



PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN EN EL AULA: REFLEXIONES DESDE LA TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA¹

Recibido: septiembre 24 de 2014 / **Revisado:** abril 24 de 2015 / **Aceptado:** abril 29 de 2015
Por: **Stephany Hernández Mahecha²**

Para citar este artículo /To reference this article /Para citar este artigo

Hernández, S. (enero-junio 2015). Problemas de Comunicación en el Aula: reflexiones desde la Teoría de la Comunicación Humana. *Investigium IRE: Ciencias Sociales y Humanas*, VI (1), 102-118. doi: <http://dx.doi.org/10.15658/CESMAG15.05060108>

RESUMEN

El propósito de este trabajo es hacer una presentación general de la Teoría de la Comunicación de la Escuela de Palo Alto y retomar los elementos de este enfoque que permitan analizar y visualizar los problemas de comunicación en el aula. Por consiguiente, la pregunta que se responderá a lo largo del texto es: ¿Qué aspectos de la Teoría de la Comunicación Humana de la Escuela de Palo Alto contribuyen al análisis y a la visualización de los problemas de comunicación y situaciones conflictivas que se dan en el aula? Para realizar esta reflexión, se partió de un estudio de caso, en el cual se puso en juego los planteamientos y conceptos propuestos por la Teoría de la Comunicación Humana. De igual forma, se retomó la tipificación sobre la violencia en la escuela planteada por Miriam Abramovay, para caracterizar las prácticas discriminatorias que se dan entre los estudiantes, así como algunos planteamientos sobre la violencia propuestos por Carina Kaplan. Una de las conclusiones a las que se llegó en esta investigación fue la importancia que tiene el análisis comunicacional en las reflexiones pedagógicas para identificar las prácticas y los discursos que los jóvenes poseen sobre las violencias en la escuela.

Palabras clave: comunicación, discriminación, identidad, problemas de la comunicación, violencia en la escuela.

¹ Este artículo de investigación es producto de la participación en el Proyecto de Voluntariado Universitario “Comunicación/Educación y Derechos Humanos 2014”, realizado en las escuelas públicas de la Plata, Argentina. Financiado y avalado por la Universidad Nacional de la Plata, Argentina, bajo la supervisión del Laboratorio de comunicación, educación y medios (COMEDI). Las reflexiones y los marcos teóricos implementados en el voluntariado, nutrieron este trabajo de investigación, y permitieron la creación del proyecto: *Narrativas juveniles, comunicación y violencias en la escuela*, el cual se ha desarrollado en Santiago de Cali, Colombia.

² Maestría en Comunicación y Derechos Humanos de la UNLP. Licenciada en filosofía de la Universidad del Valle. Investigadora del grupo PRAXIS de filosofía política de la Universidad del Valle y del Laboratorio de investigación en comunicación, educación y medios de la UNLP. Correo electrónico: stephano179@hotmail.com. ondasbienestar@hotmail.com



PROBLEMS OF COMMUNICATION IN THE CLASSROOM: REFLECTIONS FROM THE THEORY OF HUMAN COMMUNICATION

ABSTRACT

The purpose of this work is to make a general presentation of the Theory of the Communication at the School of Palo Alto and return to the elements of this approach allowing to analyze and visualize the problems of communication in the classroom. Therefore, the question that will respond throughout the text is: What aspects of the Theory of the Human Communication at the school of Palo Alto contribute to the analysis and visualization of the communication problems and conflict situations that occur in the classroom? To make this reflection, we started from a case study, which was put into play the approaches and concepts proposed by the Theory of Human Communication. Similarly, we resumed the typification about violence at the school raised by Miriam Abramovay, to characterize discriminatory practices occurring among the students, as well as some approaches to violence proposed by Carina Kaplan. One of the conclusions reached in this study was the importance that has the communications analysis in pedagogical reflections to identify practices and speeches that young people possess about the violence at the school.

Key words: communication, discrimination, identity, problems of communication, violence at school.

PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO EM SALA DE AULA: REFLEXÕES A PARTIR DA TEORIA DA COMUNICAÇÃO HUMANA

RESUMO

O objetivo deste trabalho é fazer uma apresentação geral da Teoria da Comunicação na Escola de Palo Alto e retomar os elementos desta abordagem para analisar e visualizar os problemas de comunicação na sala de aula. Portanto, a pergunta que será respondida ao longo do texto é: Que aspectos da Teoria da Comunicação Humana da Escola de Palo Alto contribuem para a análise e visualização de problemas de comunicação e situações de conflito que ocorrem na sala de aula? Para fazer esta reflexão, que começou a partir de um estudo de caso, na qual foi colocada em jogo as abordagens e os conceitos propostos pela Teoria da Comunicação Humana. Da mesma forma, foi retomada a tipificação sobre a violência na escola levantada por Miriam Abramovay, para caracterizar as práticas discriminatórias que ocorrem entre os estudantes, bem como algumas abordagens sobre a violência propostos por Carina Kaplan. Uma das conclusões desta pesquisa foi a importância que tem a análise comunicacional nas reflexões pedagógicas para identificar as práticas e discursos que os jovens têm sobre a violência na escola.

Palavras-chave: comunicação, discriminação, identidade, problemas de comunicação, violência na escola.



INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo, es hacer una presentación general de la teoría de la comunicación de la Escuela de Palo Alto y retomar los elementos de este enfoque que permitan analizar y visualizar los problemas de comunicación en el aula. Por consiguiente, la pregunta que se desarrollará a lo largo del texto es: ¿qué aspectos de la Teoría de la Comunicación Humana de la Escuela de Palo Alto contribuyen al análisis y a la visualización de los problemas de comunicación y situaciones conflictivas que se dan en el aula? La intención de establecer pautas comunicativas que contribuyan a un análisis en contextos escolares, parte de la necesidad de reflexionar sobre los conflictos de baja intensidad (Kaplan, (2006) *Violencias en Plural*) que se manifiestan en la escuela, y al no ser atendidos se transforman en diferentes formas de violencia. Así pues, en este artículo se retoma el planteamiento de Carina Kaplan, según el cual, la violencia en la escuela surge de prácticas recurrentes que se dan entre estudiantes, docentes-estudiantes, tales como: la discriminación, las burlas, la indiferencia, la ridiculización, hablar mal de los otros, entre otras. En dichas prácticas, la violencia puede adoptar múltiples formas, unas más evidentes, como es el caso de la violencia física, otras más sutiles que pueden pasar desapercibidas, como la violencia simbólica.

El paradigma epistemológico que orientó esta investigación fue el interaccionismo simbólico³; esto significa que los procesos comunicativos en el aula serán entendidos a partir de los significados generados de las interacciones entre los sujetos, en donde entran en juego el contexto, el lenguaje verbal y corporal. De acuerdo con esto, las reflexiones realizadas en torno a los actores sociales, partieron de la idea de que el individuo se constituye en la interacción social, y que no es posible que construya su yo sin la presencia del otro. En consideración de esta premisa se retomó el concepto relacional de la violencia en las escuelas propuesto por Carina Kaplan, ya que desde esta visión se la cuestiona como una propiedad individual, y se la define como una cualidad vinculada a diferentes condiciones institucionales, simbólicas y materiales (Kaplan, 2009, p. 14). Al igual que el marco teórico, el método narrativo utilizado en esta investigación está influenciado por el interaccionismo simbólico y el paradigma hermenéutico-interpretativo, siendo el relato de vida utilizado en el estudio de caso y los relatos de los estudiantes, los principales insumos para poner en juego los elementos más importantes de la Teoría de la Comunicación Humana.

³ El Interaccionismo Simbólico es una teoría que plantea que el sentido o el significado de las relaciones sociales se construye a partir de las interacciones que los sujetos llevan a cabo en la vida cotidiana. En contraposición al conductismo, considera que la conducta humana no se configura de acuerdo al esquema estímulo –respuesta, sino gracias a la construcción subjetiva que el individuo hace de él y de los otros. De esta forma, el *self* o la representación que cada persona tiene de sí, se construye a partir de cómo cree que aparece ante los demás y las opiniones que tienen de ella o él; como consecuencia, esto desarrolla un sentimiento de su *self*, el cual se puede ser de orgullo o de mortificación. El énfasis que el Interaccionismo Simbólico pone en el concepto de *self*, va a ser importante en los planteamientos sobre comunicación humana de la Escuela de Palo Alto.



Con este método cualitativo, cobra importancia la narrativa personal y las experiencias de los individuos para comprender los fenómenos sociales. En esta perspectiva se valoran las interacciones de los sujetos, sus vivencias, las formas cómo revaloran los hechos y los significados que construyen con los otros a partir de las relaciones sociales.

De acuerdo con lo anterior, en este artículo no se parte de una definición esencialista de la violencia, sino que se caracteriza según las relaciones y los sentidos que los actores, en este caso los estudiantes, le otorguen en un contexto determinado. En esta perspectiva, la violencia es un fenómeno social, cultural e histórico que sólo puede ser analizado a partir de las prácticas y discursos que se dan en un lugar específico, tal como lo propone la autora citada. En esta misma línea, la investigadora brasilera Miriam Abramovay señala la importancia de entender a la violencia, en la escuela, como un fenómeno plural, no sólo por los diferentes tipos que hay, sino también por la complejidad del mismo y las dimensiones que encierra. Para efectos de la reflexión que se llevará a cabo, retomaré la clasificación de las violencias en la escuela propuesta por Abramovay, y, a partir de ella, se mostrará que dicho fenómeno no sólo está relacionado con los actos penalizables, sino también con las acciones que violan el código social o las microviolencias. En esta categoría se encuentra a la discriminación como una de las formas de violencia más recurrente en el aula, que por su regularidad puede generar situaciones violentas de mayor intensidad. Al tener en cuenta que el objetivo de este artículo es generar elementos comunicacionales para reflexionar sobre los conflictos de baja intensidad que se presentan en el aula, se partirá de esta forma de microviolencia.

En la misma línea, se retomará el planteamiento de Kaplan, según el cual, en las prácticas discriminatorias, la violencia actúa como un eje diferenciador, con el cual los jóvenes construyen su identidad al establecer distancias físicas y simbólicas con el Otro. El vínculo entre la violencia y la identidad va a ser uno de los principales referentes en la reflexión en torno a los intercambios

comunicativos que se dan entre los estudiantes. En esta reflexión el lenguaje asume un papel fundamental, ya que las palabras, las etiquetas y los actos de nombramiento influyen en la construcción de la identidad y autoestima de los jóvenes; en otras palabras, el lenguaje es una parte esencial en la conformación de la subjetividad, es por ello que resulta importante hacer un análisis que involucre la comunicación humana. En la construcción del enfoque comunicativo, se retoman los planteamientos de Watzlawick, Beavin y Jackson, autores del libro: *Teoría de la comunicación humana, interacciones, patologías y paradojas* (1997). Al respecto, dos ideas fueron importantes para este trabajo: la primera, que la comunicación influye en las conductas del ser humano, razón por la cual una de las causas de los conflictos humanos es la recurrencia de la comunicación patológica; y la segunda, que la construcción de la subjetividad (*self*) depende de la relación que el sujeto sostiene con los otros a través de la comunicación.

El artículo se desarrolla de la siguiente forma: primero se hace un recorrido general por las diferentes teorías comunicativas hasta llegar al planteamiento de la comunicación humana de la Escuela de Palo Alto; luego se expone la teoría general de la comunicación y se señalan sus principales aspectos, los axiomas y las patologías de la comunicación. La exposición de dicha teoría está acompañada de algunas reflexiones de Carina Kaplan sobre la violencia en la escuela y algunas opiniones de los estudiantes de noveno del Colegio Mixto Juan Pestalozzi, sobre situaciones que consideran violentas en el aula. En un segundo momento, se retoma la tipología de la violencia en la escuela propuesta por Miriam Abramovay y, luego, se definirá el concepto de discriminación. Para finalizar, se presenta un estudio de caso (Montoya, 1997) basado en la historia de vida de una joven de 20 años, quien narra su experiencia como estudiante en un colegio público de la ciudad de Cali. El propósito de este estudio de caso es poner en juego los elementos de análisis tomados de la teoría de la comunicación humana, así como reflexionar sobre las prácticas discriminatorias que se viven en el aula.



La comunicación como interacción social, puesta en común y diálogo

¿Cómo entendemos la comunicación? y ¿qué intercambiamos en una situación comunicativa? A simple vista la respuesta parece sencilla, la comunicación es un proceso en donde se trasmite información. Sin embargo, a lo largo de la historia, este concepto ha sido definido de varias formas e influenciado por disciplinas como la antropología, la filosofía, las ciencias naturales, la sociología, la informática y la matemática, lo cual hace que la asociación al plano meramente informativo sea reduccionista. Sumado a esto, están las múltiples temáticas que aborda la comunicación, la inexactitud de su quehacer y el cuestionamiento sobre la legitimidad que tiene como ciencia, situación que llevó a teóricos e investigadores a tomar modelos de las ciencias naturales y adaptarlos a las teorías comunicativas por medio de analogías.

No obstante, el estudio de la comunicación social no se agota en la búsqueda de un fundamento científico, se inicia a principios del siglo XX con la aparición de los medios de comunicación y el impacto que tuvieron en las sociedades contemporáneas. Lo anterior remite a varias guerras (Primera y Segunda guerra mundial) que contribuyeron a la proliferación de las nuevas tecnologías y al perfeccionamiento de los medios de difusión, particularmente en la transmisión masiva de mensajes. Paralelo a este fenómeno surge la *Mass Communication Research*, una corriente comunicativa que se instaura en los años cuarenta y que desvía las investigaciones sobre la comunicación al plano cuantitativo para responder a las demandas de los gestores de los medios de comunicación. En contrapeso, los pensadores de la Escuela de Frankfurt profundizaron en los procesos de producción culturales y reflexionaron sobre el papel que tienen los medios de comunicación y el capitalismo en la sociedad, de manera especial, en la producción y transmisión de la cultura; lo anterior da como resultado una crítica de corte marxista, la cual se materializa en el término *Industrias Culturales*, y con el que denunciaron la estandarización y la transformación de la cultura en una mercancía (Mattelart & Matterlart, 1997, pp. 23-28).

Aunque para el campo de la comunicación, el análisis de los medios masivos de información fue importante, también surgió la preocupación por la forma en que se llevaba a cabo la comunicación humana. Al respecto, Shannon y Wiener, dos teóricos de la comunicación, retomaron planteamientos de las ciencias duras con la finalidad de construir sus teorías sobre este tipo de comunicación. El primero centró su modelo comunicativo en la cuantificación de la información, lo cual tuvo grandes repercusiones en diferentes investigaciones sobre los medios de comunicación; y el segundo enfatizó en el concepto de información y entropía, agregando a su esquema la noción de *feedback* o *comunicación circular*. Ambas teorías fueron utilizadas para explicar la comunicación humana.

A pesar de la importancia de estos modelos en las ciencias sociales y en otras disciplinas, recibieron fuertes críticas por tener una concepción neutral del sujeto, por la poca importancia que le dieron a los significados que se generaban en la interacción entre los individuos y al desconocimiento del contexto en donde se dan los intercambios comunicativos. Así surge la *Nueva Comunicación o teoría de la comunicación humana*, una corriente conformada por los principales investigadores de la Escuela de Palo Alto, los cuales retomaron el concepto de *feedback* e indagaron sobre las diferentes interacciones que surgen en la comunicación humana, igualando comportamiento y comunicación bajo el axioma: "es imposible no comunicar" (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1997, p. 49). Para estos investigadores, la comunicación no era un hecho voluntario, y se daba cuando dos o más personas estaban intercambiando significados a través de palabras, gestos, silencios, conductas y el manejo del espacio; es por ello que la comunicación fue planteada por la Escuela de Palo Alto como un proceso permanente e integral. Parte de las tesis propuestas por los investigadores de esta Escuela, fueron influenciadas por el interaccionismo simbólico; ambas perspectivas comparten la premisa de que la comunicación es el fundamento de toda relación social, y que en una situación comunicativa, lo fundamental no son los sujetos que hacen parte de ella, sino la relación que se lleva a cabo entre ellos en un contexto determinado.



El anterior panorama se ubica, de manera general, en ciertas discusiones que se han dado en torno a la comunicación, una de ellas es la delimitación de este campo de estudio y el nacimiento de diferentes teorías comunicativas, las reflexiones en torno a los medios de comunicación y su impacto en las sociedades y las instancias de emisión y recepción de la información. Sin embargo, la comunicación no sólo tiene que ver con la información y los medios, también está presente en las relaciones e interacciones que sostienen los seres humanos. Aquí es importante señalar que en la actualidad hay muchas teorías de la comunicación que no fueron incluidas en este panorama general, como en todo escrito, se toman decisiones sobre los aspectos hacia donde se quiere llevar la discusión; en este sentido, el énfasis en lo relacional es precisamente lo que se quiere destacar con los planteamientos de la Escuela de Palo Alto.

En consideración de lo expuesto, en este artículo la comunicación va ser entendida como un proceso de interacción social en el que se produce una trama de sentidos que le permite a los actores sociales generar lecturas compartidas e interpretar códigos, comportamientos, valores y normas. Los mensajes son producidos y transmitidos en diferentes niveles comunicativos, razón por la cual no sólo comunicamos cuando hablamos, sino también cuando tomamos decisiones, cuando ejercemos el poder o permanecemos en silencio; por lo tanto, la totalidad de nuestras acciones pueden ser leídas comunicacionalmente. De acuerdo con esto, pensar la comunicación en el aula es analizar los espacios de interacción que se construyen en la escuela, comprender el vínculo entre el acto educativo y lo comunicacional, el cual se expresa en el intercambio de saberes, puntos de vista, comportamientos y en los valores que se dan en el ámbito escolar. Según esta perspectiva, el análisis comunicacional que se realizó incluyó la interacción entre los estudiantes, las patologías de la comunicación y los sentidos que éstos construyen en torno a la violencia.

Teoría de la comunicación humana: elementos para el análisis de situaciones comunicativas en el aula

Las relaciones asimétricas en el aula

En la década de los cuarenta del siglo pasado, Claude Shannon diseñó un modelo lineal de comunicación para la compañía de telecomunicaciones *American Telegraph & Telephone*. Según este sistema, un mensaje podía ser reproducido de forma exacta en otro punto al utilizar una fuente de información, un codificador que transforma el mensaje en signos para su transmisión y un receptor que lo decodifica; todo ello, con el propósito de hacer circular la mayor cantidad de información en poco tiempo y con una mínima interferencia (Mattelart & Matterlart, 1997, pp. 41-44). A pesar de que el sistema fue diseñado para la transmisión rápida de información de una máquina a otra, posteriormente fue utilizado para explicar la comunicación humana, definiéndola como un proceso en el que se descifra y transmite la información de un emisor a un receptor desde un determinado código sin ningún tipo de retroalimentación, ignorándose el contexto de interacción y las conductas de los participantes en el proceso comunicativo.

Al profundizar en la relación entre la comunicación y la educación, es importante reconocer que las prácticas pedagógicas plantean una relación comunicativa entre docente-estudiante y estudiante-estudiante, de ahí que de un modelo educativo se desprenda uno comunicativo. En el esquema lineal propuesto por Shannon, la relación entre el emisor y el receptor da cuenta de la forma en que interactúa el docente y el estudiante en la educación tradicional. Este tipo de educación se caracteriza por la transmisión vertical de conocimientos y valores del docente al estudiante, la participación del profesor como emisor activo y del alumno como receptor pasivo. Lo anterior es ilustrado por Mario Kaplún en su libro: *Una pedagogía de la comunicación: el comunicador popular* (2002), quien profundiza en la relación comunicación-educación, destacando los esquemas comunicativos que están presentes en tres



concepciones de educación -contenidos, efectos y proceso-, en el caso de la educación tradicional, señala al esquema comunicativo lineal como parte de ésta:

El emisor es el educador que habla frente a un educando que debe escucharlo pasivamente. El educador es el comunicador que "sabe" emitiendo su mensaje desde su propia visión, con sus propios contenidos, a un lector (u oyente o espectador) que "no sabe" y al que no se le reconoce otro papel que el de receptor de la información. Su modo de comunicación es, pues, el monólogo (1985, p. 24).

La comunicación unidireccional de docente a estudiante ha sido cuestionada en diferentes modelos pedagógicos de la Escuela Nueva y por pensadores e investigadores, pues una de sus mayores dificultades es el autoritarismo del docente y la exclusión del estudiante en el proceso educativo, lo que ocasiona la disminución tanto del diálogo como de la participación en la escuela. El verticalismo en las relaciones en el aula es una de las causas del conflicto escolar, es por ello que a la hora de analizar lo que ocurre en el salón de clase, es importante revisar el esquema comunicativo utilizado por los docentes y los estudiantes, así como es necesario tener en cuenta las relaciones de poder que se dan en el aula, la forma en que se entiende la autoridad y el uso del diálogo.

De acuerdo con lo anterior, el primer elemento de análisis en las situaciones comunicativas en el aula, es la relación de poder que se construye desde el maestro hacia el estudiante, y el lugar de la participación en los intercambios que se dan con los niños o jóvenes. Si hay una comunicación lineal en las instituciones educativas, sin ningún tipo de intercambio, probablemente hay una relación autoritaria que puede generar situaciones de violencia en la escuela.

Entender la comunicación desde la relación y el contexto

El modelo comunicativo lineal no fue el único planteado para explicar la comunicación humana, ni tampoco el único que surge en las prácticas pedagógicas. La propuesta con la que se quiere analizar las relaciones escolares, parte de un entendimiento pragmático y sistémico de la comunicación, el cual permite establecer un marco de reflexión para cualquier tipo de interacción que se da en la escuela. Este enfoque propuesto por Watzlawick, Bateson, Goffman, Hall y Birdwistell, investigadores del Colegio Invisible, indaga por la influencia de la comunicación en la conducta de los seres humanos, al partir de la idea según la cual conducta y comunicación son términos equiparables. Para ellos, la pragmática no sólo son palabras -en función de sus configuraciones y significados- que están al servicio de la sintáctica y la semántica, sino también sus concomitantes no verbales, esto es, el lenguaje corporal y los componentes comunicacionales inherentes al contexto. Lo anterior muestra que toda conducta, y no sólo el habla, es comunicación, y que toda comunicación, incluso los indicios comunicacionales de los contextos interpersonales, afectan la conducta. Por lo tanto, la comunicación es entendida, por estos investigadores, como un proceso permanente en el que dos o más sujetos intercambian conductas a través del lenguaje verbal y corporal, construyen significados a partir del contexto, crean o modifican relaciones que establecen entre ellos, e instauran las reglas que van a determinar su manera de interactuar.

De acuerdo a lo anterior, el segundo elemento que se debe tener en cuenta para pensar la comunicación en las prácticas pedagógicas, es, precisamente, el entendimiento que los investigadores del Colegio invisible proponen de ésta, ya que permite profundizar en las conductas inconscientes que se reflejan en el lenguaje corporal, las relaciones de poder, la relación entre el espacio y el comportamiento, las valoraciones y sentidos que construyen los miembros de la comunidad educativa sobre un determinado tema. Otro aspecto a señalar en este enfoque, es la implicación que el lenguaje verbal y corporal tiene en las relaciones



humanas. En el metálogo⁴ ¿por qué los francés? Gregory Bateson (1982) destaca la diferencia entre el lenguaje verbal y no verbal, mostrando los niveles que se dan en la comunicación:

Hija: Papá ¿por qué la gente no puede decir simplemente: "no estoy enojado contigo", y dejar de ocuparse del asunto?

Padre: ...la cuestión es que los mensajes que intercambiamos a través de los gestos no son realmente lo mismo que cualquier traducción de estos gestos a palabras.

Hija: No te entiendo.

Padre: Quiero decir, que ninguna cantidad de palabras, mediante las cuales se pueda informar a alguien de que no se está enojado o que sí se está, equivale a lo que se puede decir a través del gesto o el tono de la voz. (p. 21).

Según el diálogo, toda conducta que se da en la comunicación, tiene un significado para los comunicantes; esto es comprensible si se piensa que la forma en que expresamos nuestros comportamientos es corporal y no sólo verbal. En el metálogo, el padre también enfatiza en la importancia que tiene el lenguaje no verbal para establecer un marco interpretativo que les permite a las personas comprender el contenido de los mensajes. Lo anterior muestra que hay dos niveles en el proceso comunicativo, éstos son: uno *referencial* que tiene que ver con la información que transmitimos en el mensaje, y el otro *conativo* vinculado a la relación de los comunicantes. El primero se refiere a los datos o al contenido que se expresa a través del lenguaje verbal; el segundo se relaciona con la interpretación del mensaje que ha sido comunicado, es decir, que este nivel permite comprender si lo expresado por otra persona es una orden, una pregunta, una sugerencia o una broma.

⁴ Metálogo "Es una conversación sobre algún tema problemático. La conversación tiene que ser tal, que no sólo los participantes discutan efectivamente el problema, sino que la estructura de la conversación en su totalidad sea también pertinente al mismo tema" (Bateson, 1972, p. 27).

La importancia del lenguaje verbal y corporal en las observaciones del aula

Al respecto es interesante mencionar el estudio de la comunicación no verbal de niños de preescolar realizado por Zimmerman, en su libro: *Observación y comunicación no verbal en la escuela infantil* (1987), en el cual se muestra la importancia de la comunicación corporal en la identificación de las conductas de los niños y la relevancia que tiene la interpretación adecuada de este lenguaje en el proceso de enseñanza y aprendizaje. A continuación se presenta una de las observaciones realizadas por una docente observadora en el salón de clase, citada por el autor:

Sylvie es bonita y va bien vestida. Al ingresar en el primer año de preescolar tiene 2 años y 6 meses. Es seleccionada por la directora porque llora muy a menudo, quejándose de que le pegan. Pero la profesora no advierte nada semejante. Sylvie es mestiza en alto grado. Es la única de su etnia en la escuela. Su madre es guadalupana y empleada de administración; está soltera. El racismo respecto de ella se manifiesta de manera no verbal; los niños no quieren estar sentados a su lado, ni darle la mano en las filas o en los corros, ni jugar con ella en el patio. No le pegan de manera ostensible pero la observadora advierte que la pellizcan. El racismo también es verbal: "es sucia", "es vieja", es "una negra". Verbal y no verbal algunos niños se manchan las manos de pintura negra y dicen: "manos de negro" (p. 57).

El lenguaje verbal y corporal no sólo influye en las interacciones que se establecen con los otros, también ayuda a la construcción de la representación *-self-* que cada persona tiene de sí. Estos elementos que hacen parte del acto comunicativo, permiten construir la subjetividad de cada persona:

Parecería que, completamente aparte del mero intercambio de información, el hombre *tiene* que comunicarse con los otros a los fines de su autopercepción y percatación, y la verificación experimental de este supuesto intuitivo se hace cada vez más convincente a partir de las investigaciones



sobre privación sensorial, que demuestra que el hombre es incapaz de mantener su estabilidad emocional durante periodos prolongados en que sólo se comunica consigo mismo (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1997, p. 86).

En el caso de Sylvie, la interacción con los otros niños se ha basado en situaciones de rechazo, agresión y adjetivos negativos, estas acciones han repercutido en la autopercepción que Sylvie tiene de sí y en su comportamiento:

A partir de noviembre, aparecen manifestaciones que van a ampliarse al final del tercer año. Sylvie acompaña sus emisiones verbales de golpes con las manos, de balanceos con el cuerpo, de movimientos rítmicos con las piernas. En el segundo trimestre resulta cada vez menos agredida físicamente. Es ella quien ataca: muerde, corta los correos, interrumpe los juegos, da bofetadas y patadas (Zimmerman, 1987, p. 58).

El caso de Sylvie, muestra la importancia de la observación del lenguaje verbal y corporal en el aula para realizar un diagnóstico de los estudiantes, que le permita al docente y al equipo de la institución educativa, indagar por las situaciones que se presentan y crear estrategias pedagógicas para trabajar prácticas discriminatorias y situaciones de conflicto. En cuanto a los adolescentes, el lenguaje corporal y verbal se acentúa más, pues la conformación de su identidad está fuertemente relacionada con la forma en que exteriorizan su subjetividad; esto se puede ver en sus comportamientos, su forma de vestir, sus prácticas, gestos y formas de asumir el mundo. Todas estas acciones marcan una distancia simbólica que le permite diferenciarse de los demás. En esta lógica diferenciadora, las características físicas también cobran un papel central en la percepción que los jóvenes tienen de los otros y en los calificativos que utilizan para nombrar a sus pares y a los adultos (Mutchnick, 2009, p. 161); el mismo autor comenta:

En "Estigma. La identidad deteriorada", el sociólogo contemporáneo Erving Goffman (2006) observa cómo a lo largo de la historia, las sociedades establecen distintos medios para categorizar

a las personas y los atributos que se consideran como corrientes y naturales en los miembros de cada una de esas categorías. De esta manera, al encontrarse frente a un extraño, las primeras apariencias permiten prever en qué categoría se halla y cuáles son sus atributos, es decir, su "identidad social" (p. 162).

Lo anterior, también ocurre en las relaciones que se generan en el espacio escolar, en las cuales el aspecto físico, la personalidad, el status social y el consumo cultural son aspectos determinantes a la hora de relacionarse. Así pues, en las interacciones comunicativas de los jóvenes no sólo es importante analizar los mensajes que transmiten, las relaciones de poder que establecen, su lenguaje corporal y la proxémica, también es relevante reflexionar sobre los procesos de autopercepción y percepción que construyen en el aula, ya que estos influyen en la autoestima de los jóvenes y en la construcción de los prejuicios. La estigmatización es una de las principales causas de las prácticas discriminatorias que se dan entre estudiantes y del docente al estudiante. En la investigación sobre: *Las categorías del juicio profesoral*, Bourdieu y Saint Martín (1998) muestran cómo los profesores construyen sus juicios sobre los estudiantes, basados en el lenguaje corporal de éstos:

El "hexis" corporal constituye el soporte principal de un juicio de clase que se ignora como tal: todo sucede como si la intuición concreta de las propiedades del cuerpo, captadas y designadas como propiedades de la persona, estuvieran en el principio de una comprensión y de una apreciación global de las cualidades intelectuales y morales. (p. 8).

Lo dicho, igualmente se puede observar en un ejercicio realizado con los estudiantes del grado noveno del colegio Mixto Juan Pestalozzi en Cali, en el que se les solicitó a los jóvenes de este curso, que narraran una situación en la que se hayan sentido violentados por un compañero; algunos de ellos manifestaron lo siguiente: "He visto cuando molestan a una compañera en el salón por su color de piel" (Testimonio de Pedro Molina, 13 años); "Yo soy una persona trigueña medio pequeña de ojos claros; yo en algunas situaciones recibo acoso



o *bullying* de las personas por mi tono de piel y por el color de mis ojos" (Testimonio de Andrea Escobar, 14 años).

Yo un día cometí un error de ofender y agredir a una compañera por su color de piel y su forma de ser; y pues ahora estoy mejorando con la ayuda de Dios, mis padres, mis maestros. Debo amar y respetar a todos los que me rodean (Testimonio de Gustavo Mosquera, 13 años⁵).

En las anteriores situaciones, las características físicas que los jóvenes señalan de sus compañeros, son las causantes de la discriminación en el salón de clase. Las tipificaciones o clasificaciones que los jóvenes hacen de otros, y que son propias de las prácticas discriminatorias, son acciones que influyen en los procesos subjetivos propios y de sus pares. Al respecto, en su investigación sobre la autopercepción, Watzlawick identificó tres respuestas hipotéticas que el sujeto A puede dar al sujeto B en la interacción, y la forma en que éstas pueden influir en la percepción que el sujeto B tiene de sí: en la primera situación el sujeto A acepta al sujeto B, lo que contribuye a que este último tenga estabilidad mental y emocional. En la segunda, el sujeto A rechaza al sujeto B, lo que supone un reconocimiento limitado de la persona, pero no su negación, por lo que no resulta perjudicial. Finalmente, el sujeto A desconfirma al sujeto B, esto es, no reconoce su existencia, lo ignora, esta situación de no reconocimiento resulta perjudicial en la configuración de la autopercepción de B. Estas respuestas también deben ser consideradas en las observaciones que se hacen en el aula de clase.

Mirar el aula como un sistema

En la presentación que se ha realizado sobre la teoría de la comunicación humana, se han mostrado algunas situaciones y conceptualizaciones sobre la escuela, con las cuales se ha buscado poner en juego los diferentes elementos de dicha teoría

⁵ Taller: *Miradas y sentidos de la violencia en nuestro entorno a partir de la narración fotográfica y escrita*. Colegio Mixto Juan Pestalozzi, Santiago de Cali, 2013.

y generar una reflexión desde lo educativo y lo comunicacional. En este análisis, el carácter relacional y sistémico de la comunicación ha sido una constante, razón por la cual se quiere señalar la importancia de mirar el aula como un sistema en el que interactúan diferentes personas, de acuerdo a Watzlawick, Beavin y Jackson (1997):

Un sistema es un conjunto de objetos así como de relaciones entre los objetos y entre sus atributos, en el que los objetos son los componentes o partes del sistema, los atributos son las propiedades de los objetos y las relaciones "mantienen unido al sistema"... Así, mientras que los objetos pueden ser seres humanos individuales, los atributos con los que se les identifica son sus conductas comunicacionales (en contraste por ejemplo, con atributos intrapsíquicos). La mejor manera de describir los objetos interaccionales consiste en verlos no como individuos, sino como "personas que se comunican con otras personas" (p. 117).

De acuerdo a la cita, en un sistema participan varios miembros cuyas acciones y comportamientos influyen en los otros y viceversa; en este sentido, no se parte de un individuo y de su personalidad para reflexionar sobre una determinada situación:

El análisis de la persona, en sí, no en función de sus relaciones con las demás personas o con el contexto situacional, parece insostenible. Igual que en matemáticas, donde un número existe sólo en relación con su función en un contexto operativo y en su relación con los demás números, así también la persona singular se expresa a sí misma y expresa su comportamiento en función de sus interacciones con los demás y el ambiente que la rodea. (Nardone & Watzlawick, 1992, p. 58).

Un análisis comunicativo en el aula debe incluir una reflexión sistémica sobre las situaciones conflictivas que se presentan entre los estudiantes y los docentes. En dicho análisis, el punto principal está en las relaciones que cada uno de los miembros de la comunidad educativa ha construido con los otros, esto es, del sistema. Muchos análisis de los conflictos o formas de violencia que se dan en



la escuela, parten de una concepción determinista e individualista, en la que se señala a un estudiante como acosador o víctima de acuerdo a las características de su personalidad, sin tener en cuenta el contexto y las relaciones que han contribuido a la situación de agresión, como es el caso de algunas intervenciones basadas en los planteamientos de Dan Olweus sobre el *bullying*.

Para hacer un análisis sistémico del aula, se debe tener en cuenta que un sistema (la familia, amigos, compañeros de trabajo) sólo funciona si se dan tres principios: el *de totalidad*, según el cual, las características de un sistema no están en la sumatoria de las particularidades de sus miembros, sino en los atributos que surgen de la interacción entre éstos. Por su parte, el *principio de circularidad* plantea que cada miembro de un sistema, es sujeto y objeto de la comunicación, razón por la cual las conductas de uno influyen en la de los otros y viceversa. Finalmente, el *principio de regulación* postula la importancia de que haya reglas en el sistema para que se preserve su equilibrio y se posibilite la comunicación entre sus miembros.

Si se trasladan estos principios al sistema salón de clase, se puede observar que todas las interacciones que se dan en el aula, influyen y hacen parte de las dinámicas, prácticas y discursos de los jóvenes, los docentes y los directivos, de igual forma, las relaciones que los estudiantes construyen con sus familiares y en otros espacios como el barrio o la calle, impactan en los vínculos que forman en la escuela. Esto evidencia que las situaciones conflictivas o violentas que se dan en las instituciones educativas, no sólo tienen que ver con lo ocurrido en el aula de clase, sino también se relaciona con lo que sucede por fuera del espacio escolar. En el caso de la violencia en la escuela, es importante considerar que "los comportamientos individuales de ciertos estudiantes o grupos necesitan ser abordados en una matriz social donde se van trazando los condicionamientos institucionales y las interacciones cotidianas" (Kaplan, 2009, p. 21); así pues "los comportamientos sociales cobran sentido en un tejido de relaciones sociales al interior y fuera de la escuela" (p. 23). De esta manera, la escuela es un espacio diverso en el que se confrontan diferentes concepciones de vida. Sin desconocer esta plurali-

dad, es importante que en el aula se creen consensos que posibiliten la comunicación y la convivencia.

No obstante, a pesar de los acuerdos, en los sistemas siempre se presentan conflictos y problemas en la comunicación; estos inconvenientes que se dan, son vistos por los investigadores de la Escuela de Palo Alto como trasgresiones a los axiomas comunicativos.

Axiomas y problemas de la comunicación

Si el punto de partida de la Nueva Comunicación es el axioma "todo comunica", no se debe desconocer que las relaciones humanas están atravesadas por juicios, intencionalidades, malos entendidos que pueden generar conflictos o problemas en la comunicación. Las conductas que se emplean para bloquear la comunicación con los demás, es el rechazo directo del intercambio, la aceptación a regañadientes de la comunicación o descalificación de la persona generando malos entendidos (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1997, p. 40). En este punto, es importante señalar que bloquear la comunicación no implica la incomunicación, por el contrario, expresa las dificultades que se presentan en una relación humana.

La interacción que se da entre los comunicantes, se encuentra mediada por la forma en que puntúa la interacción entre ellos, esta puede variar de acuerdo al rol que cada uno asume en el intercambio comunicativo, el cual puede ser de iniciativa, de predominio o de dependencia. La violación de este principio puede llevar a malos entendidos o ambigüedades, porque no es claro el rol que cada participante asume en la interacción. Es el caso de algunos docentes que no tienen una orientación clara en la relación que establecen con los jóvenes o con los niños; al respecto Prieto Castillo (1999) comenta:

Somos todos amigos, vean qué democrático es este profesor, nos podemos reír, hacemos bromas sobre la cara de alguien, sobre el modo de expresarse y de escribir. Nos divertimos muchísimo pero no aprendimos nada, sino es alguno que otro



chiste. Venimos a pasarla bien, pero nada más. Y, a menudo, a la hora del examen se acaban las familiaridades, es preciso demostrar que se sabe lo no aprendido y se es capaz de repetirlo. Aparece el represor y ya no queda espacio para la broma y la ilusión de amistad (p. 58).

Las relaciones sociales están basadas en la igualdad o en la diferencia. En la primera, los participantes son iguales, por ejemplo, un grupo de amigos. En la segunda, los participantes son diferentes, pero tienen una relación en donde se complementan y se necesitan, es el caso de la relación padre-hijo, jefe-empleado, docente-estudiante. Dichas relaciones se convierten en patológicas cuando son desiguales y se comienza a negar al otro; en el caso de la relación complementaria, lo que ocurre entre los participantes es que hay una desconfirmación mutua, cada uno quiere que el otro lo reconozca pero ninguno lo hace.

Por último, como ya se mencionó en el acápite anterior, la comunicación se presenta en dos niveles: uno analógico (conativo) y el otro referencial (digital). El primero tiene que ver con el lenguaje corporal que sirve de vehículo en la relación de los participantes; y el segundo nivel se relaciona con el lenguaje verbal y los símbolos escritos, ambos dan contenido al mensaje. Los problemas comunicativos se presentan cuando hay una mala interpretación del material analógico al digital y viceversa.

Violencias en la escuela e identidad

De acuerdo con la mencionada Carina Kaplan (2009), no podemos abordar el fenómeno de la violencia partiendo de una definición neutral de diccionario, en la que se hable de sus características y se parta de una visión des-historiada y abstracta de ella. Por el contrario, la violencia debe ser estudiada como "una cualidad asociada a determinadas condiciones de producción materiales, simbólicas e institucionales" (p. 14); por esta razón, cuando se pregunta por las situaciones de violencia en la escuela, es necesario interrogarse por sus mani-

festaciones, por las formas de socialización de los jóvenes, los sentidos que los estudiantes tienen sobre la violencia, las prácticas y discursos de los docentes, el sin sentido de las prácticas escolares y sus experiencias en las instituciones educativas (p. 14).

En la subjetividad juvenil, la violencia está vinculada a la construcción de la identidad entre pares, esto es, a la relación nosotros-ellos. En dicha relación, la imagen del nosotros configura el yo del adolescente y crea una distancia con los que son diferentes, es decir, con los que no hacen parte del grupo. Las prácticas discriminatorias de los jóvenes en diferentes contextos, obedecen a un proceso de diferenciación e identificación, en el que buscan marcar una frontera simbólica y física con otros (Mutchinick, 2009, p. 158). Norbert Elías en su *Ensayo teórico acerca de las relaciones entre establecidos y forasteros* (2003), profundiza en la relación nosotros-ellos, al analizar dos grupos de habitantes de una misma ciudad. Dicho análisis puso en evidencia los ideales de superioridad de cada grupo, basado en la exclusión y estigmatización de los otros. El autor consideró que esta lógica también puede ser trasladada al contexto escolar, ya que las identidades que construyen los jóvenes, están basadas en relaciones de diferenciación e identificación. No obstante, es importante señalar que en el salón de clase no existen dos grupos que encarnen la relación nosotros-ellos, por el contrario, existen diferentes grupos que participan de una lógica de identificación y diferenciación. Es así como se encuentran: el grupo de los buenos estudiantes, de los rumberos, de los roqueros, las chicas bonitas, entre otros.

De esta manera, en el proceso de construcción de identidad, los estudiantes utilizan categorías para diferenciarse los unos de los otros, utilizan adjetivos para nombrar a los diferentes, reafirman la construcción del nosotros a través de acciones y discursos. En el distanciamiento simbólico también se producen prácticas discriminatorias, las cuales reflejan un trato violento hacia una persona por su pertenencia a un grupo, por su apariencia física o sus creencias.



En sus investigaciones sobre las escuelas públicas en Brasil, la pensadora brasileña Miriam Abramovay distingue tres tipos de violencia: *la violencia física*, que hace alusión a la violencia que termina con la vida, esto es, golpes, robos, crímenes, vandalismo, droga, tráfico y violencia sexual; *la violencia institucional-simbólica*, que parte del concepto de violencia simbólica de Pierre Bourdieu, y se relaciona con aquella violencia que se teje bajo un poder que no se nombra y en el que se disimulan las relaciones de fuerza, es el caso de las relaciones de poder que se presentan en las escuelas entre los diferentes agentes escolares; y las *microviolencias*, las cuales se relacionan con el concepto de *incivildades* de Debarbieux, y son aquellas violencias en donde se presentan faltas de respeto, actos incívicos y humillaciones (Abramovay, 2002, p. 2). Al considerar esta caracterización, la discriminación hace parte de aquellas microviolencias que se presentan en el aula, las cuales son sutiles y que al no ser tratadas a tiempo puede generar violencia física, tal y como lo menciona Abramovay (2005):

Como se ha visto, se adopta una visión amplia del fenómeno de violencia, considerándose, además del crimen, robo y actos que amenazan a la seguridad, otras situaciones y casos que no necesariamente hieren y matan como el racismo y la homofobia, pero que tienen un gran potencial de agresión y desestabilización del ambiente escolar. Es fundamental tomar esto en cuenta, porque existe una lógica interna en el juego de las violencias con consecuencias graves como pérdida de bienes, heridas, traumas psicológicos y problemas con la autoestima, entre otros (pp. 840-841).

Estudio de caso en el aula: elementos de reflexión de la teoría de la comunicación humana

Antes de realizar la entrevista semi-estructurada⁶ con Ana María Herrera, se tuvieron dos encuentros

con ella. El primero fue de reconocimiento y conversación sobre su experiencia en la escuela; y en el segundo, se discutió sobre el objetivo de la entrevista y se estableció un acuerdo, el cual consistió en utilizar su verdadero nombre en el relato, pero no mencionar los nombres originales de los personajes de esta historia. La principal justificación que dio para ello, es que no sabía qué implicaciones tenía para estas personas, ser mencionadas en la entrevista. El encuentro que tuvimos para hacer la entrevista, fue en el apartamento en donde vive con su madre; esta se realizó en el año 2013, cuando la joven, de 20 años, se encontraba estudiando diseño gráfico en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Para efectos de este artículo, se retoma un fragmento de la entrevista, para realizar un análisis comunicativo basado en los elementos que se expusieron en los anteriores apartados sobre la teoría de la comunicación. De acuerdo con esto, las categorías de análisis que se tendrán en cuenta para hacer un análisis comunicativo, son: las relaciones asimétricas; el aula y la familia como sistema, el contexto y las relaciones; y las patologías de comunicación.

Ana María ¿En qué grado te comenzaste a sentir mal por el trato que los compañeros del salón te daban?

Me viene a sentir muy mal, cuando estaba en mis primeros años de bachillerato. Ya no vivíamos en el apartamento y mis papás se habían separado, fue un momento muy duro, porque mi mamá se quedó sin trabajo y decidió abandonar a mi papá. Su hermana nos recibió en su casa, allí pasamos casi cuatro años, sin pagar nada pero supremamente cohibidas y reprimidas con todo. Cuando mi mamá consiguió trabajo, nos mudamos a un apartamento, por allí cerca quedaba una escuela a la que empecé a ir, todavía sigue, se llama Celimira Bueno de Orejuela y es pública. Ya viviendo en el apartamento

⁶ De acuerdo con Rodolfo Santalamaquia, la planificación de una entrevista se debe dar con anterioridad y se aplica rigurosamente durante la misma. Aquí debo hacer una salvedad, pese a que la intención

de la entrevista era estructurada, la narración de la protagonista en algunos aspectos saltó de un lado a otro, esta espontaneidad se conservó, pues eso muestra que la pregunta generó diferentes respuestas y temas, razón por la cual se realizó una entrevista semiestructurada.



mi mamá decide ayudar a mi papá, pues no tenía donde vivir y lo acepta. Los primeros días fueron horribles, no sólo porque él estaba allí, sino porque me tocaba soportar a mis compañeros del colegio, que no me dejaban en paz. Me acuerdo tanto de ese día, mis papás habían discutido porque mi mamá quería que mi papá se fuera, él me dijo que no fuera ese día al colegio, mi mamá me dijo que sí. Yo le hice caso, me fui muy tensa para el colegio, ya en el salón de clase me puse a llorar, porque no sabía si le había pasado algo a mi mamá.

¿Cuántos años tenías en ese momento?

13 años.

¿Cuándo empezaste a llorar, la profesora estaba dando clase? O para ser más clara ¿qué ocurría en ese momento en el salón?

Yo estaba en el salón de clase y habían tocado el timbre para ir al descanso. Esperé que mis compañeros se fueran y me recosté en el puesto a llorar. Uno de los que me molestaba, entró al salón y me preguntó qué era lo que me pasaba.

¿Tú qué le respondiste?

Que no me pasaba nada y que me dejara en paz.

¿Él qué dijo?

Él se empezó a burlar de mí, me empezó a preguntar que por qué era tan fea, flaca y con mal aspecto, me decía que no debía existir.

¿Cómo reaccionaste?

Sólo le decía que no me molestara más, que me dejara sola. Ese fue el día que más me molestó junto con sus amigos cuando estábamos en clase.

¿Cómo eran las personas que te molestaban y cuántas eran?

Eran cinco varones, dos más bajitos que yo y los otros tres más altos. Todos delgados. Había uno blanco y los otros trigueños. Eran los que siempre

molestaban en clase y los más populares. Andrés Felipe era el que más me molestaba y él era el que les decía cosas a sus amigos para que se burlaran de mí. Él, en especial, me humillaba, me decía que era fea, que yo a nadie le iba a gustar, que yo nunca iba estar con nadie, qué mi pelo era horrible, me pegaba golpes en los brazos, me llegó a cortar el pelo, hacía bromas con sus amigos diciendo que mi cabello era pelo púbico.

Cuando ocurrían todas estas situaciones ¿qué hacían los profesores?

Eso era en el salón de clase, normalmente no había un profesor, así que no pasaba nada.

Cuando tus compañeros te agredían ¿no había ningún profesor?

La mayoría de veces sí. Sólo estaban los compañeros del curso.

¿Qué hacían tus otros compañeros que no te agredía, pero que estaban viendo?

Se reían un rato, después de un rato cada uno volvía a lo suyo. El grupo que se hacían atrás con él que eran los que se burlaban de mí, los otros no ponían atención.

Aparte de ti ¿a quién más agredían?

A nadie más. Sólo a mí.

¿Tenías algún amigo con el que hablaras sobre lo que te ocurría?

No.

Las respuestas de Ana María con relación al tema del maltrato en el salón de clase, ubican en un primer nivel de reflexión, que consiste en analizar el funcionamiento del sistema familiar en el que estaba inmersa cuando tenía 13 años; éste estaba conformado por el papá y la mamá, al parecer no había más personas cercanas a este núcleo familiar, ni amigos ni otros familiares. La pareja se separó, y volvieron a convivir con su hija por una situación



coyuntural, la cual comenzó a generar problemas, dado que la mamá de Ana le pedía a su papá que se fuera. Las relaciones que se presentan en este sistema, y que influyen en el comportamiento de cada miembro, están cruzadas por violencia verbal y física, situaciones de negación y disputa entre los padres. Al ser la familia un sistema abierto, las relaciones que se construyen, generan una pauta de interacción y comunicación en los otros sistemas, como es el caso del salón de clase. Al respecto, es importante señalar el vínculo entre la situación de disputa familiar y el maltrato en el aula.

El sistema del salón de clase, al igual que el familiar, se rige por reglas de interacción de sus miembros. Estas reglas de organización están atravesadas por las normas de la institución educativa, la interacción del docente con los estudiantes y las relaciones que se dan entre los jóvenes. En el salón de clase de Ana, se encontraban diferentes subgrupos de estudiantes, el más visible es el de los "populares" conformado sólo por varones, lo cual, en este caso, marca una pauta entre quién ejerce el poder y el género. El dominio de este grupo, se manifiesta en la influencia hacia los otros y en la regulación de las acciones que se dan en el aula; en este sentido, es notable el problema de desequilibrio en la interacción entre los jóvenes. En las situaciones de discriminación y violencia que se producen, es visible la ausencia de los docentes en los diferentes espacios y en las horas de clase; así que no existe quien oriente o intervenga en las situaciones que se están presentando; por tanto, hay una ambigüedad en el rol del profesor, basada en su reiterada ausencia, que complica el establecimiento en cuanto a la convivencia con los estudiantes.

La discriminación de Ana, se relaciona con su aspecto físico y su apariencia; como se mencionó anteriormente, estos dos aspectos son importantes para marcar relaciones de diferenciación entre los adolescentes. En este caso, la disposición estética es uno de los factores que garantizan proximidad o distanciamiento en el salón de clase, y, también, una forma de establecer poder entre los subgrupos del salón, por ejemplo, el ser lindo y vestirse bien son valores que marcan posiciones de superioridad frente a los otros. También es in-

teresante analizar las posiciones que utilizan los subgrupos de estudiantes para generar diferentes dinámicas, ocupar la parte de atrás del salón para molestar a los otros o generar situaciones de burla.

En cuanto a los problemas de comunicación, la exclusión social de Ana, de los subgrupos del salón, es una forma de negación de la comunicación directa, y, por tanto, una forma de no reconocimiento. Sin embargo, el que la joven sea el objeto de burlas y de humillaciones, genera una relación de confirmación -desconfirmación con los compañeros, basada en la violencia verbal, la cual transmite la idea de que sólo es reconocida cuando es maltratada. Esta situación de confirmación- desconfirmación también está presente en la relación que ella sostiene con su padre. Esto llevó a formular la siguiente pregunta:

Después de las experiencias que tuviste en el salón de clase a la edad de 13 años ¿qué opinión tienes sobre ti?

Pues yo me deprimía mucho porque pensaba que era fea, tenía baja autoestima, por lo que no me sentía segura para pedir empleo por mi apariencia. Soy muy insegura con personas que son dominantes y que se imponen ante los otros. Me cuesta comunicarme con las personas nuevas (Testimonio de Ana María, 20 años).

CONCLUSIONES

A partir de un enfoque pragmático y sistémico se realizó el análisis de las interacciones permanentes entre estudiantes, directivos y docentes en el aula, así como los sentidos que se derivan de las situaciones de la vida cotidiana que se construyen en el espacio escolar. De acuerdo con esta perspectiva, los elementos que pueden contribuir a realizar un análisis comunicativo en el aula son: la observación y la percepción del lenguaje corporal y los significados que le atribuyen las personas que participan de la interacción; reflexionar sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje a partir del esquema comunicativo utilizado por el docente y



por el estudiante; análisis de los espacios utilizados por los adolescentes: los pasillos, el aula, el patio, las prácticas y discursos que se generan en ellos; visibilizar ambigüedad en los roles docentes; analizar relaciones de poder entre los estudiantes; identificar problemas comunicativos de docentes y estudiantes; visibilizar situaciones de discriminación entre los jóvenes con observación de las interacciones que se dan entre los diferentes grupos de pares; analizar el salón de clase como un sistema con reglas de funcionamiento, que está vinculado con otros sistemas como el familiar; analizar una situación conflictiva no partiendo de la personalidad de un estudiante, sino de las relaciones que se dan en el aula.

Estos elementos pueden ser de gran utilidad para visualizar situaciones conflictivas entre estudiantes y docentes-estudiantes, violencia simbólica, prácticas discriminatorias, y, a partir de allí, generar estrategias de intervención para prevenir formas de violencia más graves que anulen la convivencia escolar. El estudio de caso y los relatos que se expusieron, sirvieron para conectar las reflexiones teóricas con las prácticas y discursos que ocurren en la escuela, así como para ilustrar algunos elementos que pueden ser relevantes en los análisis comunicativos.



REFERENCIAS

- Abramovay, M. & Das Graças Rua, M. (2002). *Violência nas escolas*. Brasilia: UNESCO.
- Abramovay, M. & Das Graças Rua, M. (julio-septiembre, 2005) Victimización en las escuelas: ambiente escolar, robos y agresiones físicas. *Revista Mexicana de investigación educativa*, 10 (26), 833- 864.
- Bateson, G. (1982). *¿Por qué los Franceses? Metálogos*. Reseña, recuperado de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista35_S5A4ES.pdf
- Bateson, G. (1972). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Ediciones Carlos Lohlé.
- Bourdieu, P. & Saint Martín, M. (diciembre, 1998). Las categorías del juicio profesoral. *Propuesta educativa* (19), 4-18.
- Kaplan, C. (2009). *Violencia escolar bajo sospecha*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Kaplún, M. (2002). *Una pedagogía de la comunicación: el Comunicador popular*. La Habana: Editorial Caminos.
- Mattelart, A. & Matteredart, M. (1997). *Historia de las teorías de la comunicación*. Buenos Aires: Paidós.
- Montoya, H. (2007). *Comprender el espacio educativo. Investigación etnográfica sobre un centro escolar*. Málaga: Aljibe.
- Mutchinick, A. (2009). La confianza hacia la escuela. Un análisis sobre sus vinculaciones con la violencia y la justicia en el ámbito escolar. En Editor C. Kaplan (Ed.), *Violencia escolar bajo sospecha* (pp. 137-174). Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Prieto Castillo, D. (1999). *La comunicación en la educación*. Buenos Aires: Editorial Stella.
- Watzlawick, P. & Nardone, G. (1992). *El arte del cambio. Manual de terapia estratégica e hipnoterapia sin trance*. Barcelona: Heder.
- Watzlawick, P., Beavin, B. & Jackson, D. (1997). *Teoría de la comunicación humana, interacciones patológicas y paradojas*. Barcelona: Heder.
- Zimmerman, D. (1987). *Observación y comunicación no verbal en la escuela infantil*. Madrid: Ediciones Morata.