habilitar nuevos espacios para que ellos/ellas se conecten con sus propios desafíos personales y profesionales.

En este marco vemos la educación en clave de derechos que garanticen la educación pública, gratuita e inclusiva; es desde este lugar que tuvimos que apelar a una pedagogía crítica para revisar nuestras prácticas y facilitar el intercambio y la interacción en contexto de masividad. Nos interrogamos sobre ciertos aspectos ¿Qué derechos se vulneran y cuáles se afianzan?; ¿Cómo abordar el campo educativo desde la inclusión?; ¿Qué nos aporta la pedagogía crítica en la formación profesional?; ¿Qué aprendizajes nos dejó el contexto de pandemia?

**Palabras clave:** comunicación, educación, inclusión

### Desafíos del contexto

En este contexto de pandemia cada uno desde su lugar se reinventó, para mantener de alguna manera cercanía con los estudiantes y reemplazar los encuentros que antes se producían en la presencialidad. El uso de tecnologías de información y comunicación nos permitió generar dinámicas educativas, en el acompañamiento de los estudiantes, en el uso de los recursos de aprendizaje, y en la evaluación.

Debimos adaptarnos, reformular las propuestas acordes a la situación, capacitarnos, poner en debate formas de construcción, analizar estas nuevas realidades y comprender y situarnos en el contexto, incorporar diferentes recursos y desplegar distintas estrategias para seguir enseñando y aprendiendo en este contexto de virtualidad y ser parte activa dentro de la comunidad educativa.

Nos convocaba la responsabilidad de acompañar y crear condiciones para la permanencia de estudiantes en el cursado promoviendo un aprendizaje activo, colaborativo para ello se implementaron estrategias que posibilitaron un pacto intersubjetivo entre docentes y estudiantes y tomar compromiso en este contexto de formación profesional.

Se plantearon acuerdos y se organizó una dinámica que dio sentido al trabajo, significando la relevancia de aprender en equipo. Tejer una trama de vínculos de sostén pensando que en lo colectivo estaba la fortaleza, donde docentes, estudiantes, actores institucionales, coordinamos estrategias, demandamos recursos, pusimos en marcha normativas, regulaciones, para garantizar la enseñanza y el aprendizaje, que permitieron enfrentar modalidades desde la virtualidad y repensar cual era nuestro lugar como docentes para apuntalar, fortalecer el pensamiento crítico y la comprensión como eje central de la propuesta.

Reflexionar respecto al acompañamiento y orientación pedagógica y comunicacional que promovíamos, como recrear condiciones para generar la permanencia de los estudiantes en el ámbito educativo, cuando había una gran posibilidad de que las brechas de abandono aumentaran, siempre entendiendo la educación como herramienta emancipadora. El desafío era la permanencia a partir del diálogo y la comunicación.

Deliberar colectivamente sobre los contenidos de la educación en clave de derechos, en esta nueva situación, ¿Cómo armar cada encuentro? ¿Qué lenguajes incluir, que actividades habría que privilegiar? ¿Qué sentían nuestros estudiantes? ¿Cómo aprenderían mejor? ¿Cuáles eran sus motivaciones? ¿Cómo generar una sinergia que potencie el aprendizaje individual y colectivo? ¿Qué recursos serían los más adecuados para cada momento?

"Por lo tanto, los educadores generalmente se han retractado de comprometerse con las cuestiones más complejas y han reducido la teorización acerca de este problema cuestiones principalmente de técnica, organización y administración".

(Giroux, 1992: 244) podemos afirmar que los educadores en pandemia se comprometieron en las acciones educativas sostuvieron el campo educativo, resta analizar teóricamente y desde una pedagogía crítica que se trabajó y qué se podría cambiar. No caer en falsas

dicotomías entre virtualidad y presencialidad. Debemos buscar el sentido de los aprendizajes significativos con las maneras de conocer y apropiarse de ellos.

En el camino hacia la inclusión no debieron olvidarse algunas cuestiones que favorecieron el proceso de aprendizaje, para ello realizamos diagnósticos amplios integrales, actualizar la información sobre las condiciones de los estudiantes, generar comunicación fluida con ellos, pensar prácticas educativas enriquecedoras, generar entornos virtuales accesibles, para entender las contradicciones que se instalaban, reformular prácticas que contemplaran las necesidades y posibilidades de los/as estudiantes y que se traducen en tomas de decisiones, buscar alternativas de accesibilidad de la plataforma utilizada para garantizar el acceso pleno a todos los espacios de estudio.

Con el tiempo emergieron las profundas diferencias de condiciones que existían en el cursado visibilizándose situaciones complejas de resolver falta de recursos tecnológicos, entre otras que se reflejaban en el aula virtual, las fragilidades y fortalezas de la educación pública en este contexto del cual éramos partícipes del desafío.

Compartimos con Dussel algunos de los desafíos que enfrentamos. "En estos días de pandemia nos vimos obligados a ensayar formas para hacer escuela en las condiciones de la emergencia, porque no había otras alternativas. Ese ensayo es muy valioso, pero puede nutrirse de miradas más amplias; podemos tomarnos el tiempo de pensar cuales de esas formas son más productivas y cuales no contribuyen a hacer escuela" (Dussel, 2020, pp. 339). Es fundamental reflexionar nuestras propias prácticas hacer una mirada del acto educativo.

### **Aportes de la teoría crítica**

Seguimos los aportes de Henry Giroux quien nos plantea que no podemos tener una comprensión sectaria del mundo, ni tampoco tener brotes de falsas dicotomías. Es estar en y con y en el mundo. Es pensar una pedagogía crítica que nos permita experimentar de una manera dialéctica sobre teoría y práctica.

Mientras existan las desigualdades, se requieren cambios, transformaciones en este orden tan desigual, que nos plantean las sociedades actuales. Debemos estar atentos abiertos activos para comprender y poder pensar unas nuevas estrategias de educación/comunicación que nos facilite comprender las contradicciones, las disfunciones, y las tensiones que se presentan.

Castell expresa que hay que luchar por la libertad ya que la comunicación es constitutiva de ese poder.

"Ahora creo, es que el poder se basa en el control de la comunicación y la información. Ya sea el macro poder del estado y de los grupos de comunicación o el micro poder de todo tipo de organizaciones. Por eso mi lucha por la libertad de comunicación" (Castell, 2009; 23)

La educación no puede ser un simple entrenamiento para el estatus como afirma Marcuse en 1969. No estamos para entrenar sujetos y activarlos en ese entrenamiento para cumplir y ejercer en ellos y para ellos un control social. Por el contrario estamos para habilitar, para conocer y comprender los hechos que se construyen en la realidad.

Hay una racionalidad y en esa racionalidad muchas veces se reduce el conocimiento a decisiones meramente técnicas. Un conocimiento que implica información, valores y creencias en un modelo pasivo. Ponemos al estudiante como un ser consumidor y transmisor, en vez de pensar más complejamente sobre las múltiples negociaciones del mundo y que de alguna forma todos somos parte de esas negociaciones en el que se trabajan y actúan. Por supuesto hay un modelo funcional al orden social un modelo de transmisión, un modelo que lleva al conformismo ciudadano.

Otros términos, ya introducidos en el ambiente pedagógico como el de fracaso o de éxito, son de fácil manejo y a veces diríamos de un manejo bastante arbitrario ya que devienen de ciertas definiciones del mercado. Hay saberes y aprendizajes que entran en juego.

Tenemos que conocer, tenemos que saber cuáles son esos conocimientos previos de los estudiantes.

Nos preguntamos qué conocimientos y qué habilidades necesitan nuestros estudiantes y a que estamos dispuestos los profesionales que actuamos en el campo educativo. Allí quizás encontremos el sentido y la significación en la relación entre educandos y educadores. La educación muchas veces se ve como una empresa riesgosa, porque hay tensiones y promesas incumplidas.

### **Perspectiva de derechos**

El derecho a la educación y las normativas vigentes que lo impulsan sigue teniendo vigencia y debe ampliarse. El Estado y las políticas públicas educativas deben acompañar suficientemente el proceso de priorizar la educación como centro para la transformación social, trazar políticas integrales y universalistas para la acción e, como parte de una construcción política y cultural necesaria, para encarar un momento de crisis social y económica que impacta en este período en todos los órdenes y en especial en la dimensión educativa.

Debemos facilitar diálogos, que atiendan a mejorar los vínculos y los procesos de enseñanza y aprendizaje. "El proceso de comunicación influye decisivamente en la forma de construir y desafiar las relaciones de poder en todos los campos de las prácticas sociales, incluida la práctica política". (Castell, 2009: 24) y por ende las prácticas educativas

Como lo señala de Alba, "la educación no puede cambiar las relaciones sociales y económicas pero si puede contribuir a que los cambios que en estas relaciones se produzcan en la sociedad amplia, se desarrollen en la dirección de la liberación, perspectiva que desde nuestro punto de vista es ineludible en nuestros países." (Alicia de Alba 1992: 11). La educación debe ser una política de estado que planifique de manera articulada transformaciones que sean inclusivas.

La educación pública, gratuita posibilitará la participación política, la conformación de ciudadanía y el desafío es generar reflexión crítica fundada, aseveramos que se convierte en un derecho tanto político como social; facilitando el acceso a la educación/comunicación, y a la inclusión social.

Seguimos afirmando que la educación se convierte en herramienta emancipadora del pensamiento de nuestros ciudadanos. La educación como derecho genera integración hace comprender los distintos universos de significados y realidades de vida, ayuda a construir dignidad, libertad y ciudadanía.

"Una teoría de la educación ciudadana, tendrá que redefinir la naturaleza de la teoría educativa que existe actualmente. En su lugar, tendrá que construir una perspectiva de teoría que integre los constructos artificiales que separan a las disciplinas académicas". (Giroux 1992: 244)

Reflexionar sobre las formas de habilitar el tiempo que vivimos creando condiciones para otro mundo posible, la pregunta, el interrogarnos qué enseñamos, cómo se aprende. Será entonces una oportunidad para poner en discusión la naturaleza política de la educación en clave de derecho en esta coyuntura, para recuperar la politicidad de ese acto. Reflexionar sobre los contenidos de la educación en esta nueva situación. ¿Cómo organizar los encuentros? ¿Qué lenguajes, actividades habría que privilegiar?

Nos inclinamos por realizar lecturas y miradas que integren las dimensiones macro y micro sociales, tratando de establecer conexiones, encontrar herramientas analíticas, que permitan realizar diagnósticos amplios, integrales, para entender las contradicciones que se instalan, y que se traducen en tomas de decisiones, buscando otras alternativas posibles.

### **Entornos virtuales amigables**

Tuvimos claro que pensar en las posibilidades que brindan los entornos tecnológicos, sería posible si estaban acompañados por una propuesta pedagógica que los sustentara cuyos ejes temáticos centrales generaran conexiones con las experiencias previas de los estudiantes y otras disciplinas y estrategias didácticas acordes, recorrido donde los estudiantes demuestren su comprensión, resolviendo diferentes tipos de actividades empleando múltiples lenguajes.

Valorar el proceso que permita a los estudiantes conocer y lograr las metas y una retroalimentación clara y específica respecto a sus desempeños desde el inicio hasta el final del proceso. Realizar los permanentes ajustes según demandas.

Sin duda la enseñanza en la virtualidad impacta en la vida universitaria y vino para quedarse. Los entornos virtuales se han integrado a la enseñanza y a la comunicación en el aula. Se ha convertido en un componente inevitable dentro de los procesos de construcción de significados individuales y colectivos en nuestra práctica educativa cotidiana en tanto

da posibilidad de comunicación, interactividad entre docentes y estudiantes, sinergia en la producción de contenidos, convergencia de lenguajes, videos, imágenes, audio, texto, muchos de ellos a su alcance masivo a través de vínculos links.

Trasciende limitaciones de espacio y tiempo, como de fronteras geográficas por que reúne múltiples voces desde los contenidos, permite el enlace de múltiples lenguajes que enriquecen el trabajo, el conocimiento en los distintos espacios curriculares que llevamos adelante en la universidad.

Sin embargo ésta visión no debe simplificar la mirada que impida reconocer la diversidad de experiencias que atraviesan los procesos educativos y se plantean como dilemas éticos al no considerar quiénes pueden acceder al entorno virtual y quiénes no. La mirada crítica, reflexiva respecto a la producción y utilización de los recursos didácticos digitales debe reconocer condiciones de nuestros estudiantes, de sus potencialidades y dificultades al momento del encuentro con nuestra propuesta. Procesos donde emergen conflictos diversos sobre las condiciones particulares de accesibilidad, calidad de conexión que se dispone, dominio de conocimientos tecnológicos etc.

Nuestros jóvenes universitarios expresan una multiplicidad de situaciones a contemplar donde emergen las desigualdades en las condiciones del cursado ocasionadas por las denominada brecha digital. En ese sentido debe sumarse el estado para evitar la profundización de las brechas existentes a través de políticas económicas, culturales y educativas que apunten a amortiguar las desigualdades estructurales que hoy afectan más que nunca a docentes, y estudiantes.

### **Reflexiones finales**

Vivimos momentos de incertidumbres profundas, caída de los grandes valores de la modernidad, la ruptura de las ideas del progreso se actualizan utopías como ideales para construir un mundo más justo, donde su valor sustantivo y ético lo constituyan las posibilidades de equidad y justicia, y ser parte de una construcción política y social transformadora.

Proponemos revisar, remirar lo que nos pasa desde paradigmas y claves analíticas que integren el valor de los derechos humanos como componente crucial en el acceso a la educación, ese derecho, y como llave para acceder a otros derechos, trabajar desde discursos y reflexiones teóricas y prácticas de cambio de acuerdo a necesidades urgentes, desde una mirada que no reduzca la educación a un bien de mercado o como un servicio especializado desde una perspectiva individual, sino responda a necesidades colectivas de una sociedad en general.

Entender la formación superior desde una concepción amplia integral, compleja, que permita el acceso gratuito de todos los niveles, que contribuye a la igualdad de oportunidades de los distintos actores y sectores, garantizar su acceso, y permanencia en el sistema educativo, que no obligue los jóvenes a abandonarlo por la imposibilidad de costearse los estudios, o aun peor, por la necesidad de salir a trabajar para procurarse un sustento

priorizando su manutención. Mirarnos desde la pedagogía crítica implica comunicación, diálogo, diversidad, y humanización.

Paulo Freire nos interpela para dudar, buscar, aprender, comprender, participar en el acto educativo fortaleciendo el vínculo entre educador y educando. La curiosidad ejercida desde una praxis entre la teoría y la práctica. Construir ciudadanía es a partir de educar que para Freire es un verdadero acto político de libertad y emancipación.

Generar esperanza, humanizar nuestras prácticas es una meta. Recordamos las ideas de la pedagógica crítica en el sentido de rechazar los aspectos monolíticos, cerrados y autoritarios. Al contrario debemos desplegar diálogo, comunicación, una educación situada contextualizada. La educación construye la cosmovisión, los ritmos sociales que marcan las huellas de época. Por ello propiciamos la pedagogía crítica con el abanico de educadores de América latina

#### **Aportes desde la teoría crítica**

Seguimos los aportes de Henry Giroux quien nos plantea que no podemos tener una comprensión sectaria del mundo, ni tampoco tener brotes de falsas dicotomías. Es estar en y con y en el mundo. Es pensar una pedagogía crítica que nos permita experimentar de una manera dialéctica sobre la subjetividad y la objetividad y no caer ni en uno ni en otro campo simplificando la situación ni el idealismo subjetivo ni el objetivismo mecanicista simplificando la situación. Esta es la razón de por qué revisar una teoría crítica. En su libro Teoría y resistencia en la educación trabaja en la idea de contribuir en la idea de interacción de la teoría y la práctica.

Mientras existan las injusticias, se requieren cambios, transformaciones en este orden tan desigual, que nos plantean las sociedades actuales. Debemos estar atentos abiertos activos para comprender estas realidades y poder pensar una nueva teoría de la educación que nos facilite comprender las contradicciones, las disfunciones, y las tensiones que se presentan tanto a nivel de las escuelas como en la sociedad misma.

No pensar el poder en términos negativos o unidimensionales. Sino Para pensar el poder en la educación como una dimensión que nos permite ver qué pasa en las escuelas, en los acores que están presentes en las escuelas como instituciones y en la sociedad misma.

¿Es posible entonces pensar alguna forma de resistencia? ya sea de forma limitada, no siempre consiente o de manera corporativa tanto entre docentes maestros estudiantes directivos? Cierta resistencia en el contexto de esta hegemonía cultural es posible de presentarse y entonces algunos interrogantes: ¿Cómo se produce el conocimiento? ¿Es uno igual para todos, son verdades absolutas, son solamente construcciones subjetivas o tienen que ver con un producción de conocimiento situado y en contexto?

Otro interrogante ¿Cómo se legitima las prácticas educativas? Hay una necesidad de un espacio mental y de reflexión para pensar abiertamente, reflexivamente, sobre cada uno de los hechos, las acciones y las formas de comprensión que nos inundan y que nos marcan.

La pandemia nos interpeló y aún queda mucho para analizar de los aprendizajes en los nuevos vínculos entre educandos y educadores. Las debilidades como falta de conectividad y el uso abusivo de las pantallas de celulares y computadoras. Sin embargo nos dejaron la necesidad de trabajar creativamente.

Fortalecer la comunicación dialógica y los vínculos facilita el acto educativo.

Nos queda seguir en la búsqueda, en la curiosidad por encontrar formas alternativas para mejorar y hacer atractivos los procesos de enseñanza y aprendizaje.

### Referencias bibliográficas

CASTELLS, M. (2009). *La comunicación en la era digital*. En M. Castells, Comunicación y poder. Madrid, Alianza, 2009: pp 87-189. Disponible en <https://es.scribd.com/document/418532469/La-comunicacion-en-la-era-digital>

GARCÍA ARETIO, L. y otros (coord.) (2007). *De La Educación a Distancia a la educación virtual*. Barcelona: Editoriel Ariel S.A 1a Ed. Cap 2.

GIROUX, H. (1992) *Teoría y resistencia en la educación*. Siglo XXI.

DE SOUSA SANTOS, B. (2006). *Renovar la teoría crítica y reinventar la emancipación social*. Buenos Aires: CLACSO.

Freire, P (1968). *Pedagogía del oprimido*. Editorial Siglo XXI.