

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

**Comunicación verbal y no verbal en una Institución Educativa del Distrito y su
relación con los procesos de convivencia escolar**

Presentado por:

María Jakelinn Galindo Parra

Olga Lucía Romero Rodríguez

Santiago Sierra Alonso

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

INSTITUTO DE LA FAMILIA

MAESTRÍA EN ASESORÍA FAMILIAR Y GESTIÓN DE PROGRAMAS

PARA LA FAMILIA

AGOSTO DE 2015

**Comunicación verbal y no verbal en una Institución Educativa del Distrito y su relación
con los procesos de convivencia escolar**

MARIA JAKELINN GALINDO PARRA

OLGA LUCIA ROMERO RODRIGUEZ

SANTIAGO SIERRA ALONSO

ASESORA:

MARTHA PATRICIA VACA VACA

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

INSTITUTO DE LA FAMILIA

MAESTRÍA EN ASESORÍA FAMILIAR Y GESTIÓN DE PROGRAMAS

PARA LA FAMILIA

AGOSTO DE 2015

Dedicatoria

Deseamos dedicar este trabajo primero que todo a Dios que nos dio la capacidad y fortaleza
para culminar de la mejor manera.

A nuestros familiares quienes nos brindaron su apoyo constante y la motivación para seguir
adelante.

Agradecimientos

Los autores expresan su agradecimiento a: Los estudiantes del grado cuarto quienes permitieron trabajar de la mejor manera con ellos.

A Martha Patricia Vacca asesora del proyecto de grado, por sus valiosos aportes, gran colaboración y continua motivación. A los diferentes profesores de la maestría en Asesoría Familiar y Gestión de Programas para la Familia de la Universidad de la Sabana por sus aportes y enseñanzas.

Contenido

INTRODUCCIÓN	9
MARCO TEÓRICO.....	12
ESTADO DEL ARTE.....	23
OBJETIVOS	29
MÉTODO	30
Tipo de estudio	30
Participantes	30
Técnicas de recolección de la información	31
Entrevista semiestructurada.....	31
Observación participante.....	31
Procedimiento	31
RESULTADOS	33
DISCUSIÓN	42
REFERENCIAS	49
ANEXOS	52
Entrevista para estudiantes	52
Consentimiento informado.....	55

Índice de tablas

Tabla 1: Consolidación de las entrevistas.....	56
Tabla 2: Matriz de ubicación de los actos comunicativos.....	89
Tabla 3: Resultados de actos comunicativos.....	112
Tabla 4: Hallazgos paralingüísticos.....	113

Resumen

Esta investigación plantea la relación existente entre la comunicación verbal y no verbal y la convivencia escolar en 30 estudiantes entre los 8 y los 11 años de edad del grado cuarto de primaria 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, reconociendo la importancia de los hábitos de comunicación y convivencia que han aprendido en sus familias y que sumados a los adquiridos en la dinámica escolar, se convierten en patrones que orientan sus conductas.

Conocer cómo los niños comprenden y manifiestan su comunicación en el entorno escolar brinda aportes importantes para entender la convivencia.

Palabras clave

Convivencia, Comunicación verbal, Comunicación no verbal, Patrones, acto comunicativo

Abstrac

This research raises the relationship between verbal and nonverbal communication and school life in 30 students between 8 and 11 years old fourth grade of primary school district Quiroga Alliance. It was used as data collection techniques participant observation and semi-structured interview .

By analyzing the recorded information , it appears that students identify characteristics of verbal and nonverbal communication and social behaviors related to the institution , giving importance to the habits they learned in their families and in addition to those acquired in the school

dynamics , become patterns that guide their behavior.

Knowing how children understand and express their communication in the school environment It provides important contributions to understanding coexistence.

KEYWORDS

Coexistence, verbal communication, nonverbal communication, patterns, communicative act

Introducción

En la actualidad nuestra sociedad está atravesando por un momento difícil en cuanto a los procesos de convivencia en el entorno educativo, y es allí, en las instituciones educativas, donde las dificultades en la convivencia se ha incrementado especialmente en los últimos años.

En la escuela se reúnen estudiantes y docentes de diferentes edades y con características particulares, los cuales deben convivir por determinado tiempo, cada uno de ellos viene de familias diferentes en las cuales han aprendido normas y valores, lo que conlleva a encontrar personas con comportamientos y actitudes variadas que demuestran en distintas ocasiones y que en muchos casos no son expresados de forma apropiada generando 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 observamos en nuestra práctica docente como la familia ha perdido influencia en cuanto a dichos procesos convivenciales dejando 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 los 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 (ADE, 2012), sin duda esta interrelación está permeada por ese universo que supone la comunicación y en ese sentido tiene una relación con la convivencia.

“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”.(Pearce, 2010. 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, que 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 el 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 evitando 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 con los procesos de convivencia ya que es interesante interpretar esa influencia en la construcción y en 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 la Institución Educativa Distrital son la muestra seleccionada ya que en estos grados 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 dan paso al dominio del criterio personal característicos de la autonomía moral que se dan 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 abordará inicialmente los planteamientos de Watzlawick, Pearce y Knapp 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 trascendiendo e impactando de diversas maneras. Watzlawick (1997), Pearce (2010) y Knapp (1999) aportan las bases para comprender las características del proceso comunicativo, el primero 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 a reconocer la importancia de la comunicación no verbal. Watzlawick (1997) desarrolla los fundamentos sobre la pragmática de los procesos de comunicación. Este autor menciona 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 de esta forma lograr el estudio y la interpretación de las manifestaciones observables de la relación ya que “el vehículo de tales manifestaciones es la comunicación” (Watzlawick 1997, pág. 23).

En este tema de la comunicación Watzlawick remite a Morris (1938) “que 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”(Watzlawick,

1997), aspecto fundamental para el desarrollo de esta investigación que como se mencionó anteriormente 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 (1997) es pertinente citar a George (1962) en relación con la afirmación de que 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.

Watzlawick (1997) propone 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, el autor aclara que “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 enviarlos 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 comunican” (Watzlawick 1997, pág. 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 estamos de acuerdo completamente con lo que dice el autor cuando escribe "...una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas" (Watzlawick, 1997, pág. 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, de acuerdo a lo que plantea el autor, ya que las personas pueden querer decir algo verbalmente y demostrar con sus actitudes y señales algo completamente 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 en que se "organiza" 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 comunicación no verbal. El autor ilustra sobre la diferencia entre estas dos formas de comunicación interdependientes teniendo en cuenta que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional, ambos modos de comunicación no sólo 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 aspecto relativo a la relación es de naturaleza predominantemente analógica (Watzlawick, 1997, p.68)

Es importante para conocer la influencia de la comunicación en los procesos de convivencia, poder distinguir estas dos formas de comunicación en la dinámica escolar, 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” son 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 ésta a la anterior.

La comunicación interpersonal tiene muchos canales que van mucho más allá de la voz y las palabras, Knapp (1999) 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 (Pearce, 2010, pág. 171). Para esta investigación se tendrá en cuenta los aspectos kinestésicos, proxémicos y paralingüísticos de la comunicación, que se definirán a continuación desde 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 la comunicación no verbal los conceptos de Knapp (1999) se consideran fundamentales para el desarrollo de esta propuesta de investigación, así:

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 de la siguiente manera:

Emblemas, que son actos que son 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” (Knapp, 1999, pág. 19).

Ilustradores, pueden ser movimientos que acentúan o enfatizan una palabra o una frase.

Muestras de afecto, configuraciones faciales que expresan estados afectivos, estas nos ayudan a determinar si la interacción expresa situaciones de afectividad o por el contrario situaciones de agresividad y nos permite puntuar en límites y tiempos los episodios.

Reguladores, básicamente regulan la continuidad o no de la comunicación, es decir nos ayuda porque puntúa los tiempos de los episodios;

Adaptadores, son más difíciles de definir y nos ayudan a adaptar a diferentes situaciones” (Knapp, 1999, pág. 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 y/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, que son caracterizadores vocales y como cualificadores vocales tenemos, la intensidad de la voz, que puede ser baja lo que indicaría timidez, sumisión y tristeza, por el contrario es alta transmite 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 sonidos, m-hmm, ah, uh.

Silencios, pausas: para invitar al interlocutor a que tome la palabra o para enfatizar lo que estamos comunicando suspiro: 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, que 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, que se extienden desde 0,40 m hasta los 1,20 metros, es la burbuja personal de un individuo en la cultura occidental.

Social-consultiva, que abarcan desde los 1,20 m hasta los 3,64 metros, en ella se intercambian opiniones y se participa en discusiones.

Pública, que 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 nos 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 en su obra Teoría del Lenguaje (1967), identifica tres funciones básicas del lenguaje: el cual puede entenderse, desde la comunicación verbal, como:

- 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 de 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 la secuencia de los hechos y su significado está determinado por su ubicación dentro de esa secuencia.

Las conversaciones no son solamente intercambios de mensajes entre personas que conversan, ya que desde una perspectiva del construccionismo social, se determinan a las personas que conversan dentro de una matriz de conversaciones que se entrecruzan. Cada participante es, en la conversación, el producto de conversaciones previas y el productor de conversaciones presentes y futuras. (Pearce, 2010, pág. 51 a 53)

Estos planteamientos señalan que la conversación o interacción comunicativa, verbal y no verbal marcan 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 a interpretar, sólo de esta manera podemos 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 los que se siente y lo que se puede hacer en la conversación, de lo que los otros pueden sentir y hacer. Y la otra es desde una perspectiva en tercera persona que permite mirar las conversaciones como si 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 hablamos de secuencia de actos podemos aclarar que la secuencia no necesariamente 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 nuevamente 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 nos presenta dos modelos para representar el proceso de comunicación interpersonal desde esta perspectiva en tercera persona, uno es el modelo atómico y el otro es el modelo 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. 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 (Pearce, 2010)

Como se mencionó anteriormente un segundo tema importante para el desarrollo de éste trabajo hace referencia a las directrices y recomendaciones del ministerio 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 del 11 de septiembre de 2013, "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". Este sistema reconoce a los 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, precisando 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; y 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 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 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 y ha dejado atrás la participación de la familia y la comunidad, sin embargo se está dejando de lado lo formativo y

normativo que nos ayudan para 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, 2005).

El tema de la convivencia y la comunicación debe contextualizarse al tipo de población con la que vamos a interactuar y conocer mejor cómo funciona en los niños escolares este proceso. Cuando hacemos referencia a niños escolares nos ubicamos en edades entre los 6 y 12 años de edad los cuales muestran características y procesos de desarrollo específicos en su área motora, cognitiva, emocional, social, sexual y moral.

Es relevante priorizar la condición social que como seres humanos se adquiere desde que se nace, siendo parte de una cultura y apropiándose de ella mediante el proceso de socialización, que es llevado a cabo por los agentes socializadores como la familia, grupos de pares, la escuela, el trabajo y otras instituciones y entornos con los que se interactúa.

La conducta y el juicio moral se construye en el individuo a partir de sus relaciones sociales. Esta socialización permite relacionarse con los demás, tener un trato con el próximo y el prójimo, convivir con ellos, por lo cual 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.

Estado del arte

La investigación realizada en el tema de los procesos de comunicación en los contextos educativos ha sido abordada desde diferentes perspectivas.

Es así como Duarte, (2005) en su investigación sobre Comunicación y convivencia escolar en la ciudad de Medellín, Colombia presenta los resultados parciales de una investigación sobre la convivencia escolar realizada en Medellín, Colombia, y particularmente los que corresponden a la comunicación como una de las categorías que constituyen y a su vez contribuyen a explicar esta problemática. Desde la mirada más instrumental que adjudican los actores educativos a la comunicación, hasta la más compleja relacionada con su gran densidad cultural, la comunicación aparece como un factor determinante de los procesos pedagógicos y de la convivencia escolar en una ciudad como Medellín, que viene construyendo espacios de concertación y de negociación. De igual manera Arellano (2006), realizó una investigación cuyo objetivo se orientó a identificar las barreras en la comunicación no verbal existentes entre docentes y alumnos de las instituciones educativas. La población estuvo constituida por los directivos, orientadores, y coordinadores de la Escuela Técnica Industrial de Cabimas, y los resultados se analizaron a través de la estadística descriptiva por medio de un cuestionario el cual se validó posterior a la aplicación de una prueba piloto para estimar la consistencia de las respuestas de los sujetos objeto de estudio y minimizar los errores, resaltando la existencia de barreras comunicacionales no verbales, las cuales interfieren con una comunicación efectiva entre docente – alumno, igualmente señala la importancia y el valor que deben asignar los docentes y directivos a las comunicaciones interpersonales tomando en cuenta la comunicación no verbal como manera de cultivar y desarrollar la convivencia y asertividad entre alumnos - profesores y entre profesores –

alumnos. Se plantea la necesidad del desarrollo de capacidades, competencias y habilidades en los estudiantes a partir de valores como la solidaridad y no la competencia, el trabajo en grupo y no la individualidad, habilidades comunicativas basadas en la asertividad, el uso de métodos colaborativos en la resolución de problemas.

En ese mismo sentido Botina (2002) plantea que la comunicación educativa se abordó desde los espacios formales de la escuela pero reconoce la complementariedad que ejerce la comunicación no verbal, en el proceso pedagógico escolar. No solo se comunica verbalmente sino gestualmente. Estos dos aspectos van unidos en cualquier proceso comunicativo y se deben observar para lograr un éxito comunicativo en el acto pedagógico.

Domínguez, (s.f.) en su artículo realiza un recorrido por la historia y los orígenes de la comunicación no verbal comentando los aportes científicos y académicos que algunos teóricos han realizado sobre la misma durante el transcurso del tiempo, y sobre todo, expone y argumenta una clasificación exhaustiva que posteriormente ha sido analizada respecto a los tipos de mecanismos y elementos que componen la comunicación no verbal y en qué tipo de situaciones comunicativas se utilizan. El objetivo es incidir sobre el papel clave que la comunicación no verbal ha ido desempeñando desde los orígenes del hombre hasta en la actualidad en el desarrollo de la cultura y cómo ésta ha desempeñado, y desempeña sin lugar a dudas, un papel clave en la sociología de la educación. De hecho, la comunicación no verbal es determinante en la implantación y el desarrollo del ser humano en su totalidad así como en la formación de las distintas sociedades.

Galindo y Luenga (2011) buscan crear un ambiente reflexivo entre los actores del proceso enseñanza-aprendizaje que se desarrolla al interior del aula, en torno a los componentes no verbales de la comunicación y el impacto que pueden generar en los receptores de dichos

elementos. La investigación se desarrolla a partir de la observación de espacios académicos concretos, bajo parámetros propios de la comunicación no verbal y tres ámbitos esenciales como son la kinésica, proxémica y paralingüística, haciendo énfasis en la significación dentro del ambiente pedagógico por medio de interpretaciones objetivas.

Así mismo Murcia (2011) reconoce la comunicación no verbal como un aspecto significativo dentro del ámbito escolar en el que constante y necesariamente se interactúa. Parte de la idea de que el hombre es mucho más que palabras, es una obra perfecta integrada por sentimientos, sueños, deseos, miedos, pensamientos, etc., que también son expresados, aunque muchas veces se haga en el silencio de los actos, de las posturas, de los contactos, de las aproximaciones o distancias. Es sorprendente experimentar que además de transmitir un mensaje sin hablar, se puede motivar, inducir, invitar a través del lenguaje corporal. De aquí la importancia que puede tener para el maestro el reconocer el significado de lo que no se dice con palabras y llevarlo a la práctica, aplicarlo en el aula, en el día a día en la relación permanente con los estudiantes.

Panagiotis (2011) examina el tema de la “percepción táctil” y su relevancia en los procesos de interacción. Describe la importancia que tiene el contacto físico en la infancia, así como sus alteraciones y su influencia, particularmente en las conductas de apego; pone de relieve los beneficios derivados de un desarrollo apropiado del comportamiento táctil en la relación maestro-alumno como una estrategia para prestar ayuda pedagógica, así como un factor que se puede usar para mejorar las habilidades de interacción en la sala de clases. Concluye que las interacciones mediadas a través del tacto en la edad temprana está relacionado con un desarrollo de sentimientos positivos en maestros y alumnos, los cuales pueden resultar sumamente útiles en todos los aspectos de las relaciones educativas en el marco de la enseñanza o del medio educativo.

Peña y Salgado (2010) describen como los elementos kinésicos utilizados como apoyo en las enunciaciones orales, hacen parte fundamental de los procesos de comunicación en el aula e inciden en la enseñanza y aprendizaje de una disciplina. La investigación pertenece al ámbito educativo enfocada en el aspecto comunicativo, específicamente en la parte no verbal del mismo. Gracias a la propia experiencia se sabe que la interacción de estudiantes y docentes es fundamental, que las palabras que se dicen tienen tantas posibilidades de convertirse en huellas que marcan, como de ser ignoradas y olvidadas, pero es evidente, de otra parte, que los gestos y las actitudes que las personas toman tienen un efecto similar en los interlocutores. En el ejercicio de la labor docente se utilizan constantemente los gestos, la mímica y otros signos no verbales para darse a entender, lograr la comprensión de palabras, frases e incluso temas enteros, por lo cual se buscó una base epistemológica que apoya el análisis de fenómenos de la comunicación no verbal llegando a evaluar la importancia que estos tienen en dicho proceso, particularmente los elementos kinésicos.

Naranjo, Rodríguez y Rubiano, (2013) realizaron una investigación cualitativa con enfoque narrativo en la que participaron estudiantes de noveno grado de una Institución educativa. Su interés se centró en comprender la problemática de la violencia escolar al interior de la escuela desde el sentido que le otorgan los estudiantes a estas situaciones de violencia surge en respuesta a la necesidad de recuperar la voz de los sujetos en contextos escolares, donde la convivencia y la formación en valores son producto de un conjunto de reglas impuestas y de información general que carece de educación y de procesos reales de concertación y reflexión.

El trabajo realizado permitió comprender cómo la violencia escolar se ha convertido en una forma de comunicación, que se legitima a través del poder, de las relaciones asimétricas entre los

individuos, la jerarquía social al interior de la escuela y cómo se enmarca en dos sentidos, uno racional y uno práctico.

Por lo anterior, se hace un llamado sobre los procesos de formación en valores, sobre la necesidad de crear estrategias que posibiliten la participación de todos los miembros de la comunidad educativa como camino para hacer posible la tarea educativa de aprender a vivir juntos.

Otros autores como Quijano (2007) se interesan en las competencias comunicativas como habilidades necesarias para lograr una comunicación efectiva y constructiva, comunicar puntos de vista propios y comprender a los otros, son habilidades fundamentales que favorecen la comunicación por lo cual se deben desarrollar estrategias de escucha activa, asertividad y argumentación para así facilitar el abordaje de diferentes temáticas además de la comprensión de las situaciones conflictivas que se presentan y solucionar así los conflictos en el aula. (Colegio Nuestra Señora de Guadalupe).

Restrepo y Penagos (2011) luego de analizar las características discursivas de los estudiantes del grado Quinto de una institución educativa, encontraron un comportamiento generalizado en donde la falencia que con mayor frecuencia se observaba fue la dificultad de los estudiantes para expresar sus ideas con los factores no verbales que acompañan el discurso oral como son la kinésica, la proxémica y los elementos del para-lenguaje.

Las dificultades que un docente encuentra en su cotidianidad al buscar, escoger y aplicar actividades apropiadas para sus estudiantes, dieron luz a esta investigación con la que se busca dar cuenta de las debilidades en esos factores de la comunicación; para esto se desarrollaron algunos talleres que ofrece el teatro.

La propuesta investigativa se dio inicialmente, como herramienta, a profesores y estudiantes del grado quinto interesados en mejorar la habilidad discursiva oral de los estudiantes. En la búsqueda del marco de referencia se ve que el discurso oral maneja los siguientes aspectos: *situacionales, psicosociales, semánticos, morfosintácticos y la comunicación no verbal*. En este último aspecto se encuentra los elementos kinésicos, proxémicos y el para-lenguaje del discurso oral, ejes de la investigación.

En el transcurso de la investigación se vio que uno de los aspectos del discurso oral al cual se puede aplicar la investigación es mejorar esos aspectos del discurso oral, ya que se evidenció notables deficiencias en estos elementos de la expresión oral de los niños, más en unos que en otros. En esta propuesta el teatro se utiliza como una herramienta lúdica a partir de la cual se pueden identificar tales elementos con el propósito de caracterizarlos lo que permitió a los niños involucrarse en el mundo de la palabra como forma de expresión, promoviendo la capacidad de escucha y de atención de las formas de hablar, tomando nota de la importancia de pronunciar, vocalizar y pausar de forma adecuada, además de conservar una buena postura y un buen uso de los gestos y manos en el momento de expresarse.

El uso adecuado de las herramientas que promueven el discurso oral a partir del teatro es una forma flexible, viable y sencilla de involucrar a los niños en el proceso del uso de la palabra.

Objetivos

Objetivo general

Describir 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 del Distrito.

Objetivos específicos

- Identificar las formas de comunicación verbal presentes en los procesos de convivencia entre estudiantes de grado cuarto.
- Identificar las formas de comunicación no verbal presentes en los procesos de convivencia entre estudiantes de grado cuarto.
- Reconocer los patrones en la interacción social que se presentan en las formas de comunicación verbal y no verbal y que intervienen con los procesos de convivencia del grado cuarto en la institución educativa definida.

Método

Tipo de estudio

La presente investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo, propuesta que se orienta a la observación del individuo, buscando describir en la mejor forma 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. La selección de la muestra fue intencional teniendo en cuenta los objetivos de la Investigación.

Técnicas de Recolección de la Información

Entrevista semiestructurada

Es aquella que parte de una pauta o guía de preguntas con los temas o elementos claves que se quieren investigar o profundizar de una exploración previa con el informante. Las mismas preguntas pueden ser planteadas de diferente manera o varios informantes si es el caso, esto implica que no hay secuencia en el orden de la pregunta y depende mucho de las respuestas dadas. El marco de realización de este tipo de entrevistas debe ser abierto y en un ambiente de cordialidad, para ello debe existir la relación de empatía con el informante (Martínez:2011).

Observación participante:

Según Malinowski (1922) la observación participante "es una técnica que consiste en participar en la vida normal de la comunidad, observando las actividades cotidianas de la gente que en ella vive, y obteniendo una visión desde adentro de la situación, es decir, comprendiendo las razones y el significado de las costumbres y prácticas, tal y como los individuos y grupos estudiados las entienden".

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 (ver anexo 1), la cual permitió 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, generando empatía entre los estudiantes y el entrevistador lo que facilitó el desarrollo de la misma.

Para complementar la información recogida de la entrevista, se registraron en videos diferentes situaciones cotidianas donde interactuaron los estudiantes, esto con el consentimiento de los padres (ver anexo 2) quienes en una reunión general estuvieron de acuerdo con el proyecto y aprobaron por unanimidad permitir el registro filmico de diferentes situaciones cotidianas de los niños teniendo en cuenta que no se escribieron los nombres reales manteniendo así el anonimato y permitiendo la libre expresión de su pensamiento lo cual se ve reflejado en el video donde 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 donde 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 (ver tabla 2) y la de los videos mediante una matriz de ubicación de actos comunicativos (ver anexo 3) 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 dieran 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 siguientes cuatro categorías:

- **Hacia la comprensión de la convivencia**

Da cuenta de la comprensión que tienen los niños sobre la convivencia y que la expresan como la interacción que se genera al interior de la institución educativa, enfocada hacia el trato cordial y respetuoso entre compañeros, cumpliendo con las normas establecidas por la institución y trabajando en equipo; es así como 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”* y como lo afirma Camila de 9 años al preguntarle sobre qué entiende por convivencia escolar *“La convivencia escolar es como demostrarle a otras personas que uno mismo si 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”*.



Imagen 1: Vínculo directo entre la comunicación y la convivencia

Esta narrativa de los niños plantea 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 a nivel grupal y establecen la comunicación como el mecanismo de exponer sus ideas haciendo énfasis en mantener buenas relaciones y afirman de forma verbal poseer fortalezas para la convivencia como reconocer los errores, analizar las situaciones (hablar), ayudar a los compañeros a reconocer sus errores, estrategias de resolución de conflictos (mediación, conciliación), aprender a perder y evitar el desorden, sin embargo cuando se generan problemas de convivencia en su entorno escolar, las manifestaciones se dan de forma verbal y no verbal, y lo asocian 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 afirma Margarita de 9 años, de igual manera establecen el juego como una actividad que genera situaciones conflictivas siendo esta una actividad en la que los adultos no intervienen y los niños muestran dificultad de autorregularse para el cumplimiento de las reglas, al respecto Manuel de 9 años dijo *“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”

- **La palabra una posibilidad de mediación en la convivencia**

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. 9 años.

Al mirar las entrevistas y el interactuar 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 donde Luisa dice *“¿Y por qué no las anotaste también? ¿Por qué?, ¡porque estaban hablando ellas también!”*. En segundo lugar encontramos 23 de tipo directivo como el generado 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 y finalmente 22 de tipo informativo como se ve en el acto comunicativo 5) G1 *“Pero si estaban hablando...”* Manuel 9 años, confirmando así que aunque emplean estas tres formas de comunicación verbal, los niños le brindan un principal uso expresivo del lenguaje, manifestando sus emociones y percepciones personales con palabras de forma directa y mostrando 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, que 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.



Imagen 2: La palabra influye directamente en los procesos de convivencia

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

Se refiere a la percepción que los niños tienen de su comunicación mediante señas, gestos, movimientos del cuerpo, silencios, entre otros, que permite expresarse e interactuar con los demás al interior de 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.



Imagen 3: La comunicación no verbal se refiere a todos los movimientos corporales como portadores de mensaje. En la imagen observamos una estudiante calmando el ánimo de los compañeros tanto en forma verbal como no verbal.

Los niños manifiestan su lenguaje **kinésico** mediante el uso constante de ilustradores que refuerzan los contenidos de la comunicación verbal, por ejemplo, cuando una de las niñas muestra el puño cerrado con el brazo en alto dirigido hacia el estudiante al que le pide que permanezca en silencio; la palma de la mano abierta con el brazo levantado haciendo un movimiento vertical de arriba hacia abajo, de forma 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 manos y brazos. En el caso de manifestaciones de imposición y agresividad los movimientos son más marcados y enérgicos mientras que cuando se busca controlar la situación con la calma, estos movimientos 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.



Imagen 4: La monitora ejecuta un ilustrador empuñando la mano, lo cual representa para el grupo la solicitud de silencio..

Imagen 5: Observamos a la niña del medio utilizando un regulador para calmar a la compañera que se encuentra exaltada.



Imagen 5: Observamos a la niña del medio utilizando un regulador para calmar a la compañera que se encuentra exaltada.

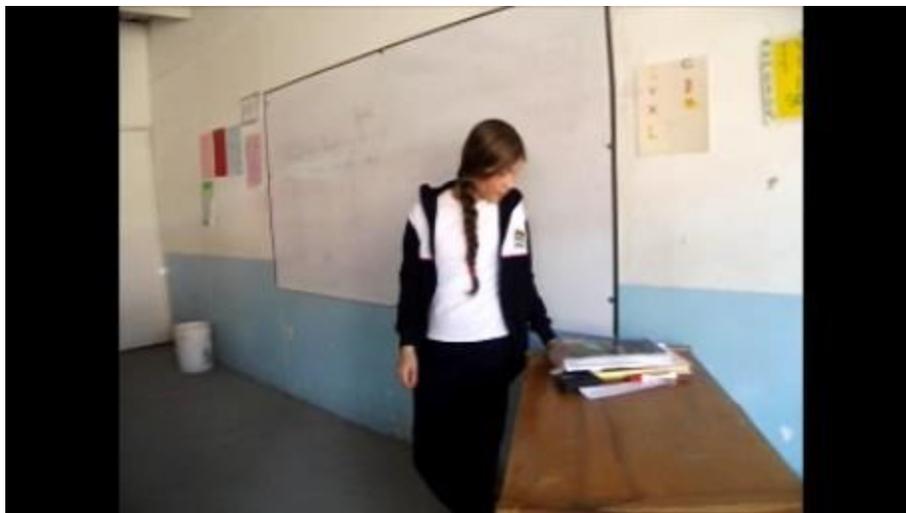


Imagen 6: Mediante un adaptador la estudiante esquiva el llamado de atención que los compañeros le hacen por la dificultad que generó.

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

En relación a lo paralingüístico se evidenció que: en cuanto al tono de la voz la mayoría de los actos comunicativos fueron descendentes (42), seguidos de los mixtos (4) y en último lugar 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) evidenciando así que en promedio se utilizó entre 100 y 150 palabras por minuto y solo en muy pocos actos comunicativos se habló muy deprisa afectando la comprensión del mensaje. 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% refiriendo 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 distancia que más se utilizó fue la personal que se extiende desde 0,40 m hasta los 1,20 metros (Knapp 1999), permitiendo contacto visual y auditivo y facilitando la comunicación directa entre los niños que intervinieron verbalmente, En segunda lugar se registró la social en la cual se observa el respeto constante por la distancia, definida por Knapp como social-consultiva y que está entre 1,2 m. 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, donde 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) que se convierten en costumbres y que se presentan con frecuencia en la interacción escolar, teniendo significados comunes para ellos desde la comunicación verbal y no verbal influyendo en la convivencia:

“Que 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 positivos y negativos y hacen referencia a otros escenarios que promueven estas conductas adquiridas antes de estar en el colegio aduciendo 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, pues emplean la comunicación para resolverlo a partir de unos roles establecidos que sirven de mediadores en dicho conflicto como es el caso de la monitora.



Imagen 7: Hábitos de comunicación que intervienen en la convivencia.

El grupo también demuestra la habilidad para interpretar las dos formas de comunicación (verbal y no verbal) y lo expresan con el inconformismo por no poder solucionar la situación, que los lleva a dejarla así y continuar con la actividad en la que estaban, como lo expresa Camila de 9 años cuando dice *”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 tu no vas a reconocer”*, reconociendo 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 describir 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.

Los resultados arrojados por los instrumentos aplicados plantean esta relación tanto en la conceptualización que realizan los niños, como en sus experiencias de interacción con sus compañeros de clase.

La comunicación verbal y no verbal definida por Watzlawick (1997) como digital y analógica ilustra sobre la diferencia entre estas dos formas de comunicación interdependientes teniendo en cuenta que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional, ambos modos de comunicación no sólo existen lado a lado, sino que se complementan entre sí en cada mensaje y se encontró gran dificultad de los niños para lograr la complementariedad afectando 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 verbales y no verbales comprobando así el primer axioma de Watzlawick (1997) acerca de la imposibilidad de no comunicar pues 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, logrando interpretar algunas características de cada una e identificando 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 como se hacen presentes los actos del habla y los episodios a los que se refiere Pearce (2010) sin embargo, estos se ven interrumpidos constantemente por miembros del grupo de estudiantes que no respetan los turnos al hablar lo cual hace que entender las conversaciones por algunos momentos sea un poco confuso.

Desde la comunicación verbal Karl Buhler en su obra Teoría del Lenguaje (1967) plantea los tres usos básicos que tiene el lenguaje y que los niños utilizan constantemente en el video registrando mayores intervenciones de tipo expresivo, seguido del tipo directivo y en menor frecuencia las de tipo informativo, lo cual es interpretado 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 creando 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 lo que puede explicar que no se escuchan ni respeten la palabra en algunos momentos dificultando llegar a acuerdos lo que podría explicar de alguna forma el final de la situación donde no se encuentra una salida ya que se privilegia la expresión de sentimientos y no se informa 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 le 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 estudiantes a las que se les llamó la atención como del grupo, es decir que le faltó comunicación de tipo directivo lo que generó que no siguieran sus instrucciones y que al final decidieran terminar el análisis situacional sin llegar a una solución que beneficiara la convivencia del curso.

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, evidenciando 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 comunicación verbal, por lo tanto se hace necesario que en la institución educativa se fortalezca en los estudiantes el manejo de las emociones, principalmente en su expresión verbal y corporal para mejorar así los procesos de convivencia.

Los hábitos 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 lo tanto 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 visualizando 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 para llamar la atención sin entrar en conflictos mayores como se observa en el video en donde no se logró solucionar la situación pero tampoco se pasó a mayores conflictos lo que 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 pasando 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, 2005) esto se puede lograr de forma interdisciplinaria al interior de la institución.

Si observamos el fondo del confronto, notamos la intención de arreglar un inconveniente, 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 al otro, y 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 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; es decir que hace falta enfatizar más el proceso de conciliación hacia la búsqueda de soluciones donde cada una de las partes salgan beneficiada, comprendiendo las intenciones del otro y aceptando sus interpretaciones para acordar soluciones y ayudas.

Watzlawick plantea en su cuarto axioma que las dos formas de comunicación son 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 juega un papel un poco más relevante que la comunicación 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 comunicación 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 esta 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 si 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 donde el tema importante era que se callara Manuel y donde 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, a defenderse y demostrar que él hace lo que quiere y que no se deja mandar, contestando 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 comunicación verbal, es decir, que no alcanzan a ser interdependientes como lo plantea Watzlawick (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 en la 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. dejando ese acto comunicativo sin resolver, situación que no ayuda para solucionar la dificultad.

Una limitación que se presentó en esta investigación fue no involucrar a los docentes y las familias en relación al 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 objetivo de involucrarse y mejorar dichos procesos permitiendo la reflexión y

el empoderamiento de la realidad que promueva una construcción colectiva con los actores buscando una transformación social.

Se sugiere también realizar un estudio incluyendo el género como una variable en la obtención de los resultados.

Referencias

- ADE. (2012). *Todos construimos la convivencia escolar*. Recuperado de http://www.adebogota.org/index.php?option=com_content&view=article&id=773: todos
- Arellano, N. y Méndez (2006). *La formación de los docentes en la prevención de la violencia*. Trabajo de Investigación. Universidad Experimental Rafael María Baralt. Cabimas. Disponible: www.mediacioneducativa.com.ar/ Art%20Formacion%20Docente%20en%20la%20 [Consulta: 2007, marzo25].
- Aristegui, R. (2005). *Hacia una pedagogía de la convivencia*. Recuperado de www.scielo.cl/scielo.php?pid=SO718-22282005000100011
- Botina, T (2002). *Análisis del proceso de comunicación no verbal maestro-estudiante en el cuarto grado de básica primaria en la escuela José Antonio Galán de Pasto*. Universidad Tecnológica, Pereira, Colombia.
- Buhler, K.(1967). *Teoría del Lenguaje*. Recuperado de <http://mayetoal.blogspot.com/2009/04/las-funciones-del-lenguaje-segun-buhler.html>
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Arfo Editores.
- Domínguez, M. (s.f.) *La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades. Razón y palabra*. Recuperado de www.razonypalabra.org.mx
- Duarte, J. (2005). *Comunicación en la convivencia escolar en la ciudad de Medellín. Estudios pedagógicos*. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttex&pid=SO718-0705200500010000&Ing=es.

Galindo, Y. y Luenga, A. (2011). *La comunicación no verbal como elemento |facilitador en el proceso de aprendizaje en la escuela*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia.

George, f. (1962). *The brain as a computer*. Massachusetts, USA: Pergamon Press

Hall, E. (1959). *The Silent Language*, Nueva York, usa: Doubleday & Co.

Knapp, M. L. (1999). *La comunicación no verbal*. Barcelona, España: Ediciones Paidós.

Malinowski, B. (1922). *Los argonautas del pacífico occidental*. Barcelona, España:

Planeta -Agostini.

Martínez, J. (2011) *Métodos de investigación cualitativa*. Recuperado de www.cide.edu.co

Morris, C. (1938). *Foundations of the theory of signs*. Chicago: The University of Chicago Press.

Murcia, M. (2011). *Proxémica y estilos de aprendizaje en el aula de básica primaria del colegio Moralba Sur Oriental*. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Naranjo, A., Rodríguez, S. y Rubiano, V. (2013). *Violencia escolar: una forma de comunicacion* (tesis de maestría). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Panagiotis, J. (2011}). *Comunicación no verbal en las interacciones de aula: una perspectiva pedagógica sobre el contacto físico*. Red de Revistas científicas de América Latina y el

Caribe, España y Portugal. Recuperado de www.investigacion-psicopedagogica.org/Contador

Pearce, B. W. (2010). *Comunicación interpersonal: la construcción de mundos sociales*. Bogotá, Colombia. Ediciones Universidad Central.

Quijano, A. (2007). *Las competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula* (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica, Pereira, Colombia.

Peña, P. y Salgado, A. (2010) *El lenguaje del cuerpo como catalizador de los procesos comunicativos en el aula* (tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Restrepo, M. y Penagos, M. (2011). *La comunicación no verbal de los estudiantes del grado Quinto B blue del George Washington School* (tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Rodríguez, G., Gil, J. y García, J. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada, España: Ediciones Aljibe, p.44.

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.

Decreto 1965 de 11 de septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la ley 1620 de 2013.

Watzlawick, P., Bavelas, J. y Jackson D. (1997). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona, España: Editorial Herder.

ANEXOS

Anexo 1

ENTREVISTA PARA ESTUDIANTES

Nombre: _____

Función: _____

1. ¿Cómo define usted la convivencia escolar?:

2. Considera que en su institución hay problemas de convivencia escolar en los niños de grado cuarto?

SI _____ NO: ____

3. En caso afirmativo ¿cuáles problemas de convivencia que existen en el grado cuarto?

4. En caso de ser afirmativo cuáles considera como las principales causas de esta situación?

5. ¿Cuáles considera las fortalezas en la convivencia de los niños de grado cuarto?

6. ¿Qué es para usted la comunicación verbal?

7. ¿Qué es para usted la comunicación no verbal?

8. ¿Qué características no verbales se pueden detectar en niños que presentan problemas de agresividad?

9. ¿Qué características no verbales se pueden detectar en niños que no presentan dificultades de agresividad?

10. ¿Qué aspectos verbales acompañan las conductas agresivas? _____

11. ¿Qué aspectos verbales acompañan las conductas de buena convivencia? _____

12. Desde la perspectiva de comunicación verbal ¿Cómo pueden los maestros aportar a mejorar la convivencia escolar? _____

13. Desde la perspectiva de comunicación no verbal ¿Cómo pueden los maestros aportar a mejorar la convivencia escolar? _____

14. ¿Cuál es el papel de la familia frente al tema de la convivencia escolar? _____

GRACIAS

Anexo 2

Consentimiento informado

COLEGIO DISTRITAL _____

FECHA Y CIUDAD: _____

GRADO: CUARTO JORNADA: TARDE DOCENTE: _____

ASUNTO:

Por medio de mi firma en el presente documento, autorizo al profesor _____
identificado con cédula de ciudadanía N. _____ quien se desempeña como
_____, para grabar en audio y video diferentes actividades pedagógicas
y convivenciales de mi hijo (a) o acudido (a), con el único objetivo de documentar procesos de
enseñanza - aprendizaje que faciliten la comprensión del desarrollo de consciencia y de
personalidad en la época escolar.

N o	Nombre del estudiante	Nombre acudiente	Firma acudiente	No. cédula

Tabla 1 *Consolidación de las entrevistas*

PREGUNTA	RESPUESTAS	
<p>¿Cómo define usted la convivencia escolar?:</p>	<p>Es como uno... tratar bien a los compañeros, no insultandolos, ni agresividad.</p> <p>Se puede hacer de muchas maneras, pero de respetar mejor a las personas, pero las respeta y aun así tienen que respetar aun</p>	<p>Tratar bien</p> <p>Respetar a los demás</p> <p>Respetarse uno mismo</p>

<p>así más.</p> <p>También 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.</p> <p>La convivencia escolar también sería depende como uno se comporta, como si uno se comporta mal sería malo porque la convivencia escolar trataría de respetar a las demás personas pero primero respetarse a uno y ahí si respetar a los demás porque si uno no se respeta a uno mismo no puede respetar a los demás.</p> <p>También es como las peleas, cuando uno pelea con las demás personas de otro curso eso ya no es convivencia sino ya...</p> <p>La convivencia escolar es como demostrarle a otras personas que uno mismo si 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</p>	<p>No pelear</p> <p>Trabajar en equipo</p> <p>Cumplir las normas del colegio</p> <p>Buena comunicación</p> <p>Ayudar a los otros</p>
---	--

enseñarles así al resto de cómo pueden portarse bien, hacer comunicación buena, así, también trabajando en equipo.

Comenzando a cumplir las normas del colegio y comenzando a hacer las cosas que le hacen bien a uno y no las cosas que le hacen mal.

Reuniéndose con compañeros, ser atentos.

Ser amables unos con otros.

Ayudar a los otros, si un niño se cae toca ayudarlo a levantar.

<p>Considera que en su institución hay problemas de convivencia escolar en los niños de grado cuarto?</p>	<p>SI __22 NO: _2__ DE UN TOTAL DE 24 estudiantes de 401. SI __22 NO _0__ DE UN TOTAL DE 22 estudiantes de 402. Si porque a veces nosotros nos insultamos y estar ahí diciéndonos groserías pero eso no lo deberíamos de hacer. Si porque a veces nosotros, nos peleamos</p>	<p>Sí 44 No 2 Si porque hay peleas</p>
---	--	--

	<p>por allá y algunas personas no saben que están lastimando a las demás.</p>	
--	---	--

<p>En caso afirmativo ¿cuáles problemas de convivencia que existen en el grado cuarto?</p>	<p>Insultos, vulgaridades, agrediendo a los demás, amenazas y se tratan mal unos a otros, a veces comienzan como un juego pero se convierte en un problema. Ofendiendo, peleando, como un día que yo resulté jugando con Daniel y le rompí la mano, entonces no debería hacer esos juegos ni nada de eso. Y también porque nosotros nos insultamos por problemas bobos, por andar simplemente jugando y porque uno empujó al otro sin culpa y después todos se le vienen a uno a decir que fue con culpa y nos decimos vulgaridades y por eso es que yo pienso que si hay problemas de convivencia.</p> <p>Y a veces si hay problemas de mala comunicación entre una persona y otra, a veces por envidia por celos por muchas cosas, pero siempre hay problemas de</p>	<p>Ofensas verbales</p> <p>Amenazas</p> <p>Golpes</p> <p>empujones</p>
--	--	--

	<p>mala comunicación.</p> <p>Por ejemplo también uno tiene un compañero que tiene problemas en la casa o hasta uno mismo tiene problemas, pues uno puede que no le caiga muy bien ese compañero pero uno tiene que calmarse cuando uno ya siente que ya se va a decir vulgaridades o siente que se va a ir a los golpes o algo así.</p> <p>Yo creo que hay problemas de convivencia en el salón porque a veces nos desorganizamos, peleamos en el patio cuando no hay ningún profesor en el patio cuidándonos, por eso yo creo que hay convivencias en el salón. Las peleas, porque por ejemplo Yoel me empuja y yo le digo groserías y después comenzamos la pelea.</p>	
<p>En caso de ser afirmativo ¿cuáles considera</p>	<p>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</p>	<p>Hábito de ser agresivo</p> <p>No controlarse</p>

<p>como las principales causas de esta situación?</p>	<p>tratarlo mal y agresividad por costumbres.</p> <p>Robar, lo que es, digamos no comportarnos bien, la causa sería robar y uno tener un hábito malo de eso. A veces hay personas que llegan nuevos al colegio, que llegan con una o unas mañas que son difíciles de borrar, entonces esas mañas nos pueden generar problemas si no sabemos controlar a la persona, por ejemplo hay a veces que nos influncian a hacer cosas que no deberíamos hacer como robar, echar vicio, cosas que también generan problemas para uno y para los otros. O sea reflejar ahí problemas porque por lo menos uno tiene problemas o alguien tiene problemas, y le dice a los otros que haga las cosa buenas pero el mismo dice consejos al otro mientras que el mismo no hace cosas bien, y uno debe hacer cosas buenas y el bien para uno mismo.</p> <p>Por ejemplo cuando alguna persona llega</p>	<p>Tomar el ejemplo de compañeros</p> <p>No tolerar la derrota en el juego</p>
---	--	--

de otro colegio pero con enseñanzas malas como vulgares o mañas como saludarse con groserías.

Que a veces viene una persona con malos hábitos y nosotros nos hacemos amigos de ellos y nos dejamos manipular de los demás.

Porque empiezan a decir groserías y a juzgar a los demás. Siempre que dicen groserías se ponen a pelear.

Cuando uno pierde en monedas, futbol o lo que sea, se pone bravo con el equipo que va ganando 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.

Que se ponen a pelear por bobadas, se empiezan a tratar mal, bobadas como decirse groserías, pelearse por un equipo, que alguien gane o alguien no ganó. Que un equipo gana y los otros se ponen bravos y comienzan a agredirse y se ponen bravos.

Los insultos, como cuando pierden, o cuando por ejemplo el papá lo manda a algo y uno no quiere y trata mal al papá o a la mamá.

Cuando uno se pone bravo con el otro compañero y le empieza a decir groserías a insultarlo sin que el otro le diga nada. Uno no quiere hacer el favor y uno insulta a los papás y digamos que cuando ellos se voltean uno comienza a decir groserías y todo eso

<p>¿Cuáles considera las fortalezas en la convivencia de los niños de grado cuarto?</p>	<p>Que a veces podemos analizar las cosas y hablando bien y demostrándole uno a la gente que uno no tiene que ser grosero para hablar.</p> <p>Uno puede confrontar sus errores y lo que hizo y puede aprender de ellos.</p> <p>Admitimos nuestros errores acá en el salón buscar ayudas.</p> <p>Nuestras fortalezas es que nosotros podemos analizar de los problemas de los demás.</p>	<p>Reconocer los errores</p> <p>Analizar las situaciones (hablar)</p> <p>Ayudar a los compañeros a reconocer sus errores</p> <p>Estrategias de resolución de conflictos (mediación, conciliación)</p> <p>Aprender a perder</p>
---	---	--

Por ejemplo, uno se estrella con otra persona pero el otro va respondiendo a los golpes y uno tiene que decir que tranquilo que las cosas se arreglan hablando y no peleando. A veces nosotros cuando hay un problema con algunos de nuestros compañeros y los hacemos parar al frente, ahí les preguntamos cosas para que ellos de pronto como ya tienen unos hábitos, nosotros les ayudamos para que reconozcan bien y no saquen disculpas. Que se acostumbren a decir lo que es de verdad porque cuando se paran al frente les hacemos preguntas para que ellos reconozcan lo que hicieron y no saquen unos hábitos de disculpas.

A veces tenemos dificultades y no las resolvemos uno solo sino que actuamos como un equipo y las resolvemos entre todos.

Que a veces unos de nosotros no nos ponemos a pelear sino que sabemos

Evitar el desorden

hablamos y nos podemos controlar y sabemos dialogar.

Nosotros nos tenemos que quedar quietos en las sillas y no nos tenemos que parar porque si nos paramos los demás también se van a parar y van a hacer el mismo desorden que uno. Es cuando todos se sienten felices porque están haciendo cosas bien y no están insultando a las personas. Cuando uno gana el partido y el que perdió lo admite, y ahí se pone feliz el que ganó, porque como no lo insultó se pone feliz.

Cuando entregan una circular o por ejemplo van a divercity todos se ponen felices, de rumba, comienzan a jugar todos.

Que uno es feliz con los demás cuando los papás lo quieren a uno y uno es feliz con los hermanos y los amigos no agrediendo los ni diciéndoles groserías.

Uno puede ser feliz cuando gana el año,

	<p>no dice groserías, le hace caso a los papás a los profesores y no dice vulgaridades ni mal vocabulario.</p>	
--	--	--

<p>¿Qué es para usted la comunicación verbal?</p>	<p>Es un tipo de... digamos que... es como hablar y expresarnos con palabras y no con, digamos caras o movimientos.</p> <p>Cuando uno se comunica con palabras, por ejemplo una carta porque en el escrito hay palabras.</p> <p>Uno se puede comunicar de cualquier forma por ejemplo cara a cara por ejemplo por el celular o por la computadora o por palabras.</p> <p>Por ejemplo que habla con otra persona.</p> <p>Es cuando uno se comunica hablándole a otro compañero o mandándole notas.</p> <p>Cuando uno habla con una amiga por teléfono, hablando de cosas, cosas que no le interesan a uno, solo de su propiedad.</p> <p>Uno puede hablar con la otra persona diciéndole, tú me perdonas y después el</p>	<p>Expresión con palabras (cara a cara, por teléfono o por computador)</p> <p>Escritos (cartas, notas)</p>
---	---	---

	<p>otro lo comienza a pensar y le contesta si yo te perdono, y sin ser mal hablados pueden ser amigos.</p>	
<p>¿Qué es para usted la comunicación no verbal?</p>	<p>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.</p> <p>Para aprender sobre la comunicación no verbal son las cosas que uno hace y demuestran cosas a las otras personas.</p> <p>La comunicación no verbal es como mostrando señas, gestos y otras cosas.</p> <p>La comunicación no verbal es comunicándose por humo...</p> <p>Es como haciendo señas o de otra forma diferente sin hablar.</p> <p>Es por ejemplo como dijeron anteriormente haciendo señas o por ejemplo cuando el profesor dice algo y nos quejamos sin hablar eso ya dice que uno no quiere hacer la tarea o el trabajo</p>	<p>Lo que se hace</p> <p>Señas, gestos</p> <p>Por humo</p> <p>Silencio</p> <p>Mover el cuerpo (manos, puños, dedo)</p>

que nos colocaron a hacer.

Cuando uno le hace señas al otro, por ejemplo cuando se empiezan a pelear, haciendo así con las manos, puños.

Cuando uno le hace señas al otro.

Como por ejemplo que uno le dice, que está bravo con el otro sin que el otro le diga nada y le hace señas con el dedo. Cuando hay un mudo y le hace señas a otro para hablar en señas de manos.

<p>¿Qué características no verbales se pueden detectar en niños que presentan problemas de agresividad?</p>	<p>Que a veces como decían antes cuando lo miran mal o rayado como todos bravos con uno eso demuestra que están bravos con uno y no quieren estar con uno o jugar con uno.</p> <p>Digamos también cuando cruzan los brazos, cuando también miran rayado o también otra forma como algunos hacen y creen que eso está bien o que se ven más rudos o algo así, es que con el puño lo chocan con la mano, y eso está mal porque eso es una forma de mostrar que</p>	<p>Mirar mal</p> <p>Cruzar los brazos</p> <p>Chocar el puño con la mano</p> <p>Apretar el puño</p> <p>Señas con las manos (groserías, amenazas)</p> <p>Empujones</p>
---	--	--

tiene miedo o está nervioso. También hay gestos que se pueden identificar como mirar rayado, voltear los ojos, voltear la cabeza, también mover la cara de una forma... diciendo hay tan boba, o al mismo tiempo de voltear los ojos voltear la cara.

También como dijeron anteriormente mirando rayado, sino que simplemente como yo era y a veces sigo siendo, cuando uno quiere creerse que mucho y que como más fuerte que todos y que todos que le tengan como respeto, eso no es así, y también otra cosa, eso lo hacía con groserías y mirando rayado o con el puño solo lo apretaba.

Es como por lo menos uno decir que se cree más fuerte que el otro y si alguien le dice la verdad uno se pone bravo porque le dicen la verdad, le dicen las cosas de buena manera y no de mala manera. Que a veces en el salón se ponen a hablar con señas en las manos y no paran bolas

Patadas

en lo que dicen los compañeros o la profesora.

Se están haciendo como señas de puños, de que le quiere pegar.

Cuando un compañero no le coloca atención a otro o le hace señas de groserías o de palabras malas.

Cuando yo estaba jugando futbol y un niño chiquito me hizo caer y yo casi lo hago caer y me pegó patadas en la espalda y los empujones, las patadas y las groserías son la comunicación no verbal.

Por ejemplo si uno le da una queja a un compañero le hace señas de que le va a pegar.

<p>¿Qué características no verbales se pueden detectar en niños que no</p>	<p>Sonreir, hacer buena cara, saludar bien, estar a toda hora tranquilo, estar sonriendo, riéndose, estando a toda hora como si todos estuvieran felices. Por ejemplo cuando uno está con las otras personas alegre, cuando comparte</p>	<p>Sonrisa</p> <p>Señas de que presta atención (levantar mano)</p>
--	--	--

presentan dificultades de agresividad?

con las otras personas en paz, cuando uno está haciendo mala cara, varias cosas ahí, no es que todas las personas seamos tranquilas, pero hay veces que hasta los más tranquilos se pueden descontrolar, pues cuando comparte con los demás, es como la persona que le dice la verdad al que se está portando mal, pero que es más inteligente, hace las cosas más bien que el otro que se porta mal. Respetando, ser sincero amable tolerante, tiene buen carácter, habla bien, saluda.

Que los que son así tienen una sonrisa de lado a lado, casi no tienen problemas con nadie, sino se pasan frescos sin problemas y sin nada.

Es cuando un niño le pone cuidado a lo que presentan en el tablero o a lo que le están diciendo.

Cuando un niño le para bolas a otro pero no lo deja así tirado, está atento a lo que dicen.

Cuando el profesor pregunta algo en señas, uno tiene que levantar la mano para hacer señas no verbales para responder.

Cuando un niño habla con otro niño y si la profe está explicando y le llama la atención y él sigue hablando.

Cuando la profesora está explicando uno tiene que poner atención. Si alguno está hablando otro le hace señas para que se calle y hace caso.

Por ejemplo uno sabe que alguien es humilde porque hace algo humilde por el otro, cuando la actitud es buena.

<p>¿Qué aspectos verbales acompañan las conductas agresivas?</p>	<p>Groserías, insultos, amenazas, por ejemplo a los niños que habían hecho algo por la comunicación por tecnología, que enviándole groserías y así, que nosotros no debemos de hacer.</p> <p>Las malas convivencias verbales pueden ser, agresividad, groserías, insultar a los demás y no cumplir las ayudas que le</p>	<p>Decir groserías (abrace) amenazar</p> <p>Hablar en voz alta Criticar</p> <p>Escribir groserías en papelitos</p>
--	--	---

hacen.

Que uno le comienza a decir groserías y que se comienzan a tratar mal diciendo en palabras groserías.

Es cuando alguien se hace señas y cuando empieza a hablar con el otro compañero que está al lado. Es cuando uno comienza a decir groserías en voz alta y critica a uno, pero se mandan a veces en papeles y se hablan normal en voz alta. Cuando uno le dice groserías al compañero, cuando el compañero le dice a uno algo importante y uno le dice abrase, eso que eso no me importa, o si le explican algo a uno y uno le dice, eso que, abrase.

Cuando uno le dice al papá que quiere dulces y él dice que no, y ahí se están comenzando a hablar, o cuando un compañero le manda noticias, papelitos y se comienzan a hablar en notas.

Cómo digamos que está perdiendo todas

las notas y le explican y le explican y uno le dice, digamos que el profe les dice, ¿con nota o sin nota? y los que van perdiendo dicen, sin nota.

Es como si una mamá fuera y le dijera a una niña..., y la niña le dice que para que le comprara una muñeca, entonces la niña le dice que no y empieza a ser agresividad con la mamá, la mira mal, le dice groserías...

<p>¿Qué aspectos verbales acompañan las conductas de buena convivencia?</p>	<p>Respetar, ayudar a los demás y ser una buena persona.</p> <p>Hablándoles bien a las personas y demostrándoles que uno no siempre tiene que hablar mal sino que uno puede hablar bien con las otras personas.</p> <p>Explicando, o sea hablando bien del otro. Atendiendo a las cosas que le diga el profesor o profesora y estando en convivencia con los compañeros. Atendiendo lo que le dicen a uno, entender las actividades, lo que dice la</p>	<p>Respetar la palabra</p> <p>Pedir disculpas para</p> <p>Evitar un conflicto</p> <p>Hablar con los demás sin groserías</p>
---	---	---

	<p>profesora y no hacerle caso al compañero.</p> <p>Que uno debe ser respetuoso respetando a las personas, ser humilde con todos los compañeros y la profesora, respetando la palabra.</p> <p>Si uno le dice a un compañero que..., si él me dice una grosería y me dice que lo disculpe y yo le digo que bueno y ya tengo amistad con él, ya me estoy volviendo amigo con él</p>	
<p>Desde la perspectiva de comunicación verbal ¿Cómo pueden los maestros aportar a mejorar la convivencia escolar?</p>	<p>Reflejando que mejoremos más y aportando para que todos entendamos y hablando bien y reflejando cosas bien de la clase y no de otras materias.</p> <p>Apoyándonos y no simplemente en lo que es... y tratándonos de ayudar a comprender las cosas y aportando para que aprendamos más.</p> <p>Demostrando y explicando cómo mejorar la convivencia y decirle que es lo que uno no debe hacer para no ofender</p>	<p>Decir que es lo se debe hacer para que haya convivencia</p> <p>Hablando bien</p> <p>Hablar con los niños para ayudarlos a olvidar lo que pasó o hizo</p> <p>Decir que le pongan cuidado</p>

las demás personas.

Los profesores nos pueden ayudar cuando hay un problema con algún compañero porque puede haber consecuencia.

Primero, el profe ayudándolo a olvidar lo que pasó o hizo, ayudándolo a que entienda, aprenda ya que se le quede grabado todo en la cabeza.

Es como digamos que el profesor está explicando y enseñando y el no ponga cuidado.

El profesor enseñándole a ellos, respetando.

Que el profesor o profesora le llame la atención al estudiante que esté haciendo algo malo.

Si le hace una pregunta a la profe y como si él fuera el papá de la profe le dice ¿A dónde va? Y ella le dice, al baño, como si él fuera el papá.

Es cuando el profesor le llama la atención al compañero y le pone cuidado

a la clase del profesor.

Es como cuando se pelean estudiantes y el profesor le llama la atención o el coordinador.

Es como cuando el profesor le explica a alguien y el no entiende, entonces le explica muchas veces, muchas veces y no entienden y se vienen con cosas de la televisión, como Goku fase tres y eso no es una respuesta.

<p>Desde la perspectiva de comunicación no verbal ¿Cómo pueden los maestros aportar a mejorar la convivencia escolar?</p>	<p>Los gestos como en cara feliz, o también mostrándoles que están mejorando y les falta poco para ser mejores.</p> <p>Por ejemplo para decir silencio uno puede levantar la mano y cerrarla para significar como silencio.</p> <p>Mostrando a los demás y convirtiendo el salón en algo bueno.</p> <p>Mostrándole el profesor sin hablar lo que quiere enseñar a uno o como quiere que uno se sienta y uno que el profesor a uno le ayude pero sin hablar.</p>	<p>Gestos que expresan alegría</p> <p>Hacer señas con las manos para que no se desordenen o para dar apoyo</p> <p>No gritar</p> <p>Prestar atención a los estudiantes</p>
---	---	---

	<p>Que a veces los estudiantes están en clase y están haciendo recocha y al profesor le da dolor de cabeza y se estresa, entonces se pone bravo y grita a todos los del salón.</p> <p>¿Y esto mejora la convivencia? No...</p> <p>Es cuando un compañero está poniendo cuidado y el profesor le hace señas para que el compañero entienda. El profesor haciendo señas a los estudiantes en las manos para que hagan silencio.</p> <p>Como si un estudiante estuviera haciendo una evaluación y el profesor viene y le hace señas de lo que debe hacer.</p> <p>Escuchándolos y prestándoles atención, respetando la palabra del estudiante.</p>	
<p>¿Cuál es el papel de la familia frente al tema de la</p>	<p>Apoyarnos cuando uno tiene dificultades, si cuando nosotros los necesitamos y cuando tenemos dificultades.</p>	

convivencia
escolar?

También estando con nosotros en
nuestros momentos más importantes,
apoyarnos y ayudarnos a comprender
entre el bien y el mal.

Enseñarles las cosas buenas para que
puedan hacerlas cosas bien para su vida
de más adelante.

Ayudando, apoyándonos en todo. Que
los papás lo apoyen en lo que tienen que
hacer y que haga bien todo.

Que el papá le come al hijo, para que se
porte bien, y le dé ejemplo, para seguir
en el buen camino y no en el malo y
para que cuando sea grande siga el
ejemplo y los consejos de la mamá.

Cuando al niño le va mal en una
calificación entonces el papá trata de
ayudarle al niño para que pase y gane la
materia.

Que el papá le dé buenos consejos al
niño para que cuando grande le salga
bien en el colegio todas las calificaciones
y le vaya bien en la universidad.

	<p>Que los papás apoyan a los hijos ayudándoles con los trabajos y las tareas. Diciéndoles y ayudándoles con cosas y si el niño no entiende le vuelve a explicar. El niño le da consejos pero el niño no lo sigue y ahí pierde todo.</p>	
--	--	--

Matriz de ubicación de actos comunicativos

Para diligenciar esta matriz utilizamos varios minutos filmados por una estudiante del mismo grupo, en la que la monitora del curso cuarto a quien nombraremos como M, confronta a varios de sus compañeros que no dejaron realizar una actividad mientras el docente no estaba, para esto los hace pasar al frente; en el video se observa a M confrontando a dos de esas compañeras a quienes llamaremos C1 y C2, igualmente en el video participan esporádicamente algunos estudiantes ubicados dentro del grupo, a quienes nombraremos con la letra G y con un número que diferenciará a distintos estudiantes dentro del grupo. Las letras están anteceditas por un número que representa el orden consecutivo de los actos de habla.

Las letras representan diferentes estudiantes del grado cuarto, así:

C1= LUISA C2= MARGARITA M= CAMILA G=GRUPO EN
 GENERAL G1= MANUEL G2= VALERY G3= JUAN
 G4=DANILO

Ejemplos: 1C1= primer acto de habla por C1, que es Luisa, la niña confrontada.

4G1= cuarto acto de habla por G1, que es Manuel y pertenece al grupo en general.

Tabla 2

Matriz de ubicación de actos comunicativos

ACTO COMUNICATIVO	COMUNICACIÓN NO VERBAL			COMUNICACIÓN VERBAL
	KINESTÉSICA	PARALINGÜÍSTICA	PROXÉMICA	

1) C1	<p>Estábamos hablando en tono bajo y entonces ahí fue cuando empezó a decir Camila, que estábamos hablando en tono alto, que yo no se qué, y que yo no se cuando.</p> <p>Y no era cierto Camila, porque nosotros estábamos</p>	<p>Emblema: puño cerrado en señal de silencio</p> <p>Ilustrador: Se acompaña el lenguaje</p>	<p>Tono de voz Mixto</p> <p>Ritmo tendiente a traquilalia (rápido)</p> <p>Volumen Alto</p> <p>Timbre Alto</p>	Personal	<p>Expresivo Informativo</p>
-------	--	--	---	----------	----------------------------------

	<p>hablando en voz bajita.</p> <p>Y una pregunta Camila, Paula, Valery y Karen no estaban hablando en tono bajo</p>	<p>verbal señalando con el dedo.</p> <p>Regulador: mano abierta al frente como señal de permitir hablar.</p>			
--	---	--	--	--	--

2) G	Hablan en el grupo y no se entiende...		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo
3) M	Silencio	Emblema, puño cerrado en señal de hacer	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto	Social	Directivo

		silencio y mano abierta en señal de esperar.	Timbre alto		
--	--	--	-------------	--	--

4) C1	Estaban hablando a toda hora... y le decía yo, silencio Paula que Camila va a hablar y me decía... y me volteaba la cara como si yo fuera una pared. No y eso no es así Camila. Y mire, estábamos hablando en tono bajo y ellas estaban hablando en tono alto y entonces tú después nos anotaste a nosotros y nosotros sin hacerle nada a ustedes, y mire Camila estábamos hablando en tono bajo y ni estábamos haciendo desorden, no estábamos parados, ni	Ilustrador; acompañado con movimiento de manos su lenguaje verbal	Tono de voz Mixto Ritmo tendiente a traquilalia (rápido) Volumen Alto Timbre Alto	Intima	Expresivo Informativo
--------	---	--	--	--------	-----------------------

	estábamos corriendo, no estábamos haciendo nada.				
--	--	--	--	--	--

5) G1	Pero si estaban hablando...			Social	Informativo
6) M	señal de silencio Emblema: puño cerrado en señal de silencio- mano abierta al frente como señal de permitir hablar	Silencio que solicita realizar la monitora pero no utiliza palabras	Social	Directivo
7) C1	Silencio Manuel que estoy hablando yo.	Emblema: puño cerrado en señal de silencio	Tono de voz Descendente Ritmo Adecuado Volumen Alto Timbre Alto	Social	Directivo

8) C2	Silencio Manuel	Emblema: puño cerrado en señal de silencio	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen normal Timbre alto	Social	Directivo
9) G	Manuel, no sea así.		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo
10) G1	Alce la mano, alce la mano.			Social	Directivo

11) M	Silencio	Emblema: puño cerrado en señal de silencio	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Directivo
-------	----------	--	--	--------	-----------

12) C1	Silencio	Emblema: puño cerrado en señal de silencio	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Directivo
-----------	----------	--	--	--------	-----------

13) G1	Y guarde ese celular		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto		Directivo
-----------	----------------------	--	--	--	-----------

14) C1	Silencio Manuel	Emblema: puño cerrado en señal de silencio	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Directivo
15) G	Silencio, silencio		Tono de voz descendente Ritmo	Social	Directivo

			adecuado Volumen alto Timbre alto		
16) G2	Pero Manuel...		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo

17) G 1	Guarde ese celular		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Directivo
18) G1	¡Qué, venga y cáleme!		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Directivo Expresivo
19) C2	¡y si no quiero!		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo

20) G1	Entonces para que...		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Informativo Expressivo
21) C1	Silencio	Emblema: puño cerrado en señal de silencio Ilustrador: acompaña el lenguaje verbal	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Directivo

22) G	Silencio, Ah ya...		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Directivo
23) M	Silencio	Emblema: puño cerrado en señal de silencio Ilustrador: acompaña el lenguaje verbal	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Directivo

24) G4	Nosotros nos estamos peleando por...		Tono de voz mixto Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo Informativo
-----------	--------------------------------------	--	--	--------	--------------------------

25) G	(hablan al tiempo y no se entiende)		Volumen alto	Social	Expresivo
26) M	Camila mira, espera que te interrumpa un momento.	Emblema: mano abierta al frente en señal de esperar	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Personal	Expresivo Directivo
27) C1	Espera porque, porque, porque...		Tono de voz descendente Ritmo traquilalia Volumen alto Timbre alto	Personal	Expresivo Informativo

28) M	No entendió	Ilustrador: movimiento de la cabeza en señal de negación	Tono de voz mixto Ritmo adecuado Volumen bajo Timbre bajo	Personal	Informativo
29)	Porque eres la amiga de	Ilustrador:	Tono de voz	Personal	Expresivo

C1	Karen, que porque eres la amiga de Valery, porque eres la amiga de ellas no las anotaste.	señalar con los dedos índices de las manos	descendente Ritmo traquilalia Volumen alto Timbre alto		Informativo
30) G	(hablan al tiempo y no se entiende)			Social	Expresivo

31) C1	¿Y por qué no las anotaste también? ¿por qué?, porque estaban hablando ellas también.	Ilustrador: señalar con los dedos índices de las manos	Tono de voz descendente Ritmo traquilalia Volumen alto Timbre alto	Personal	Expresivo
32) M	Mira Luisa, primero que todo tu no me tienes que gritar...	Ilustrador: movimiento de las manos acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen medio alto Timbre alto	Personal	Directivo Expresivo
33) C	Yo no te estoy gritando acá,	Ilustrador:	Tono de voz	Personal	Expresivo

1	eso no es gritar.	movimiento de las manos acompañando las palabras	descendente Ritmo traquilalia Volumen alto Timbre alto		Informativo
---	-------------------	--	---	--	-------------

34) M	Ahí me estás gritando, ahí me estás gritando	Ilustrador: movimiento de las manos acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Personal	Expresivo Informativo
35) C 1	Yo no te estoy gritando	Ilustrador: movimiento de las manos acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Personal	Expresivo Informativo
36) M	Ahí me estás gritando	Ilustrador: movimiento de las manos acompañando	Tono de voz descendente Ritmo adecuado	Personal	Expresivo Informativo

		las palabras	Volumen alto Timbre alto		
--	--	--------------	-----------------------------	--	--

37) C 1	No, yo no te estoy gritando	Ilustrador: movimiento de las manos acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo traquilalia Volumen alto Timbre alto	Personal	Expresivo Informativo
38) C 2	(Le hace señas a Luisa para que se calme)	Regulador: toma a su compañera del brazo, movimiento de las manos		Personal	Directivo
39) G 2	Te tienes que calmar Luisa, cálmate por favor		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Directivo
40) M	Luisa, sí me estabas	Ilustrador:	Tono de voz	Personal	Informativo

	gritando y casi todo el salón de testigo que tú me estabas gritando que no se que y que si se cuando...	movimiento de las manos y la cabeza acompañand o las palabras	descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto		Expresivo
41) M, G, C1	(Hablan al tiempo y no se entiende nada, el grupo muestra desespero)		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo
42) C 2	... Usted mire, Juan también estaba hablando duro, Pablo...	Ilustrador: movimiento de las manos y el cuerpo acompañand o las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo Informativo

43) G 3	¿Duro, duro?		Tono de voz descendente	Social	Expresivo
------------	--------------	--	-------------------------	--------	-----------

			Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto		
44) M	Por algo yo pasé a Juan, ¿o no?	Ilustrador: movimiento de las manos y el cuerpo acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Personal	Expresivo Informativo
45) G, C1, C2	(Hablan al tiempo y no se entiende nada)			Social	Expresivo

46) G	Oigan están perdiendo el tiempo		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo Informativo
-------	---------------------------------	--	--	--------	--------------------------

47) C 1	Silencio Paula	Emblema: puño cerrado en señal de silencio Ilustrador: acompaña el lenguaje verbal	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen medio alto Timbre alto	Social	Directivo
------------	----------------	---	--	--------	-----------

48) G	(Hablan al tiempo y no se entiende)			Social	Expresivo
-------	-------------------------------------	--	--	--------	-----------

49) G 1	Ahí no están haciendo nada.		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo Informativo
50) G	(Hablan al tiempo y no se entiende nada)			Social	Expresivo
51) G	Ay, yo quiero decirle algo a Paula		Tono de voz descendente	Social	Expresivo

			Ritmo adecuado Volumen medio alto Timbre alto		
--	--	--	--	--	--

52) G	y por qué no reconocen?		Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen medio alto Timbre alto	Social	Directivo
53) C 2	Yo ya reconocí lo mio	Ilustrador: gestos del rostro acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo Informativo
54) G	(Hablan al tiempo y no se entiende)			Social	Expresivo
55) C	Silencio, yo voy a		Tono de voz	Social	Expresivo

2	reconocer lo mio.		ascendente Ritmo adecuado Volumen medio bajo Timbre bajo		
56) C 1	Sí estábamos hablando y estábamos...	Ilustrador: movimiento de las manos acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo Informativo
57) C 2(sonidos)			Social	Expresivo
58) G	(No se entiende)			Social	Expresivo

59) C 1	Yo no estoy echándole la culpa a los demás	Ilustrador: movimiento de las manos acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen alto Timbre alto	Social	Expresivo Informativo
------------	--	--	--	--------	--------------------------

60) M	Carla, ya...	Ilustrador: movimiento de las manos acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen medio alto Timbre alto	Personal	Expresivo Directivo
-------	--------------	--	---	----------	------------------------

61) C 1	¿Carla?	Ilustrador: gesto del rostro acompañando las palabras	Tono de voz ascendente Ritmo adecuado Volumen medio bajo Timbre bajo	Personal	Expresivo
------------	---------	---	--	----------	-----------

62) M	¡Ay!, esta Luisa, ya para no seguir perdiendo el tiempo , ¿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 tu no vas a reconocer	Ilustrador: movimiento de las manos y el cuerpo acompañando las palabras	Tono de voz descendente Ritmo adecuado Volumen medio alto Timbre alto	Personal	Directivo Expresivo
-------	--	---	---	----------	------------------------

Tabla 3

Resultados de actos comunicativos

Participante	Directivo	Expresivo	Informativo	Total
Monitora	8	8	5	21
Confrontada 1	5	14	100'	29
Confrontada 2	2	6	2	10
Grupo	8	19	5	32
Total	23	47	22	

Tabla 4

Hallazgos paralingüísticos

N	PARALINGÜÍSTICA	ASPECTO	CANTIDAD
1	Tono de voz	Mixto	4
		Descendente	42
		Ascendente	2
2	Ritmo	Traquilalia	7
		Adecuado	41
3	Volumen	Alto	38
		Bajo	1
		Medio alto	7
		Medio bajo	2
		Normal	1
4	Timbre	Alto	47
		Bajo	3