

2016-01-01

## Comunicación verbal y no verbal en una institución educativa distrital y su relación con los procesos de convivencia escolar

Olga Lucía Romero Rodríguez

*Universidad de La Sabana*, olromero@misena.edu.co

Santiago Sierra Alonso

*Universidad de La Sabana*, sansieal@hotmail.com

María Jackelinn Galindo Parra

*Universidad de La Sabana*, jackygalindop@hotmail.com

Martha Patricia Vaca Vaca

*Universidad de La Sabana*, patricia.vaca@unisabana.edu.co

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/ap>

---

### Citación recomendada

Romero Rodríguez, O. L., S.Sierra Alonso, M.J. Galindo Parra, y M.P. Vaca Vaca. (2016). Comunicación verbal y no verbal en una institución educativa distrital y su relación con los procesos de convivencia escolar. *Actualidades Pedagógicas*, (68), 87-111. doi:<https://doi.org/10.19052/ap.3666>

This Artículo de Investigación is brought to you for free and open access by the Revistas científicas at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Actualidades Pedagógicas by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

# Comunicación verbal y no verbal en una institución educativa distrital y su relación con los procesos de convivencia escolar

*Olga Lucía Romero Rodríguez*

Universidad de La Sabana, Colombia  
[olromero@misena.edu.co](mailto:olromero@misena.edu.co)

*Martha Patricia Vaca Vaca*

Universidad de La Sabana, Colombia  
[patricia.vaca@unisabana.edu.co](mailto:patricia.vaca@unisabana.edu.co)

*María Jakelinn Galindo Parra*

Universidad de La Sabana, Colombia  
[jackygalindop@hotmail.com](mailto:jackygalindop@hotmail.com)

*Santiago Sierra Alonso*

Universidad de La Sabana, Colombia  
[sansieal@hotmail.com](mailto:sansieal@hotmail.com)



**Resumen:** Esta investigación plantea la relación entre la comunicación verbal y no verbal con la convivencia escolar en 30 estudiantes entre 8 y 11 años de edad del grado cuarto de una institución educativa distrital. Se utilizaron como técnicas de recolección de información la observación participante y la entrevista semiestructurada. Al analizar la información registrada, se evidencia que los estudiantes identifican características de la comunicación verbal y no verbal y la relacionan con sus comportamientos sociales en la institución; con ello se reconoce la importancia de los hábitos de comunicación y convivencia aprendidos en sus familias y que sumados a los adquiridos en la dinámica escolar se convierten en patrones que orientan sus conductas. Esto favorece la comprensión de los procesos de convivencia escolar.

**Palabras clave:** acto comunicativo, comunicación verbal, comunicación no verbal, convivencia, patrones.

Recibido: 25 de noviembre de 2015

Aceptado: 16 de marzo de 2016

---

Cómo citar este artículo: Romero Rodríguez, O. L., Vaca Vaca, M. P., Galindo Parra, M. J. y Sierra Alonso, S. (2016). Comunicación verbal y no verbal en una institución educativa distrital y su relación con los procesos de convivencia escolar. *Actualidades Pedagógicas*, (68), 87-111. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ap.3666>



*Verbal and Non-Verbal  
Communication in a District  
School and its Connection with  
Coexistence Processes in School  
Settings*

*Abstract:* This investigation explores the relationship between verbal and non-verbal communication and coexistence in school settings among 30 fourth grade students between the ages of 8 and 11 from a district school. The data collection methods used were the participant observation and the semi-structured interview. After analyzing the information recorded, it is shown that students identify the characteristics of verbal and non-verbal communication and link them to their social behavior at school; thus, the article acknowledges the importance of communication and coexistence habits learned at home and which, together with those acquired at school, become patterns that guide their behavior. This favors the understanding of coexistence processes in schools.

*Keywords:* act of communication, verbal communication, nonverbal communication, patterns, coexistence.



*Comunicação verbal e não verbal  
em uma instituição educativa  
do distrito e sua relação com os  
processos de convivência escolar*

*Resumo:* Esta pesquisa aborda a relação entre a comunicação verbal e não verbal com a convivência escolar em 30 estudantes entre 8 e 11 anos de idade de quarto grau de uma instituição educativa distrital. Utilizaram-se como técnicas de recoleção de informação a observação participante e a entrevista semiestruturada. Ao analisar a informação registrada, se evidencia que os estudantes identificam características da comunicação verbal e não verbal e a relacionam com seus comportamentos sociais na instituição; com isso se reconhece a importância dos hábitos de comunicação e convivência aprendidos em suas famílias e que somados aos adquiridos na dinâmica escolar se tornam padrões que orientam suas condutas. Isto favorece a compreensão dos processos de convivência escolar.

*Palavras chave:* ato comunicativo, comunicação verbal, comunicação não verbal, padrões, convivência.



## Introducción

**E**n la actualidad la sociedad está atravesando por un momento difícil en cuanto a los procesos de convivencia en el entorno educativo, y es en las instituciones educativas donde se deben analizar las situaciones que enmarcan la convivencia escolar. En la escuela se reúnen estudiantes y docentes de diferentes edades y con características particulares, quienes deben convivir por determinado tiempo. Cada uno de ellos viene de familias diferentes en las cuales han aprendido normas y valores, lo que lleva a encontrar personas con comportamientos y actitudes variadas que demuestran en distintas ocasiones y que en muchos casos no son expresados de forma apropiada, hecho que genera conflictos convivenciales.

Los procesos académicos han sido el estandarte del sistema educativo por excelencia, ya que los procesos de convivencia se dejaban para la familia, que era la encargada de transmitir los valores y principios de vida necesarios para desempeñarse en la sociedad. Sin embargo, en la actualidad se observa en la práctica docente cómo la familia ha perdido influencia en cuanto a dichos procesos convivenciales, y deja su desarrollo en manos de diferentes actores de la sociedad, como son los grupos de pares, el sistema comercial y, el más fuerte de todos, los medios de comunicación, todos con una influencia fuerte de un sistema de valores que cada vez más está basado en factores económicos. Esta pérdida de valores se ve reflejada en los colegios y en el comportamiento que allí muestran niños y niñas.

“En los últimos años en los colegios el término *disciplina* se ha cambiado por el de *convivencia* y no solo ha sido un cambio de palabra sino también de concepción. Hoy hablamos de la convivencia escolar como la interrelación entre los diferentes miembros de un colegio” (Asociación Distrital de Educadores y Educadoras, 2012). Sin duda, tal interrelación está permeada

por ese universo que supone la comunicación, y en ese sentido tiene una relación con la convivencia. Como lo señala Pearce (2010), “cuando nos comunicamos, no estamos solamente hablando acerca del mundo, sino que literalmente estamos participando en la construcción del universo social. Lo que será saldrá de lo que fue, pero tomará la forma de las acciones que usted y yo ejecutemos en ese momento” (p. 109). A partir de estos planteamientos se considera relevante y pertinente profundizar en la comprensión de la relación que tienen las formas de comunicación verbal y no verbal con los procesos de convivencia.

La convivencia en el marco educativo es parte de la cotidianidad de los centros escolares. Por lo tanto, al hablar de educación no hablamos exclusivamente de conocimientos, sino también de valores, de los valores que influyen en el desarrollo de la persona para que llegue a ser un individuo libre, respetuoso, comprometido y autónomo. Los docentes forman con el fin de ayudar a los estudiantes a convertirse en seres dialogantes.

La comunicación es el proceso más importante para relacionarnos con las demás personas; permite expresar e intercambiar ideas, sentimientos, pensamientos, etc., con las personas con las que se interactúa, buscando un crecimiento personal para cada una de las partes. Una buena comunicación se basa en escuchar con atención, comprender, ser sincero y respetuoso ante las ideas de los demás, pero si esto no se da en forma adecuada, será una limitación, ya que romperá la comunicación, lo que evitaría tener una vida armónica. Cuando se habla de comunicación no solamente se hace referencia a los aspectos verbales sino también a los no verbales, ya que son complementarios.

El sistema educativo es la única organización establecida que interactúa en forma masiva con una población que está en proceso de desarrollo de personalidad, desde sus primeros años hasta la entrada a la adultez. Por tal razón, se hace necesario fortalecer los procesos de comunicación en la escuela, lo que sin duda promoverá la sana convivencia.

El abordaje de esta investigación desde el contexto escolar busca identificar la relación de las formas de comunicación verbal y no verbal en los procesos de convivencia, ya que es importante interpretar esa influencia en la construcción y el desarrollo de los procesos de convivencia, como una oportunidad para mejorar el ambiente escolar y dirigir acciones pedagógicas hacia una comunicación asertiva que genere mejor calidad de vida para los estudiantes y la comunidad educativa en general.

Los estudiantes de grado cuarto de una institución educativa del Distrito son la muestra seleccionada, puesto que en este grado se vislumbran situaciones en las cuales los niños y niñas tienen interpretaciones particulares acerca de las relaciones con los demás. El desarrollo intelectual y la cooperación dan lugar a la interiorización de normas. El respeto al adulto y a la norma externa se someten a una idea interior que da paso al dominio del criterio personal característico de la autonomía moral que se da en estas edades.

A partir de las anteriores consideraciones se plantea la siguiente pregunta que orientará esta investigación: ¿cómo se relacionan las formas de comunicación verbal y no verbal con los procesos de convivencia de los estudiantes del grado cuarto de primaria de una institución educativa del Distrito?

## **Marco teórico**

En la revisión teórica se abordarán inicialmente los planteamientos de Watzlawick, Bavelas y Jackson (1997), Pearce (2010) y Knapp (1999) en relación con los procesos comunicativos, para luego involucrar el tema de los procesos de convivencia escolar contextualizado a la población objeto de estudio. Los procesos comunicativos en el ámbito escolar se experimentan natural y cotidianamente, y tienen una influencia directa en la convivencia que trasciende e impacta de diversas maneras. Los autores mencionados aportan las bases para comprender las características del proceso comunicativo: los primeros contribuyen en la forma de mejorar la interpretación de la comunicación verbal; el segundo ayuda a comprender las características de la comunicación interpersonal, y el tercero permite reconocer la importancia de la comunicación no verbal.

Watzlawick et al. (1997) desarrollan los fundamentos sobre la pragmática de los procesos de comunicación. Mencionan algunos axiomas de la comunicación que se explican más adelante y la importancia de tener en cuenta diferentes aspectos como el contexto de quien comunica y de quien recibe lo comunicado, así como los efectos de la conducta de los interlocutores y sus reacciones con el otro, para así lograr el estudio y la interpretación de las manifestaciones observables de la relación, ya que “el vehículo de tales manifestaciones es la comunicación” (p. 23). En este tema de la comunicación, los citados autores remiten a Morris (1938), quien

[...] establece una división de la comunicación en tres áreas, la sintáctica que hace referencia a los problemas de codificación, canales, capacidad, ruido, redundancia, y otras propiedades estadísticas del lenguaje, la semántica que se enfoca en el significado de los símbolos; y por último lo pragmático que se refiere a la afectación que le genera a la persona lo comunicado. (p. 23)

Esto último se convierte en un aspecto fundamental para el desarrollo de esta investigación, ya que, como se mencionó, se propone establecer la influencia de la comunicación en los procesos de convivencia. En este sentido, para comprender el significado de los conceptos que se utilizarán de Watzlawick et al. (1997) es pertinente citar a George (1962), para quien es válido plantear que la sintáctica es lógica matemática (códigos), que la semántica es filosofía o filosofía de la ciencia (conceptos, significados) y que la pragmática es psicología (afectación de la conducta), pero estos campos no son en realidad completamente distintos, más bien son interdependientes, y como tal hay que tenerlos en cuenta para una mejor interpretación de la realidad.

92 ■ Watzlawick et al. proponen algunos axiomas que permiten reconocer las propiedades de la comunicación que influyen en los procesos de convivencia. El primer axioma se refiere a la “imposibilidad de no comunicar” para comprender este concepto. Los autores aclaran qué “conducta” será tomada como una unidad de comunicación, llamada también *mensaje* cuando es una unidad de comunicación singular, pero que cuando exista más de un mensaje intercambiado con otras personas lo llamará *interacción*. En este orden de ideas, toda conducta es un mensaje y es imposible no enviarlo porque hasta el silencio y la quietud son conductas o unidades comunicacionales, y están cargadas de sentido como mínimo para el que las vive. Es, entonces, imposible no comportarse; “actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre el valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunicar” (Watzlawick et al., 1997, p. 50). Es claro que hasta el silencio o la actitud de desinterés es comunicación.

El segundo axioma habla de “los niveles de contenido y relaciones de la comunicación”. Cada mensaje o conducta lleva un contenido que se quiere comunicar, pero a su vez genera una relación entre los comunicantes. En este punto no se está completamente de acuerdo con lo que dicen los autores cuando afirman: “una comunicación no solo transmite información sino

que, al mismo tiempo, impone conductas” (Watzlawick et al., 1997, p. 52). La comunicación es una construcción de sentido y de significaciones, con características que permiten a los comunicantes decidir si siguen la tendencia de la comunicación o si la redirigen o puntúan hacia otra dirección. En este axioma es importante distinguir tanto el aspecto relacional como el de contenido, según lo que plantean los autores, ya que las personas pueden querer decir algo verbalmente y demostrar con sus actitudes y señales algo distinto, como cuando en el salón de clases un niño hace gestos de ira y grita diciendo “¡yo no estoy bravo!”

En cuanto al tercer axioma, “la puntuación de la secuencia de hechos”, se refiere a la interacción: intercambio de mensajes que siguen unos patrones de conducta de intercambio; son como reglas de la comunicación que se establecen entre las personas. Sin embargo, estas puntuaciones no quieren decir que la comunicación sea buena o mala, solo es la forma como se “organizan” los hechos de la conducta.

El cuarto axioma, “comunicación digital y analógica”, es el planteamiento central para el desarrollo de este proyecto. En cuanto a lo digital se hace referencia a la comunicación verbal y en lo analógico a la no verbal. Watzlawick et al. (1997) ilustran sobre la diferencia entre estas dos formas de comunicación interdependientes, teniendo en cuenta que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno relacional; ambos modos no solo existen lado a lado, sino que se complementan entre sí en cada mensaje.

Así mismo, cabe suponer que el aspecto relativo al contenido se transmite en forma digital, mientras que el que concierne a la relación es de naturaleza predominantemente analógica (Watzlawick et al., 1997, p. 68). Es importante, para conocer la influencia de la comunicación en los procesos de convivencia, distinguir estas dos formas de comunicación en la dinámica escolar; es igualmente importante interpretarlas mediante el análisis narrativo de lo que dicen los estudiantes y el análisis de lo observable en diferentes situaciones de su cotidianidad, sin desconocer esa relación de interdependencia y complemento que se dan entre sí, y que es necesaria para comprender las significaciones personales y sociales que crean en la convivencia escolar.

El último axioma es el de “interacción simétrica y complementaria”. Se conforma de dos patrones de comunicación que describen relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia. En una relación complementaria hay dos posiciones distintas: un participante ocupa lo que se ha descrito de

diversas maneras como la posición superior o primaria, mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria. Hasta aquí no se puede decir si esto es malo o bueno, fuerte o débil, simplemente una complementa a la otra y esta a la anterior.

La comunicación interpersonal tiene muchos canales que van mucho más allá de la voz y las palabras. Pierce (2010) menciona seis aspectos diferentes que se deben tener en cuenta a la hora de analizar situaciones comunicativas, que son:

1. El ambiente o el lugar de la comunicación, incluido el uso de objetos;
2. La apariencia física de los comunicadores, incluidos la ropa, el maquillaje, las cicatrices y las intrigas;
3. El uso del espacio social y personal (técnicamente, la proxémica);
4. Los movimientos o gestos (técnicamente, la kinésica o kinética);
5. Las propiedades no verbales de la voz (técnicamente, el paralenguaje);
6. El uso del tiempo, incluyendo la forma de turnarse en la conversación y la puntualidad en las citas. (p. 171)

94 ■ Para esta investigación se tendrán en cuenta los aspectos kinestésicos, proxémicos y paralingüísticos de la comunicación, que se definirán a continuación según los planteamientos de Knapp (1999). No se desconoce la importancia de los dos primeros aspectos, sino que se considera que no tienen la misma relevancia que los otros, ya que el ambiente o lugar de comunicación será la escuela, y la apariencia física en lo referente a vestuario y accesorios está regida por el manual de convivencia institucional por medio del uniforme y las restricciones de la norma. Para el desarrollo de esta propuesta de investigación se tuvo en cuenta el planteamiento de Knapp (1999) sobre la comunicación no verbal, basado en los siguientes conceptos:

- *Kinésico*: es lo que refiere al movimiento del cuerpo, al modo característico de los gestos, los movimientos corporales, los de las extremidades, las manos, la cabeza, los pies, las piernas, las expresiones faciales (sonrisas), la conducta de los ojos (parpadeo, dirección y duración de la mirada y dilatación de la pupila), y también la postura. En este sentido, Knapp (1999) considera que existen diferentes tipos de movimientos denominados en los siguientes conceptos:
  - *Emblemas*: son “actos reconocidos entre los miembros de una cultura o una subcultura, como el símbolo de la paz, o el de comer que es llevándose la mano hacia la boca, o el de dormir” (p. 19).

- *Ilustradores*: pueden ser movimientos que acentúan o enfatizan una palabra o una frase.
  - *Muestras de afecto*: configuraciones faciales que expresan estados afectivos; estas ayudan a determinar si la interacción expresa situaciones de afectividad o, por el contrario, situaciones de agresividad, y permite puntuar en límites y tiempos los episodios.
  - *Reguladores*: básicamente regulan la continuidad o no de la comunicación; es decir que ayudan porque puntúan los tiempos de los episodios.
  - *Adaptadores*: “son más difíciles de definir y nos ayudan a adaptar a diferentes situaciones” (p. 23).
- *Paralenguaje*: se refiere a cómo se dice algo y no a qué se dice, teniendo en cuenta los siguientes componentes:
    - *Cualidades de la voz*: la altura puede ser ascendente, que sugiere duda, indecisión o interrogación; descendente, que transmite firmeza, determinación y confianza, o *mixta*, que sugiere ironía y sarcasmo. La articulación y el tiempo tiene referencia con el ritmo, lo que implica que para que un mensaje sea entendible es importante emplear entre 100 y 150 palabras por minuto; más de 200 palabras es taquilálica, lo que puede afectar la comprensión y por debajo de 100 es bradilálica y puede llegar a aburrir.
    - *Vocalizaciones*: la risa, el llanto, el suspiro, el bostezo, el estornudo, el ronquido son caracterizadores vocales, y entre los cualificadores vocales está la intensidad de la voz, que puede ser baja, lo que indicaría timidez, sumisión y tristeza; por el contrario, es alta para transmitir autoridad, seguridad en uno mismo o dominio de una situación, la altura —si es grave o aguda—, la extensión —si es cortado o arrastrado— y las segregaciones vocales, como los sonidos *m-hmm, ah, uh*.
    - *Silencios*, pausas: sirven para invitar al interlocutor a que tome la palabra o para recalcar lo que se está comunicando: pena, alivio, fatiga, deseo.
  - *Proxémica*: es el estudio del uso y percepción del espacio social y personal, aquí se determinan cuatro categorías descritas de la siguiente forma (Hall, 1959):

- *Íntima*: va desde el contacto físico hasta 0,45 m; es la distancia para la conversación más cercana, ya que se establece comunicación a través del olor, el tacto y la temperatura corporal.
- *Casual-personal*: se extiende desde 0,40 m hasta los 1,20 m; es la burbuja personal de un individuo en la cultura occidental.
- *Social-consultiva*: que abarcan desde los 1,20 m hasta los 3,64 m; en ella se intercambian opiniones y se participa en discusiones.
- *Pública*: va desde los 3,64 m hasta el límite de lo visible o audible.

Knapp aclara que el análisis de la comunicación debe integrar los contenidos verbales y no verbales que se complementan y se necesitan la una a la otra para ser más eficaz. En este sentido, dice que la comunicación no verbal tiene unas funciones con respecto a la verbal; así, puede repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular el comportamiento verbal.

Las personas se valen del lenguaje para transmitir sus pensamientos, emociones o deseos; por ello su contenido depende del propósito que se persiga en la comunicación, teniendo presente el uso que se le brinde al lenguaje. Karl Buhler (citado en Torres, 2009) en su obra *Teoría del lenguaje* (1967), identifica tres funciones básicas del lenguaje:

- Lenguaje informativo (hechos): el discurso informativo es el usado para describir el mundo y razonar acerca de él.
- Lenguaje expresivo (emociones): tiene como función la expresión y la comunicación de sentimientos y actitudes personales del hablante. Intenta a la vez expresar los propios sentimientos y despertar ciertas emociones en los oyentes.
- Lenguaje directivo (mandatos): tiene como fin originar o impedir una acción manifiesta; todo lo que puede decirse de una orden es que es razonable o irrazonable, adecuada o inadecuada.

Pearce (2010) considera la comunicación como un proceso reflexivo en el cual hay una secuencia de los hechos, y su significado está determinado por su ubicación dentro de esta. Las conversaciones no son solamente intercambios de mensajes entre personas que conversan, ya que desde una perspectiva del construccionismo social se determinan las personas que conversan dentro de una matriz de conversaciones que se entrecruzan. Cada

participante es, en la conversación, el producto de conversaciones previas, presentes y futuras (pp. 51 a 53).

Estos planteamientos señalan que la conversación o interacción comunicativa, verbal y no verbal, marca un antes y un después en la construcción de la forma de ser social de las personas. Pearce (2010) señala que la organización de los elementos de la comunicación y no los elementos en forma independiente es lo que constituye los significados de lo que está sucediendo durante la interacción. Igualmente, y aunque es más complejo, se deben tener en cuenta las secuencias de unidades comunicativas, es decir, interacciones que muestran el antes y el después de la situación comunicativa que se va a interpretar. Solo de esta manera se puede garantizar la menor distorsión del significado de lo que se comunicó.

Pearce (2010) presenta dos miradas de la comunicación interpersonal: una desde la perspectiva personal, en la cual las acciones son consideradas desde dentro y las de otros desde fuera, es decir que se diferencia entre lo que se siente y lo que se puede hacer en la conversación de lo que los otros pueden sentir y hacer; la otra es desde una perspectiva en tercera persona, que permite mirar las conversaciones como si los participantes fueran externos a ellas, pero con la certeza de saber que por más que se intente no será cierto porque con el solo hecho de estar presentes en una conversación ajena ya se es parte de ella, y de alguna manera se ejercita una fuerza que influye, aunque con diferentes magnitudes, según las características de la situación.

Esta perspectiva es pertinente para el desarrollo de este proyecto de investigación, pues permite observar y entender una conversación como patrones de interacción social parecidos a un juego y formados por una secuencia de actos, que responden y evocan a los de otras personas.

Cuando se habla de secuencia de actos se puede aclarar que la secuencia no siempre termina cuando los conversantes se distancian y terminan la interacción directa. La secuencia normalmente continúa y la construcción del significado sigue su marcha en cada uno, hasta que se complementa o cambia al encontrarse de nuevo con la misma persona o con otra u otras; hay un sentido de hacia atrás y hacia adelante. Cada momento es “en razón de” lo que acaba de decir y “con el objeto de que” pueda decir otra cosa.

El texto de Pearce presenta dos modelos para mostrar el proceso de comunicación interpersonal desde esta perspectiva en tercera persona: uno es el modelo atómico y el otro es el serpentino. Los dos se distancian del

modelo lineal de emisor-mensaje-receptor. Para este proyecto es necesario dejar definido el término *actos de habla* como las

[...] acciones que ejecutamos al hablar e incluyen piropos, insultos, promesas, amenazas, afirmaciones y preguntas [p. 140]. [...] Ningún acto de habla implica una sola acción [...] no son cosas; son configuraciones de las conversaciones en la lógica de significado y acción, y estas configuraciones son co-construidas, es decir, vienen de las conexiones y combinaciones de su acto, seguido de mi acto, seguido de su acto nuevamente. Así, son configuraciones en la lógica de significado y acción. (pp. 156 y 157)

Como se mencionó, un segundo tema importante para el desarrollo de este trabajo hace referencia a las directrices y recomendaciones del Ministerio de Educación Nacional (MEN) en relación con los procesos de convivencia en las instituciones educativas. En el marco legal colombiano se han establecido diferentes estrategias para el ámbito escolar como el Decreto 1965 de 2013, el cual reglamenta la Ley 1620 de 2013. Este sistema reconoce a niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos mediante la promoción, orientación y coordinación de estrategias, programas y actividades, en el marco de la corresponsabilidad de los individuos, las instituciones educativas, la familia, la sociedad y el Estado.

Dicha ley reconoce que uno de los retos que tiene el país está en la formación para el ejercicio activo de la ciudadanía y de los derechos humanos, a través de una política que promueva y fortalezca la convivencia escolar. Precisa que cada experiencia que los estudiantes vivan en los establecimientos educativos es definitiva para el desarrollo de su personalidad, y marcará sus formas de desarrollar y construir su proyecto vida. También menciona que de la satisfacción que cada niño y joven alcance y del sentido que, a través del aprendizaje, le dé a su vida, depende no solo su bienestar sino también la prosperidad colectiva. Este decreto presenta las herramientas, los lineamientos generales bajo los cuales se deben ajustar los manuales de convivencia de los establecimientos educativos y otros aspectos relacionados con los incentivos y la participación de las entidades del orden nacional y territorial, establecimientos educativos, la familia y la sociedad dentro del Sistema Nacional de Convivencia Escolar.

El papel de la escuela es complejo, puesto que no solo debe encargarse del rendimiento académico y la productividad, sino también de la formación

en valores para lograr llegar así a una sana convivencia. Actualmente, la instrucción y la formación se han dejado más a la escuela, lo cual ha hecho que quede atrás la participación de la familia y la comunidad. Sin embargo, se está dejando de lado lo formativo y normativo que ayudan para lograr vivir sanamente en sociedad, por lo cual “es evidente que la escuela debe constituirse en un eje articulador de ámbitos sociales y culturales con los propiamente educativos” (Aristegui et al., 2005, p. 141).

El tema de la convivencia y la comunicación debe contextualizarse al tipo de población con la que se va a interactuar, para conocer mejor cómo funciona en los niños escolares este proceso. Los niños escolares se encuentran ubicados en edades entre los 6 y 12 años de edad; muestran características y procesos de desarrollo específicos en su área motora, cognitiva, emocional, social, sexual y moral.

Es relevante priorizar la condición social que los seres humanos adquieren desde que nacen, pues llegan para formar parte de una cultura y apropiarse de ella mediante el proceso de socialización, que es llevado a cabo por los agentes socializadores como la familia, los grupos de pares, la escuela, el trabajo y otras instituciones y entornos con los que se interactúa. La conducta y el juicio moral se construyen en el individuo a partir de sus relaciones sociales. Esta socialización permite relacionarse con los demás, tener un trato con el prójimo, y al prójimo, convivir con ellos. Por eso es importante desarrollar actitudes como la participación, la tolerancia, la comprensión y la solidaridad, que favorece la convivencia y se debe fomentar en la vida escolar.

En los niños escolares se da el paso de la indiferenciación entre el punto de vista propio y el de otros a la coordinación de los puntos de vista con el concomitante progreso de la socialización. Este progreso se evidencia también en su desarrollo moral, en la cual se genera heteronomía a la autonomía moral a partir de los siete u ocho años.

## **Método**

### *Tipo de estudio*

La presente investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo, y se orienta a la observación del individuo, pues busca describir la complejidad de la situación o realidad que se estudia (Briones, 1990). Desde este enfoque

se puede describir la relación existente entre las formas de comunicación verbal y no verbal y la convivencia escolar. Para esto se utilizó un método etnográfico que para los propósitos de este texto “es el método de investigación por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta. A través de la etnografía se persigue la descripción o reconstrucción analítica de carácter interpretativo de la cultura, formas de vida y estructura social del grupo investigado” (Rodríguez, Gil y García, 1996, p. 44).

### *Participantes*

Participaron 30 estudiantes entre los 8 y los 11 años pertenecientes a cuarto grado de una institución educativa del Distrito.

### *Procedimiento*

La investigación se desarrolla con 30 estudiantes del grado cuarto de primaria de un colegio del Distrito, a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada una vez obtenido el consentimiento informado por parte de sus padres. Se diseñó una guía de entrevista orientada para indagar sobre los conocimientos, experiencias y percepciones de los estudiantes acerca de la comunicación verbal, la no verbal y la convivencia escolar. La entrevista se grabó en audio para facilitar la posterior transcripción de la información; se brindó un ambiente confianza y tranquilidad, con el fin de generar empatía entre los estudiantes y el entrevistador.

Para complementar la información recogida de la entrevista, se registraron en videos diferentes situaciones cotidianas en las que interactuaron los estudiantes, esto con el consentimiento de los padres, quienes en una reunión general estuvieron de acuerdo con el proyecto y aprobaron por unanimidad el registro fílmico de diferentes situaciones cotidianas de los niños, teniendo en cuenta que no se escribieron los nombres reales. Con ello se mantuvo el anonimato y se permitió la libre expresión de su pensamiento, lo cual se ve reflejado en el video, en el que es evidente que los estudiantes solos manejan la situación sin la intervención del docente, asumiendo la responsabilidad de la actividad.

Para realizar la observación participante se escogió una situación en la que eran liderados por la representante de curso y en la que ella trataba de ayudar a resolver un conflicto, que se originó porque varias compañeras no



dejaron realizar una actividad que les dejó el director de grupo. Se escogió este video porque evidencia una variedad de situaciones de comunicación verbal y no verbal y porque su finalidad era la de mejorar la convivencia en el curso.

Se sistematizó la información de las entrevistas y los videos mediante una matriz de ubicación de actos comunicativos para posteriormente triangular la información y hacer un análisis e interpretación mediante el planteamiento de unas categorías, con el fin de poder realizar comparaciones y posibles contrastes para organizar conceptualmente los datos y presentar la información, siguiendo algún tipo de patrón o regularidad emergente que diera cuenta de los objetivos de la investigación, y encontrar así información relevante del tema que permitió finalmente la discusión de los resultados.

## Resultados

Para este análisis narrativo se utilizó la entrevista semiestructurada y la observación por medio de filmaciones como instrumentos de recolección de datos con los estudiantes del grado cuarto. La información obtenida fue triangulada y analizada a partir de las cuatro categorías que se presentan a continuación.

101

### *Hacia la comprensión de la convivencia*

Esta categoría da cuenta de la comprensión que tienen los niños sobre la convivencia y que la expresan como la interacción que se genera en la institución educativa. Esta se enfoca en el trato cordial y respetuoso entre compañeros, cumple con las normas establecidas por la institución, y se refleja en el trabajo en equipo. Al preguntarles lo que entienden por convivencia escolar, Manuel, de 9 años, dice: “se puede definir la convivencia escolar como llevarse bien con los compañeros, no tener peleas, ser amable y pues que no se insulten sino que todos se lleven bien”; Camila, también de 9 años, afirma: “la convivencia escolar es como demostrarle a otras personas que uno mismo sí es capaz de hacer las cosas buenas y enseñarles a las otras personas diciéndoles de buena manera que pueden hacer las cosas también bien para enseñarles así al resto de cómo pueden portarse bien, hacer comunicación buena, así, también trabajando en equipo”.

Estas narrativas de los niños plantean su percepción del vínculo de la comunicación con la convivencia, lo cual se ve reflejado en el video cuando ellos buscan solucionar una situación que les generó conflicto grupal y establecen la comunicación como el mecanismo para exponer sus ideas, haciendo hincapié en el mantenimiento de las buenas relaciones. Afirman de forma verbal poseer fortalezas en el manejo de la convivencia como reconocer los errores; analizar las situaciones (hablar); ayudar a los compañeros a reconocer sus errores; conocer estrategias de resolución de conflictos (mediación, conciliación), aprender a perder y evitar el desorden.

102 ■ Sin embargo, cuando se generan problemas de convivencia en su entorno escolar, las manifestaciones se dan de forma verbal y no verbal. Margarita, de 9 años, asocia estos problemas a “insultos, vulgaridades, agrediendo a los demás, amenazas y se tratan mal unos a otros. A veces comienzan como un jueguito pero se convierte en un problema ofendiendo, peleando”. Como se ve, los niños establecen el juego como una actividad que genera situaciones conflictivas. En esta actividad los adultos no intervienen y los niños muestran dificultad de autorregularse para el cumplimiento de las reglas. “Cuando uno pierde en monedas, fútbol o lo que sea, se pone bravo con el equipo que va ganado y ahí dice, ah eso es trampa, eso nosotros ganamos, uno mete autogol y uno dice eso no se vale y comienzan a tratarse mal” (Manuel).

### *La palabra: una posibilidad de mediación en la convivencia*

Esta categoría de análisis se entiende como la relación que los niños establecen mediante la expresión de palabras habladas o escritas (palabras, mirándose cara a cara, hablar por teléfono, computador, cartas o notas escritas) y la situación convivencial entre los estudiantes de la institución: “Es cuando uno se comunica hablándole a otro compañero o mandándole notas” (Camila).

Al mirar las entrevistas y mediante la interacción de los niños, se observa que en las intervenciones desde la comunicación verbal se registraron 47 intervenciones de tipo expresivo, siendo este el más frecuente, manifestado, por ejemplo, en el acto comunicativo 31) C1, en el que Luisa dice “Y ¿por qué no las anotaste también? ¿Por qué?, ¡porque estaban hablando ellas también!”. En segundo lugar encontramos 23 intervenciones de tipo directivo, como la generada en el acto comunicativo 39) G2, en el cual una

de las niñas del grupo interviene diciendo “te tienes que calmar, Luisa, cálmate, por favor” para ayudar a calmar a la compañera que está alterada por la situación. Finalmente, hay 22 de tipo informativo como se ve en el acto comunicativo 5) G1: “Pero si estaban hablando...” (Manuel). Con esto se confirma que, aunque emplean estas tres formas de comunicación verbal, los niños le brindan al lenguaje un principal uso expresivo; manifiestan sus emociones y percepciones personales con palabras de forma directa. Muestran menos interés en el uso informativo del lenguaje, limitando las descripciones y el razonamiento de la situación.

En el video se ve al grupo de estudiantes de grado cuarto utilizando sus conocimientos en las formas de comunicación, con el único fin de solucionar una situación real que se presentó en el salón de clase; es decir, son coherentes las respuestas que dieron en la entrevista cuando manifestaron la importancia de las dos formas de comunicación para mejorar la convivencia del grupo, tanto así que en un momento, cuando una de las niñas involucradas en el desorden, motivo de la situación, reconoce verbalmente su responsabilidad, la monitora que dirige el llamado de atención le permite sentarse y el grupo lo acepta sin reparo, como una forma de apoyo y premio por poder reconocer esa responsabilidad ante todos en una forma honesta.

### *La comunicación corporal y la construcción de convivencia*

Esta categoría se refiere a la percepción que los niños tienen de la comunicación mediante señas, gestos, movimientos del cuerpo, silencios, entre otros, que permite expresarse e interactuar con los demás en la institución educativa: “La comunicación no verbal es como mostrando señas, gestos y otras cosas” (Rodrigo, 10 años); “cuando uno se expresa no hablando sino como demostrando, por ejemplo cuando uno se acuesta sobre la mesa está demostrando pereza y no está hablando exactamente” (Pedro, 9 años).

Desde la kinésica, se observa en el video que se usan ilustradores constantemente para reforzar los contenidos expresados en la comunicación verbal. Es así como se observa el puño cerrado con el brazo en alto dirigido hacia el estudiante al que le piden que permanezca en silencio, y la palma de la mano abierta con el brazo levantado haciendo un movimiento vertical de arriba hacia abajo suave invitando a la calma y a la tranquilidad al compañero al que se le dirige. Tanto la agresividad como la calma y control se demuestran con el cuerpo y el movimiento de las manos y brazos. En

la primera los movimientos son más marcados y enérgicos, mientras en la segunda son más lentos y armoniosos, respaldados con la mirada hacia la persona que busca direccionar para mantener el control y mostrar fortaleza frente a ella, demostrando serenidad pero al mismo tiempo seguridad.

Este hallazgo permite identificar que para los niños expresar sus pensamientos y emociones mediante movimientos reafirma su lenguaje verbal y esto se genera de forma natural y espontánea; por el contrario, es más difícil el uso de reguladores, ya que no hay una sincronización clara en los tiempos para intervenir.

En relación con lo paralingüístico, se evidenció que en el tono de la voz la mayoría de los actos comunicativos fueron descendentes (42), seguidos de los mixtos (4), y en último lugar están los ascendentes (2), lo cual indica que los niños transmitieron firmeza, determinación y confianza en su tono de voz. En cuanto al ritmo, la mayoría son adecuados (41) y los demás son de traquilalía (7). Con ello se evidencia que en promedio se utilizaron entre 100 y 150 palabras por minuto, y solo en muy pocos actos comunicativos se habló muy deprisa, afectando la comprensión del mensaje.

104 ■ El volumen de la voz utilizado en la situación particular observada manifiesta que fue alto en un 79 %, seguido del medio alto con un 15 %, medio-bajo 4 % y bajo 2 %; esto muestra que los niños buscan con el volumen utilizado dominar la situación haciendo énfasis a su intervención y dificultando la escucha.

Frente a lo proxémico, la que más se utilizó fue la distancia personal que se extiende desde 0,40 m hasta los 1,20 m (Knapp 1999). Se permite, entonces, el contacto visual y auditivo y se facilita la comunicación directa entre los niños que intervinieron verbalmente. En segundo lugar, se registró distancia social, en la cual se observa el respeto constante por la distancia, definida por Knapp (1999) como social-consultiva, y que está entre 1,2 y 3,64 m, lo que les permite a las partes no entrar en una situación más personal y así concentrarse en el tema y no en la persona. Esto se comprueba al final del video, en el que la situación no se resolvió, pero las partes simplemente lo aceptaron sin entrar en mayores dificultades personales.

## *El poder de la costumbre en la convivencia y la comunicación*

Surge como categoría emergente planteada por los niños, que hace referencia a comportamientos producto de aprendizaje (en la familia, colegio, etc.), se convierten en costumbres y se presentan con frecuencia en la interacción escolar; tienen significados comunes para ellos desde la comunicación verbal y no verbal, influyendo en la convivencia: “A veces viene una persona con malos hábitos y nosotros nos hacemos amigos de ellos y nos dejamos manipular de los demás” (Juan, 9 años); “Los problemas de convivencia son cuando uno trata de hacer lo mejor con un amigo de no tratarlo mal o algo así pero ahí ya uno el hábito ya lo tiene de tratarlo mal y agresividad por costumbres” (Manuel, 9 años).

En las entrevistas, los estudiantes identifican hábitos de comunicación y convivencia positivos y negativos, y hacen referencia a otros escenarios que promueven estas conductas adquiridas antes de estar en el colegio. Aducen incluso que algunas de ellas son agresivas por costumbre; también reconocen que hay hábitos que favorecen la convivencia como estrategia de solución: “cuando hay un problema con alguno de nuestros compañeros lo hacemos parar al frente... nosotros le ayudamos para que reconozca bien y no saque disculpas” (Juana, 10 años). Aquí es evidente que emplean la comunicación para resolver el problema a partir de unos roles establecidos que sirven de mediadores en dicho conflicto, como es el caso de la monitora.

El grupo también demuestra la habilidad para interpretar las dos formas de comunicación y lo expresa con el inconformismo que demuestra, tanto en forma verbal como no verbal, por no poder solucionar la situación, lo cual que lo lleva a dejarla así y continuar con la actividad en la que estaba: “¿Vas a reconocer lo que hiciste? o por favor te puedes sentar y seguimos con la clase y no perdemos más tiempo en algo que tú no vas a reconocer” (Camila, 9 años). Aquí se ve que la estudiante reconoce el valor que tiene la comunicación verbal y no verbal en los procesos de convivencia en el aula con compañeros y docentes.

## **Discusión**

El objetivo de este trabajo fue explorar la relación existente entre las formas de comunicación verbal y no verbal, y la convivencia escolar en los

estudiantes del grado cuarto de primaria de una institución educativa distrital de Bogotá. El análisis de los resultados evidencia esta relación tanto en la conceptualización que realizan los niños, como en las experiencias de interacción con sus compañeros de clase.

Para Watzlawick et al. (1997) la comunicación verbal y no verbal es digital y analógica, e ilustran sobre la diferencia entre estas dos formas de comunicación interdependientes, teniendo en cuenta que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno relacional que se complementan entre sí en cada mensaje. Con respecto a esto, se encontró dificultad significativa en los niños para lograr la complementariedad, lo cual afecta directamente la convivencia escolar, puesto que una cosa es lo que expresan con palabras y otra la que realizan, ya que pueden hablar de la importancia de la buena convivencia, pero en el momento de enfrentarse a una situación de conflicto se les dificulta, pues tienden a ser intolerantes.

Cuando los estudiantes intentan solucionar un conflicto generado en el aula sin la orientación del docente, emplean diferentes formas de comunicación verbal y no verbal. Con ello se comprueba el primer axioma de Watzlawick et al. (1997) acerca de la imposibilidad de no comunicar, ya que en todo momento, así no se quiera siempre, se está comunicando algo. Esto se comprueba tanto en la entrevista como en el video, pues se puede reconocer que los estudiantes del grado cuarto diferencian las dos formas de comunicación, logran interpretar algunas características de cada una e identifican situaciones buenas y malas de la convivencia con sus compañeros y maestros. Sin embargo, se hace necesario continuar fortaleciendo procesos que permitan mejorar el desarrollo de habilidades comunicativas.

En el video se puede ver cómo se hacen presentes los actos del habla y los episodios a los que se refiere Pearce (2010). No obstante, estos se ven interrumpidos constantemente por miembros del grupo de estudiantes, que no respetan los turnos al hablar, lo cual hace que el entendimiento de las conversaciones por algunos momentos sea un poco confuso.

A partir de la comunicación verbal, Karl Buhler (citado en Torres, 2009) plantea los tres usos básicos que tiene el lenguaje y que los niños utilizan constantemente en el video. Aquí se registran mayores intervenciones de tipo expresivo, seguidas de las de tipo directivo y, con menor frecuencia, las de tipo informativo. Estos se interpretan como una fortaleza, ya que tienen la habilidad de expresarse sin temor; sin embargo, la forma en que lo hacen no es la más conveniente, pues en muchos momentos no se escuchan



entre sí, lo cual genera confusión. Se evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación verbal de tipo informativo, ya que esta les ofrece una mejor visión sobre la situación para conseguir soluciones, así como la escucha activa, puesto que al mirar la comunicación verbal de tipo directivo se aprecia que en la interacción de los niños hay una cantidad similar de actos comunicativos de este tipo. Ello puede explicar el hecho de que no se escuchan ni respetan la palabra en algunos momentos, lo que dificulta llegar a acuerdos; esto, a su vez, podría explicar de alguna forma el final de la situación, en la cual no se encuentra una salida, ya que se centraron en la expresión de sentimientos y no se informaron sobre la situación, es decir que no quedó comprendida la dificultad.

La cantidad de intervenciones de tipo directivo se presentaron por parte del grupo y no de la monitora, lo que indica una pérdida de control para encontrar la salida conveniente para el grupo. En este aspecto, la mayor cantidad de intervenciones fue de parte de las estudiantes a las que les llamaban la atención, seguido por el grupo y, por último, la monitora. La actitud de la monitora permitió que la situación no pasara a mayores con respecto al tema, porque fue coherente desde las dos formas de comunicación, en las que se mostraba tranquila y con el ánimo de encontrar solución. Sin embargo, también fue muy pasiva y permitió mucha interrupción tanto de las confrontadas como del grupo, es decir que les faltó comunicación de tipo directivo, lo cual generó que el grupo no siguiera sus instrucciones y que al final decidiera terminar la confrontación sin llegar a una solución que lo beneficiara.

Los estudiantes reconocen en las entrevistas las actitudes y comportamientos que tienen ellos mismos y que forman parte de los problemas de convivencia como son las groserías, los gestos ofensivos, los golpes, las amenazas, entre otros; con esto se evidenciaron los ilustradores, emblemas y reguladores nombrados por Knapp (1999). Sin embargo, en el video se observó que a pesar de que los reconocen, esta comunicación no verbal no alcanzan a tener el impacto que tiene la verbal; por lo tanto, se hace necesario que en la institución educativa se fortalezca el manejo de las emociones, principalmente en su expresión tanto verbal como corporal, para mejorar así los procesos de convivencia.

Los hábitos de comunicación y convivencia son tomados como una categoría emergente dentro de la investigación, ya que al analizar las entrevistas, los niños y niñas hacen alusión a que es importante para ellos lo

que aprenden, tanto en casa con su familia como fuera de ella. Por eso se ve reflejada la fuerza que ejerce la costumbre de comportamientos aprendidos en diferentes contextos que se muestran como patrones. Es importante que en la familia y en la escuela se logren generar y fortalecer hábitos que faciliten la interdependencia entre lo verbal y lo no verbal, para manifestar sus pensamientos, necesidades y emociones con los demás, mejorando la convivencia.

Es indiscutible la relación que existe entre las formas de comunicación verbal y no verbal con la convivencia escolar, lo cual muestra la necesidad de fortalecer la relación entre familia y escuela, pues se requiere un vínculo positivo, nutritivo y respetuoso entre estos sistemas para lograr un desarrollo integral de los niños y jóvenes, así como su autoestima y su actitud hacia el aprendizaje.

Los estudiantes pueden sostener una conversación de análisis situacional para llamar la atención sin entrar en conflictos mayores, como se observa en el video cuando no se logró solucionar la situación, pero tampoco se pasó a mayores conflictos. Esto demuestra que los estudiantes de cuarto grado al tener una práctica comunicativa logran mantener la discusión sobre un tema con el objetivo de llegar a una solución, y si no se llega a esta, se opta por cerrar la discusión sin otorgarle mayor trascendencia al asunto, sin entrar en una nueva, que es lo que normalmente sucede en las discusiones que resultan, ya que pasan a mayores niveles de intolerancia.

Se sugiere a la institución educativa la inclusión en su PEI de la implementación de estrategias pedagógicas que le apunten a la generación y fortalecimiento de hábitos en la comunicación verbal y no verbal, tendientes a su complementariedad. “Se ha insistido al interior de la pedagogía en la necesidad de propiciar nuevos modelos de práctica pedagógica centrados en la convivencia y la diversidad, como una respuesta valórica, con un sentido fuertemente formativo y transformador” (Aristegui et al., 2005, p. 139). Esto se puede lograr de forma interdisciplinaria dentro de la institución.

Si se observa el fondo de la confrontación, se nota la intención de arreglar un inconveniente. Ellos intentan aclarar la situación y escucharse al máximo, pero no lo logran mientras una de las partes no ceda, es decir que cada una busca tener la razón y hacer sentir culpable a la otra; la solución depende de que alguna de las partes acepte que se equivocó y asuma la culpa, como es el caso de una de las niñas que al final acepta que ella estaba hablando, pero queda la duda de si lo hace para poder sentarse y que termine

la situación incómoda para ella, dejando a la compañera al frente para que se defienda sola. Esto muestra que hace falta centrarse más en el proceso de conciliación hacia la búsqueda de soluciones, para que cada una de las partes salga beneficiada, y de esta manera se comprendan las intenciones del otro y se acepten sus interpretaciones para acordar soluciones y ayudas.

Watzlawick et al. (1997) plantean las dos formas de comunicación en su cuarto axioma como interdependientes: la verbal, dotada del aspecto de contenido, y la no verbal, dotada del aspecto relacional. Sin embargo, para esta investigación es importante reconocer cómo la comunicación verbal desempeña un papel un poco más relevante que la no verbal para la convivencia: en la entrevista, los estudiantes reconocieron la importancia de las dos formas de comunicación, pero en el video se puede apreciar que es la verbal la que tiene efectos más directos e inmediatos en la convivencia; por ejemplo, en la mitad del acto comunicativo 1) C1, Margarita y Camila le hacen señas a Luisa para que se calme; sin embargo, ella no les presta atención y sigue subiendo el volumen de voz, pero en el acto comunicativo 5) G1 Manuel interrumpe de nuevo sin pedir la palabra, diciendo “pero si estaban hablando...” y ahí sí reaccionan Camila, Margarita y la misma Luisa; se dejan indisponer de esta intervención, lo cual indica la importancia que tiene la palabra hablada en el momento en que los estudiantes deciden qué actitud tomar frente a los actos comunicativos. Para este caso, ese episodio se convirtió en una nueva discusión en la que el tema importante era que se callara Manuel, y en la que él pasó de interrumpir directamente cuando dio su aporte sin permiso y de interrumpir indirectamente tratando de organizar a una niña del grupo que estaba desconcentrada, para defenderse y demostrar que él hace lo que quiere y que no se deja mandar, pues contesta al pedido de silencio de los compañeros con un: “¡y si no quiero!”. En diferentes momentos del video se observa que la comunicación no verbal es un complemento de la verbal, es decir que no alcanzan a ser interdependientes, como lo plantean Watzlawick et al. (1997), y se hace necesario que el sistema educativo trabaje para fortalecer la importancia de esta en el mejoramiento de los procesos de convivencia de los estudiantes.

Igualmente, en este aspecto es importante reconocer cuánto influyen los hábitos y conocimientos aprendidos por los estudiantes para desarrollar procesos de convivencia. Es así como se puede observar la falta de habilidades de los estudiantes para sostener una conversación organizada buscando solucionar una situación; por ejemplo, en el acto comunicativo 4) C1 Luisa

se muestra indignada por la actitud de Paula, quien la ignoró dándole la espalda cuando ella le estaba llamando la atención para que hiciera silencio. En este episodio Luisa se enfoca en cómo se sintió de ofendida, pero no en comprender por qué Paula tuvo esa actitud; ni ella ni el grupo se plantean esa posibilidad, lo cual deja ese acto comunicativo sin resolver, situación que no ayuda para darle solución a la dificultad.

Una limitación que se presentó en esta investigación fue no involucrar a los docentes y las familias en relación con el objetivo planteado, debido a la falta de tiempo en la ejecución. Por tal razón, es necesario complementar esta investigación teniendo en cuenta familias y docentes para obtener información más precisa y contextualizada con la realidad. En futuras investigaciones se sugiere realizar el abordaje mediante la investigación acción participativa, con el fin de involucrarse y mejorar dichos procesos, y permitir la reflexión y el empoderamiento de la realidad, de tal forma que promueva una construcción colectiva con los actores en busca de una transformación social.

## Referencias

- Asociación Distrital de Educadores y Educadoras. (2012). *Todos construimos la convivencia escolar*. Recuperado de [http://www.adebogota.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=773:todos](http://www.adebogota.org/index.php?option=com_content&view=article&id=773:todos)
- Aristegui, R., Bazán, D., Leiva, J., López, R., Muñoz, B. y Ruz, J. (2005). Hacia una pedagogía de la convivencia. *Psykhé* 14(1), 137-150.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: Arfo Editores.
- Decreto 1965 de 2013 (11 de septiembre), por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. *Diario Oficial* n.º 48.910.
- George, F. (1962). *The brain as a computer*. Massachusetts: Pergamon Press.
- Hall, E. (1959). *The silent language*, Nueva York: Doubleday & Co.
- Knapp, M. L. (1999). *La comunicación no verbal*. Barcelona: Paidós.
- Ley 1620 de 2013 (15 de marzo), por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. *Diario Oficial* n.º 48.733.

- Morris, C. (1938). *Foundations of the theory of signs*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Pearce, B. W. (2010). *Comunicación interpersonal: la construcción de mundos sociales*. Bogotá: Universidad Central.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, J. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Ediciones Aljibe.
- Torres, E. (2009). *Las funciones del lenguaje según Buhler y Jakobson*. Recuperado de <http://mayetoal.blogspot.com.co/2009/04/las-funciones-del-lenguaje-segun-buhler.html>
- Watzlawick, P., Bavelas, J. y Jackson D. (1997). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.



