

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

Nada humano me es ajeno

COLEGIO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

**Estudio sobre las patologías de la comunicación presentes en las relaciones
interpersonales de los actores.
Estudio de caso; “Villa de los Niños”,
Chalco, Estado de México.**

TRABAJO RECEPCIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

PRESENTA:

KAREN AYERIM MEJÍA JIMÉNEZ

DIRECTORA:

MTRA. INDIRA SYBILA ACEVEDO MELO

Ciudad de México, octubre de 2018

SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

DERECHOS RESERVADOS ©

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

Con todo el amor que cabe en un corazón, a mi equipo de vida:

Raquel, Simona, Axel y Kimberly.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres y hermanos por su cercanía y constante apoyo en esta etapa.

A la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM), por abrirme las puertas y permitirme ser parte de cada uno de sus rincones, por formarme en el ámbito profesional, así como por el apoyo otorgado para la impresión y empastado de la presente.

De manera muy especial, agradezco a la maestra Indira Sybila Acevedo Melo, por recibirme aquella tarde, por cada una de sus palabras, por su guía y acompañamiento y, más aún, por todo lo que su visión significó para esta investigación.

Agradezco profundamente a mis lectores: Dra. Olga Margarita Rodríguez Cruz, Mtra. Rosa María Macías Herrera y Mtro. Juan Carlos López Martínez, por su disposición e invaluable contribución.

A todos quienes con sus aportaciones, confianza y apoyo, fueron parte importante de este proyecto: amigos y compañeros de trabajo.

ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Introducción	7
1. Construcción del objeto de estudio	
1.1 Preguntas de investigación	12
1.2 Objetivos	13
1.3 Planteamiento del problema	14
1.4 Justificación	15
CAPÍTULO 1	
2. Antecedentes y contexto	
2.1 Contexto de “Villa de los Niños”	22
2.2 Fundador	26
2.3 Principios educativos en “Villa de los Niños”	31
2.4 “Villa de los Niños”, Chalco, Estado de México	32
2.5 Ingreso de las estudiantes (México)	34
2.6 Infraestructura	35
2.7 Actividades que se realizan	39
2.8 Organización	41
3. Estado del Arte	47
CAPÍTULO 2	
4. Marco teórico	
4.1 Comunicación	57

4.1.1 La función de la comunicación	62
4.2 La Escuela de Palo Alto y la comunicación desde la perspectiva de Watzlawick.....	67
4.2.1 Axiomas y patologías de la comunicación	69
4.3 La interacción como sistema	75
4.3.1 La familia	79
4.4 Terapia en comunicación	83
 CAPÍTULO 3	
5. Apartado metodológico	
5.1 Definición de método	88
5.2 Definición de técnicas de investigación	95
5.2.1 Observación	96
5.2.2 Entrevista	101
5.3 Selección de la muestra	103
5.4 Diseño de instrumentos para la producción de la información	
5.4.1 Observación	105
5.4.2 Entrevista	109
5.5 Diseño de la estrategia metodológica	
5.5.1 Observación	111
5.5.2 Entrevista	112
6. Presentación de resultados	
6.1 Observación.....	114
6.2 Entrevistas	144
7. Conclusiones	154

8. Bibliografía	162
9. Anexos	166

INTRODUCCIÓN

La formación en el campo de Humanidades y Ciencias Sociales, brinda siempre al investigador la posibilidad de identificar y analizar situaciones de relevancia que por su condición, representan algún grado de impacto para quienes se hallan en estrecho vínculo en estos escenarios, considerándolos tanto a nivel individual como social en los diferentes ámbitos de la vida.

Partiendo de esta idea, uno de los compromisos intelectuales de los investigadores, es la de prestar atención a hechos cotidianos que podrían ser estudiados bajo perspectivas teóricas y empíricas, especialmente si estos acontecimientos se presentan en detrimento del desarrollo y funcionamiento de la sociedad. Y más aún, cuando es posible realizar un seguimiento detallado, una interpretación y una exposición de factores que quizá, con intervenciones adecuadas podrían si no erradicarse sí disminuirse.

Es conveniente aclarar que si bien a Humanidades y Ciencias Sociales le competen aspectos de la vida humana en sociedad, este campo de formación cuenta con múltiples vertientes de estudio posibilitando que el enfoque de una misma problemática social, pueda ser comprendido bajo diversos parámetros, teorías o enfoques.

De este modo, pueden verse relacionados en un mismo suceso, aportaciones desde la antropología, la sociología, la psicología o el derecho, por mencionar algunos. Claro está, que aunque puedan las disciplinas trabajar en conjunto, hay también algunas situaciones que por sus características y/o delimitación deben

trabajarse en áreas específicas, sin que ello implique imposibilidad para relacionarse con otras áreas si así se considera oportuno, tal es el caso de la investigación que aquí se presenta y que aborda la temática de la identificación de patologías de la comunicación aplicada a un estudio de caso, en un contexto en el que sin duda, se entretajan múltiples relaciones interpersonales y con ello, es posible el análisis de cómo se establecen los vínculos comunicativos.

La comunicación es, indiscutiblemente, el fundamento para toda relación humana. La expresión entre seres humanos constituye el vínculo primordial para toda interrelación, puesto que a partir de ella se definen los roles que desempeña cada uno de los sujetos dentro de un grupo social y esto a su vez, se refleja en el funcionamiento de la sociedad como civilización capaz de dotarse y dotar a sus semejantes de herramientas para su sobrevivencia. De modo que toda sociedad requiere de un conjunto de interactuantes que mediante la colaboración mutua, garantice la permanencia de sus iguales como especie.

Y cómo será posible la permanencia del ser humano sin tener en consideración su capacidad, por un lado y su necesidad, por el otro, de relacionarse con sus homólogos. No existe forma alguna de que un grupo social se adapte sin tener que comunicarse, por tal motivo, reconocer que el estudio de la comunicación es parte fundamental de la vida, es todo un reto si se toma en cuenta que es cada vez más evidente el ensimismamiento del ser humano.

No obstante, el desafío aumenta cuando no solo no se valora la función de la comunicación, sino que además se minimizan los efectos que la falta de una

adecuada relación a nivel comunicacional puede desencadenar en el funcionamiento de un sistema, cualquiera que este sea.

Por lo anterior, esta investigación parte de la necesidad de realizar una observación exhaustiva a los procesos de comunicación presentes entre individuos, sin embargo, dada la extensión del tema, es necesario delimitar este ejercicio a un grupo de personas específicas, siendo estas las involucradas en el plantel educativo “Villa de los Niños” con sede en Chalco, Estado de México,

Así pues, el propósito de esta investigación es estudiar las patologías de la comunicación que se presentan entre los actores involucrados en la institución “Villa de los Niños”, para lo cual se inicia con el reconocimiento de dichos actores, la observación de sus vínculos comunicativos y posteriormente el estudio analítico de las patologías de comunicación que incluya la identificación y descripción de éstas, los detonantes y situaciones más recurrentes que las propician, así como la relación existente entre ellas, para finalmente contrastarlas con el logro de propósitos de la institución.

Dicho contraste atiende a la necesidad de identificar las patologías de la comunicación presentes en los procesos interpersonales de los actores del plantel educativo, considerando que a través del análisis de las relaciones establecidas durante la diversidad de actividades que se realizan, se podrán reconocer los propósitos que persigue la institución y verificar el grado de su cumplimiento mediante los resultados que obtiene como sistema a nivel comunicacional.

Ahora bien, para garantizar la obtención y análisis correcto de la información en este proyecto, se piensa pertinente el desarrollo metódico de un proceso que inicia con el planteamiento claro de los propósitos de investigación y el fundamento que establece la relación y pertinencia que la temática desarrollada guarda para el campo de la Comunicación y la Cultura, una vez aclarado esto, se contextualiza la institución que funge como objeto de estudio y la teoría que respalda la investigación, siendo estas “Villa de los Niños” y *La teoría de la comunicación humana*, propuesta por Paul Watzlawick, respectivamente. Para ello, se mencionan y explican los axiomas y patologías de la comunicación.

Posteriormente se citan a modo de síntesis, los resultados obtenidos por investigadores que han recurrido a *La teoría de la comunicación humana* propuesta por Watzlawick, aplicada a diversas situaciones de la vida, entre ellas la relación de la comunicación con: la rehabilitación de drogodependencia, la comunicación en el aula, la relación entre padres e hijos, la relación con adultos mayores, incluso, la relación de la comunicación en el establecimiento de estigmas.

De la misma forma, se detallan características de la institución “Villa de los Niños”; antecedentes históricos y organización en general como plantel educativo e internado. Se incluye además, como parte del contexto de la institución estudiada, *grosso modo*, la situación que se vivió en 2007 con respecto a la imposibilidad para caminar que presentaron algunas estudiantes durante el año indicado.

Uno de los apartados principales de esta investigación es el marco teórico, puesto que proporciona los cimientos y el enfoque de análisis de los aspectos desarrollados y estudiados a lo largo del proyecto.

Para ello se define lo relacionado con la comunicación y su relevancia en la sociedad, se contextualizan los principios ideológicos de la Escuela de Palo Alto o “Colegio invisible”, tomando como referencia el enfoque de análisis a nivel comunicacional en sistemas circulares, es decir, la reciprocidad que se establece entre los interactuantes durante los vínculos comunicativos.

Del mismo modo, se hace referencia a los axiomas y a las patologías de la comunicación propuestas en *La teoría de la comunicación humana*, se analiza la interacción dentro de los sistemas y de la familia como parte de dichos sistemas, y se describe la terapia como propuesta de solución ante la presencia de patologías de la comunicación. Llegado a este punto, sin embargo, se considera pertinente aclarar que esta investigación no se encamina a la práctica de la terapia como estrategia de solución, sino que se menciona únicamente como panorama o alternativa para investigaciones futuras.

Más adelante, se describen la metodología y las técnicas de investigación, se analizan los resultados y finalmente se ofrecen las conclusiones a las que se llega tras el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de investigación.

I CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

I.I PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Pregunta general

¿Qué vínculos interpersonales propician la manifestación de las patologías de la comunicación que se presentan entre los actores de “Villa de los Niños”, Chalco, Estado de México y que impactan en el logro de propósitos de la institución?

Preguntas particulares

¿Cómo se manifiestan las patologías de la comunicación entre los involucrados de “Villa de los Niños”?

¿Qué factores intervienen en la existencia de las patologías de la comunicación entre los actores de “Villa de los Niños”?

¿En qué casos son más recurrentes las patologías de la comunicación?

¿De qué manera las patologías de la comunicación impactan en el funcionamiento de la institución “Villa de los Niños”?

I.2 OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar, analizar y describir las patologías de la comunicación y los detonantes que las propician, presentes en las relaciones interpersonales de los actores de “Villa de los Niños”, Chalco, Estado de México y el impacto que tienen en el funcionamiento de la institución.

Objetivos particulares

- Describir las patologías de la comunicación presentes en “Villa de los Niños”.
- Analizar los vínculos comunicativos entre los actores de la institución.
- Contextualizar las situaciones que configuran los vínculos comunicativos.
- Identificar los detonantes más recurrentes que propician la presencia de patologías de la comunicación.
- Explicar de qué forma la comunicación impacta en la labor de dicha institución.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El proyecto de investigación que se presenta, surge del interés por estudiar el establecimiento de las relaciones interpersonales entre un grupo de actores involucrados en el funcionamiento de una institución encargada de la formación académica, profesional, personal y espiritual de estudiantes de los niveles secundaria y bachillerato. Toda vez que se trata de un plantel educativo con estándares de calidad de alto nivel., según lo mencionado por sus directivos.

El objeto de estudio seleccionado, corresponde con la Institución “Villa de los Niños”, Chalco, Estado de México, que atiende a estudiantes de diversas partes de la República Mexicana.

El estudio que se realiza en esta investigación, se halla directamente relacionado con la identificación y descripción de las patologías de la comunicación que se presentan en el establecimiento de las relaciones interpersonales de los actores que participan y colaboran en dicho plantel. Para lo cual, será de suma importancia establecer un vínculo entre lo estudiado y el marco teórico que fundamentará los resultados obtenidos.

Por tal motivo, la teoría de referencia se encuentra en la que Watzlawick, quien fuera uno de los más importantes representantes de la Escuela de Palo Alto, denominó *La teoría de la comunicación humana*. Y se determina así, debido a la necesidad de ofrecer una perspectiva teórico-práctica, de la formación académica y profesional en el ámbito de la Comunicación y Cultura.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Hablar de las relaciones comunicativas que se establecen entre los miembros de un grupo social, resulta de fundamental relevancia cuando se busca analizar y comprender cuáles son los factores que intervienen y permiten la vida de dicha organización, y lo es aún más cuando se comprende que de tal vínculo comunicativo dependen la organización y logro de objetivos esperados.

Puede hablarse de las diversas formas de organización de los seres humanos: económica, política, social o cultural. En todas ellas, es necesario, obligatorio y hasta inevitable -esto último bajo la perspectiva de *La teoría de la comunicación humana* indicada por Watzlawick-, establecer vínculos comunicativos con los demás seres humanos. Ya que, incluso de manera involuntaria se manifiesta la capacidad para interactuar con otras personas, con quienes mediante la mutua cooperación se logran los propósitos fundamentales de la vida.

Estas formas de organización, van a exigirse para la conformación de las distintas instituciones sociales, por ejemplo, la familia, la iglesia, la escuela, el círculo de amistades, un grupo étnico, y todos aquellos conglomerados de personas que persigan propósitos en común. Y a su vez, el funcionamiento de estas instituciones tendrá, quizá en diferentes proporciones, algún impacto en la constitución de la sociedad en general.

Y aunque cada uno de estos grupos sociales, tiene su grado de importancia, tratar de abordarlos en conjunto puede resultar más complejo de lo que pueda pensarse, especialmente si al hacerlo se generalizan las perspectivas e información al

respecto, pues al hacerlo se dejaría de lado que los individuos tienen comportamientos distintos en un espacio-tiempo determinado en comparación con otro, y que esto depende de la cultura e ideología de cada grupo social.

Por la razón anterior, y para evitar las generalidades, en esta investigación se focaliza la atención en un grupo social, particularmente: la institución “Villa de los Niños”, en Chalco, Estado de México, sobre la cual se realiza el estudio de las patologías que se presentan en el establecimiento de los vínculos comunicativos entre docentes y directivos de la institución. Para ello, será necesario comprender la teoría propuesta de Watzlawick a este respecto. De la cual se retomarán los aspectos referentes a los axiomas y patologías de la comunicación y la perspectiva de la interacción humana como sistema.

Esta investigación se considera de gran importancia para el ámbito de la Comunicación y Cultura, por tres principales razones, iniciando por la convicción de que todos los seres humanos se encuentran inevitablemente inmersos en una sociedad de la que de manera conjunta y recíproca se benefician. El filósofo griego Aristóteles empleaba el término *animal político*, para referirse a la condición en la que se encuentra el ser humano como ser incapaz de vivir aislado. Ser con la capacidad y sobre todo la necesidad de vivir en grupos y que para su supervivencia requiere de la interacción con otros seres. Así pues, los seres humanos buscan constantemente la interacción con sus semejantes, lo cual los convierte en seres sociales al ser los únicos que poseen la palabra. “La palabra ha sido concedida para expresar el bien y el mal, y, por consiguiente, lo justo y lo injusto, y el hombre tiene esto de especial entre todos los animales: que sólo él

percibe el bien y el mal, lo justo y lo injusto y todos los sentimientos del mismo orden cuya asociación constituye precisamente la familia y el Estado.” (Aristóteles, 1252a). Se retoma esta aportación para comprender cómo es que el ser humano, por naturaleza busca asociarse y establecer vínculos con otros individuos, quienes mediante la convivencia le otorguen, entre otras cosas, un sentido de pertenencia.

Con ello comienza la formación de sociedades, entendiendo este concepto como “...un conjunto homogéneo de individuos que tienen facultades y funciones semejantes...” (Spencer, 2003). La sociedad es un ente constituido por un conjunto de individuos que al mantenerse en constante relación de igualdad e intercambio, conforman el ente que son.

Así pues, es necesario indicar que el elemento fundamental que posibilita la relación entre los integrantes de una sociedad, es la comunicación. Ésta, comprendida de manera inmediata como <participar en común, poner en relación> (Bateson, Gregory, et al, 1982), facilita que los individuos se correspondan entre sí para el logro de propósitos comunes.

Ahora bien, es necesario contextualizar que la institución “Villa de los Niños” constituye un grupo social que se consolida, entre otras cosas, a través de la comunicación que establecen los diversos actores que participan en su funcionamiento. Motivo por el cual es considerada un sistema en el que para el logro de propósitos, tal una sociedad, es necesaria la participación de diversos individuos con intereses y actividades comunes, entre las cuales, de manera

indispensable, figura la comunicación pues no debe olvidarse que mediante ella las personas se influyen de manera mutua.

Lo que quiere decir que a través de los procesos comunicativos es posible que los miembros de una sociedad interactúen, se desenvuelvan, establezcan vínculos que les permita sobrevivir y, además, desempeñar una función de retroalimentación en las que se ven determinados sus pensamientos, acciones y actitudes. Lo cual sin duda, se refleja en las actividades de la Institución.

Comunicación no sólo implica hablar con alguien, sino entrelazar objetivos en común, compartir ideología, cultura, fijar metas, solucionar problemas, etc., y en este mismo sentido, permite que los individuos además de pertenecer a la sociedad en general, pertenezcan a grupos específicos con los que puedan compartir de manera más cercana todas sus inquietudes y, con ello, poco a poco ir configurando, entre otras cosas, su personalidad y sentido de pertenencia. Sirviéndose, con esto último, de la posibilidad de unir esfuerzos e intereses mutuos con el propósito de garantizar la seguridad de cada uno de los miembros, por un lado, y de alcanzar metas con mayor facilidad y efectividad, por el otro.

Entonces, analizar las relaciones comunicativas que establecen entre sí los actores involucrados en “Villa de los Niños”, corresponde no sólo con el interés de identificar aspectos como: de qué depende la consolidación de la comunicación entre los involucrados, cómo es la relación entre ellos y cómo influye en la labor que desempeña la institución, sino también en la destacada labor que tiene la investigación en tema de comunicación, o sea en el interés por identificar, describir

y analizar los posibles trastornos de la comunicación que, aun sin estar conscientes de ellos, se presentan en el establecimiento de las relaciones comunicativas entre los individuos, a lo que Watzlawick denomina Patologías de la comunicación.

Aunado a ello, es imprescindible reconocer la destacada labor que tiene la comunicación en el funcionamiento de los sistemas, entendiendo con esto que todo grupo social puede ser considerado un sistema. De tal forma que “Villa de los Niños” es también uno de ellos y, por ende, el establecimiento de las redes de comunicación entre los actores involucrados en la institución impacta de forma directa sobre su funcionamiento.

De lo anterior, emana la tercera razón que justifica la pertinencia de esta investigación. Analizar el impacto que los vínculos comunicativos entre los actores de la institución tienen sobre ésta, corresponde con la parte final del proyecto, al ser necesario que tras el estudio de los factores: sociedad y comunicación, se permita comprender la razón por la que ambos términos se relacionan de manera inherente. Siendo de vital importancia, entonces, advertir la labor que desempeña la comunicación en el funcionamiento de los sistemas en general, a partir del caso particular de la institución educativa “Villa de los Niños”.

Ahora bien, la cultura no queda fuera en esta investigación, puesto que constituye el contexto en el que las relaciones humanas se desarrollan. A partir de ella, el intercambio de mensajes –dados a través de la comunicación- adquiere sentido para los interlocutores, por lo que es ésta la que dota las relaciones comunicativas

de contenido, pues no se debe olvidar que los mensajes transmitidos reflejan la ideología, pensamientos, actitudes y/o costumbres de los participantes, lo que en lo sucesivo determinará cómo se establecen las relaciones de comunicación entre los individuos.

La cultura posee relevancia en las sociedades, puesto que la vida social "...es una cuestión de acciones y expresiones significativas, de enunciados, símbolos, textos y artefactos de diversos tipos, y de sujetos que se expresan por medio de éstos y buscan comprenderse a sí mismos y a los demás..." (Thompson, 2002), conforme a lo cual se comprueba que un análisis de relaciones interpersonales de comunicación, requiere que se contemplen aspectos culturales de los objetos estudiados.

En suma, se ha elegido el internado "Villa de los Niños", Chalco, en el Estado de México, para abordar esta temática, debido a que por sus características y labor que desempeña, requiere de la intervención de diversos actores sociales, quienes desempeñan un conjunto de actividades que permiten el funcionamiento del plantel como institución educativa. De manera que estudiantes, profesores, directivos y tutoras de las estudiantes, tienen que relacionarse mutuamente tanto de forma homogénea como heterogénea, es decir, por un lado deben encajar en ideologías y actitudes semejantes para lograr los propósitos establecidos por la institución en que se encuentran y relacionan y, por otro lado, de manera multicultural intercambiando maneras de ser, pensar y actuar.

En tales relaciones se presentan circunstancias que, vistas bajo la óptica de la comunicación, podrían dar testimonio de las patologías de la comunicación que interesan a este proyecto.

2. ANTECEDENTES Y CONTEXTO

2.1 CONTEXTO DE “VILLA DE LOS NIÑOS”

Para contextualizar la institución que funge como objeto de estudio, se presentan a continuación datos recabados mediante la declaración de religiosas del plantel, así como de un material impreso que recoge la trayectoria de “Villa de los Niños” y su fundador Mons. Alysius Phillip Schwartz, escrito por José S. Arcilla, en 2006.

“Villa de los Niños”, es una institución educativa encargada de atender a jóvenes estudiantes de los niveles secundaria y bachillerato que por su situación económica no tienen acceso a la educación. La institución les proporciona alimentación, vivienda, vestimenta, recreación y atenciones médicas, sin que esto represente gasto económico alguno para los padres de los menores. Cuenta con planteles educativos en diversas partes del mundo, estos ubicados en Brasil, Filipinas, Corea, Guatemala, Honduras y 2 en México- uno en Guadalajara que es exclusivo para niños y otro en el Estado de México, que alberga únicamente a niñas; atendiendo a un aproximado de 21 mil personas¹, en todos sus planteles.

El programa de “Villa de los Niños” hace referencia a instituciones educativas que “ha desempeñado una labor social desde tiempo atrás, a favor de la niñez que carece de los recursos económicos necesarios para seguir estudiando, surgió a partir del ideal del finado Monseñor Aloysius Schwartz de cuidar, educar y dar un

¹ Según datos proporcionados por Hna. Hortencia de “Las Hermanas de María”, el día 07 de marzo de 2015

futuro brillante a los huérfanos y niños que provienen de las familias más marginadas.”(Villa de los Niños, 2018)

En estos programas, administrados por “Las Hermanas de María”, se aplica un modelo educativo que propicia la formación, espiritual, intelectual, física y afectiva de sus estudiantes logrando el desarrollo integral de la niñez y juventud más necesitada.

La labor de esta Institución, es apoyada por diversas personas tanto nacionales como extranjeras, que al saber del propósito de la obra no dudan en formar parte del grupo de bienhechores que contribuyen a solventar la tarea de proporcionar a las alumnas lo relacionado con sus necesidades básicas, así como servicios médicos y dentales, equipo de cómputo y útiles escolares, esto mediante apoyos económicos o en especie.

Los bienhechores apoyan también a quienes han concluido la educación media superior en “Villa de los Niños”, otorgándoles becas para continuar estudiando el nivel superior, lo que significa que les brindan apoyo de vivienda cercana a su centro de estudio y una cantidad en efectivo para sus gastos personales y/o académicos.

El programa “Villa de los Niños” tuvo sus inicios en Corea y ha tenido siempre como propósito ayudar a los niños huérfanos y de escasos recursos. Actualmente, opera en seis países del mundo: Corea, Filipinas, México, Guatemala, Brasil y Honduras.

Corea

En 1964 P. Al Schwartz fundó “Las Hermanas de María” en Busán, Corea, para servir a los pobres y huérfanos de la localidad. En este plantel, el programa de “Villa de los Niños”, cuenta con un servicio completo; quiere decir, que atienden a niños desde el nacimiento y hasta el cumplimiento de su mayoría de edad. Se trata de menores nacidos en las instalaciones de “Villa de los Niños”, puesto que se convoca a mujeres en situación de embarazo no deseado y que tras la intención de abortar son persuadidas, de manera que aceptan dejar a sus hijos al cuidado de “Las Hermanas de María”, quienes procuran para ellos las atenciones médicas, de vivienda, vestimenta, calzado y educación.

“Villa de los Niños”, Corea, cuenta también con servicio de Hospital y atención a adultos mayores.

Filipinas

En 1985, Padre Al y tres religiosas coreanas empezaron a trabajar en Filipinas construyendo “Villa de los Niños” y “Villa de las Niñas” en la Diócesis de Manila. Actualmente atiende a un aproximado de 10,000 menores, distribuidos en 4 planteles educativos: dos para niños y dos para niñas.

México

En 1990 por la invitación de su Excelencia Mon. J. María Hernández González Obispo de la Diócesis de Nezahualcóyotl, el Padre Al estableció la “Villa de los

Niños” en Chalco, Edo. de México, donde inicialmente se albergaba a niños y niñas.

En 1998, se estableció la “Villa de los Niños” en Acatlán de Juárez, Jalisco, con lo que fue posible separarlos. De esta manera y hasta la actualidad, las niñas se encuentran en Chalco, Edo. De México y los niños en Acatlán de Juárez, Jalisco.

Guatemala

En 1997, se estableció en Zona 13 y en 1998, las Hermanas aceptaron el primer grupo de estudiantes para el nuevo complejo “Villa de los Niños” y “Villa de las Niñas”. Dos años después, los niños fueron trasladados a una nueva Institución en Zona 6. Hoy en día ambas escuelas pueden aceptar 1,000 niñas y 1,000 niños.

Brasil

En el año 2000, el Cardenal José Falcao invitó a las “Hermanas de María” para construir una casa en arquidiócesis en Brasilia, Brasil. En 2001, “Las Hermanas de María” aceptaron el terreno ofrecido por ellos en la ciudad de Sta. María, Distrito Federal, y la ceremonia de la colocación de la primera piedra siguió donde se levantaría la futura clínica. Actualmente “Villa de los Niños”, Brasil, cuenta con una institución académica a nivel primaria, sin embargo no funciona como albergue, sino como plantel que permite la entrada y salida diaria de los menores.

Honduras

“Villa de los Niños” ha logrado extenderse a Honduras, donde inició la construcción de otro plantel en el año 2011 y que actualmente alberga a 800 niñas aproximadamente.

2.2 FUNDADOR

El fundador del programa “Villa de los Niños”, fue Monseñor Aloysius Phillip Schwartz (1930 - 1992), de quien se realiza la siguiente descripción a través de los datos expresados por el sacerdote José S. Arcilla, en su libro *Entregándose en la pobreza*.

El Padre Al fue bautizado con el nombre de Aloysius Schwartz. Nació en Washington D.C. el 18 de septiembre de 1930 y murió a la edad de 62 años el 16 de marzo de 1992, víctima de la incurable enfermedad de Lou Gehrig (Esclerosis Lateral Amiotrófica). Aunque su nacionalidad era estadounidense, su trabajo estuvo identificado con el pueblo coreano.

Desde muy joven, se vio fuertemente atraído por el sacerdocio, a través del cual visualizaba la oportunidad de entregar su vida al servicio de los más pobres, por lo que en 1947 se unió a los Misioneros de Maryknollse, sin embargo, pronto se desilusionó pues se dio cuenta que eran ricos. Al no ser eso lo que él quería, se dio a la tarea de buscar un seminario que formara sacerdotes diocesanos pobres en misiones extranjeras.

Fue aceptado en la Sociedad de Auxiliares de Misiones-SAM fundada por el Padre Vincent Lebbe, el llamado “Apóstol de la China moderna”, cuyo objetivo era el de trabajar bajo la jurisdicción de los Obispos locales tanto en África como en Asia. Así pues, se marchó a Bélgica, donde se enfrentó con una “vida extremadamente difícil en todos los aspectos. Difícil física, psicológica y espiritualmente” (Arcilla, 2006)

Por casualidad, en uno de sus viajes de verano, se encontró con el santuario de la Virgen de los Pobres, en Banneux al oeste de Bélgica. Declaró en alguna ocasión, que este acontecimiento le hizo sentir una paz interior y confirmó su constante deseo de vivir en la pobreza total. Fue por ello, que el Padre Al mostró su devoción a la Virgen de los Pobres y puso bajo su protección las dos congregaciones que fundó: “Las Hermanas de María” y “Los Hermanos de Cristo”.

Finalmente, el Padre Al fue ordenado sacerdote diocesano el 29 de junio de 1957. Tras algunos meses fue asignado como párroco en Pusán, Corea del Sur, lugar donde observó una realidad de pobreza que le asombró. A finales de 1958, mientras se celebraba la misa en la Catedral, sintió un malestar en la cabeza y quedó inconsciente. Tras volver en sí y la revisión médica, se diagnosticó que padecía hepatitis. Tiempo después, el médico le sugirió volver a Estados Unidos para recuperarse. Sin otra alternativa, decidió volver a su lugar de origen, no sin antes tomar evidencias fotográficas de lo que vivía Corea en ese momento, esto con el objetivo de mostrarlo a otras personas para recaudar fondos.

Ya en Estados Unidos y cuando su salud se lo permitió, el Padre Al se dio a la tarea de recaudar fondos tal como era su intención, para lo cual tuvo que dialogar y conflictuar² con el Arzobispo de Washington, quien le había prohibido continuar con su labor, pues él mismo tenía ya intenciones de recaudar fondos en ese territorio para otras actividades. Tal fue el motivo por el que el Padre Al tuvo que pensar de forma creativa cómo comenzar su labor, pues no tenía auto para desplazarse fácilmente de un lugar a otro, así que tuvo que recurrir a *aventones* en autobuses, de esta forma llegaba a escuelas, parroquias, casas religiosas, visitaba también a directores y Obispos de la oficina de la Propagación de la Fe, y mostraba las imágenes que había capturado.

Fue con lo anterior, como poco a poco el dinero fue llegando. Su primera inversión la hizo en un auto, con el que ya podía moverse con mayor facilidad, recaudando más dinero, mismo que depositó en un banco.

Cierto día, el Padre Al conoció a Gratian Meyer, quien era un experto en la recaudación de fondos por correo directo³ así que le comentó de su trabajo en Corea, logrando que Gratian se comprometiera a ayudarlo.

En ese momento, la Ley Canónica no tenía ninguna legislación fundamentada sobre la recaudación de fondos por correo directo para las actividades de la

² Término aceptado por el Diccionario Panhispánico de dudas (resuelve dudas de la norma culta actual)

³ Envío de información por correo postal

iglesia, por lo que el Padre Al se sintió un tanto liberado para iniciar el proyecto que Meyer le había descrito. Fue así como comenzó Korean Relief, Inc.⁴

Lo que procedió fue que Korean Relief, Inc., envió cartas de petición a los posibles donadores. Para asegurar el éxito, Gratian, le sugirió incluir en ellas algunos regalitos, imitando con esto a la Cruz Roja Americana, quien distribuía botones a sus bienhechores. Los resultados obtenidos dieron lugar a las primeras obras de caridad del Padre Al.

Tiempo después, Monseñor Juan Choi, Obispo de Pusán, viajó a Estados Unidos por sugerencia del Padre Al. Los dos juntos hicieron una gran labor de recaudación de fondos en el país y en Europa. Tuvieron tanto éxito, que el Obispo le pidió al Padre Al que volviera a Corea algunas semanas, para tomar nuevamente fotografías, sin embargo, el Padre Al no quería volver por únicamente semanas, sino que deseaba volver y trabajar permanentemente en Corea, así que solicitó al Obispo, le permitiera hacerlo, y éste último accedió. Fue así como el Padre Al regresó a Corea poco antes de la Navidad de 1961.

Ya en Pusán, el Padre Al pudo constatar de cerca la situación en la que vivía la gente, la mayoría de ellos, provenientes de Corea del Norte. Notó la situación de hambre y falta de higiene en la que se encontraban y, no obstante, la resignación que los embargaba. De modo que la desesperación llevaba a la población al asesinato, a la desintegración familiar y a los suicidios.

⁴ Asociación para la recaudación de fondos en Washington

En Corea existían orfanatos y centros de beneficencia para niños, pero los internos recibían poca atención, por lo que el Padre Al, consideró que la solución a este problema era un nuevo programa de bienestar para los niños. Sin embargo, sabía que no podría hacerlo solo, sino que necesitaba ayuda. Para lo que se dio a la tarea de colocar un anuncio en el periódico semanal católico, en el que solicitaba voluntarias. Al llamado asistieron jóvenes católicas de Corea del Sur, quienes querían ser religiosas, pero no contaban con la preparación académica.

Bajo la necesidad de atender dos problemáticas: la necesidad del cuidado a los niños pobres y el amor hacia Dios, fue que el Padre Al fundó los orfanatos y congregaciones religiosas.

El primer dispensario gratuito del Padre Al, fue un basurero municipal ubicado en la cima de un monte entre dos de los barrios más precarios de Pusán, mismo que el Padre Al compró, limpió y saneó. En sus inicios, este lugar albergó a 120 o 124 niños huérfanos y abandonados, todos cuidados por las religiosas que fueron preparadas durante un año para esta labor. En el dispensario, un doctor y algunas enfermeras, ayudados por el Padre Al y las religiosas madres de los huérfanos, ofrecían atención médica a quienes la necesitaban.

Rápidamente fue necesaria la construcción de otro dispensario, pues la demanda de atención médica era demasiada. Tiempo después, el Padre Al construyó una escuela gratuita para niños de escasos recursos. Pasando la mayor parte de su tiempo en esta labor, se vio obligado a dejar a su asistente al cargo de la parroquia. Ya en 1966, el Padre Al, sus ayudantes (La Congregación de las

Hermanas de María, instituida en 1964) y los niños, se trasladaron a un nuevo centro, mismo que fue conocido después como “Villa de los Niños” y “Villa de las Niñas”

2.3 PRINCIPIOS EDUCATIVOS EN “VILLA DE LOS NIÑOS”

El programa “Villa de los Niños”, brinda educación de tipo académica, religiosa y moral. En el ámbito de la educación académica, “Villa de los Niños”, Chalco requiere de profesionistas externos al internado, quienes son contratados para desempeñar actividades que permitan cubrir los contenidos temáticos curriculares que establece la Secretaría de Educación Pública (SEP).

Con respecto a la educación religiosa, “Villa de los Niños” enseña mediante la religión católica, y de esto son responsables religiosas pertenecientes a la congregación “Hermanas de María”⁵ y reforzado en cierta medida por los docentes, quienes en su mayoría profesan el catolicismo. Una minoría de los docentes indica que no son católicos sin que ello sea motivo de su despido puesto que “de eso no depende el trabajo”, indica una religiosa.

Como parte de la formación religiosa, las estudiantes realizan algunas prácticas que consisten en rezar todos los días en diversos momentos, por la mañana aproximadamente a las 6:00 am., hora en que se levantan; de lunes a viernes a las 7:00 am y 4.30 pm, horarios en que inician y concluyen sus actividades escolares, respectivamente, y el día sábado a las 12:00 pm; asistir a misa todos los miércoles después de clase; respetar las prácticas de abstinencia a la carne los

⁵ Congregación de religiosas al servicio de Dios y la Virgen de Banneux

días viernes de todo el año; la realización de retiros espirituales y lo propio durante la Semana Santa, respetando la regla de no hablar durante este tiempo.

Para su formación religiosa, la institución se encomienda a la Virgen de Banneux.

En cuanto a la educación moral, la responsabilidad recae sobre todos involucrados en el aprendizaje y formación de las estudiantes. Por lo que tanto religiosas como profesores desempeñan la labor de educar en lo que se consideran los buenos hábitos, incluyéndose el fomento de los valores morales y sociales: respeto, honestidad, trabajo colaborativo, responsabilidad y la ayuda mutua, son algunos ejemplos de lo solicitado con mayor frecuencia.

2.4 “VILLA DE LOS NIÑOS”, CHALCO, ESTADO DE MÉXICO

“Villa de los Niños” Chalco, fue creado el siete de octubre de 1991, siendo la primera fundada en México y la séptima a nivel mundial por “Las Hermanas de María”. En un inicio, esta sede brindaba educación a niños y niñas. No obstante, en 1998 se estableció la “Villa de los Niños” en Acatlán de Juárez, Jalisco, por lo que fueron separados los niños de las niñas. Desde entonces, los niños aceptados por la institución son recibidos en el plantel de Guadalajara, mientras que las niñas se encuentran en Chalco, Estado de México.

Funciona actualmente, como todas las demás, de manera gratuita. Alberga aproximadamente a 3500 niñas de escasos recursos de diferentes partes de la República Mexicana, con el fin de procurarles diferentes atenciones y educación académica, cultural y deportiva, como parte de una formación integral.

Dichas señoritas son seleccionadas de entre todas las aspirantes mediante un examen de admisión en el que demuestran que cuentan con los conocimientos mínimos básicos requeridos para continuar con su vida académica en el plantel. La razón por la cual ingresan mediante un examen de selección, es principalmente para disminuir los índices de deserción escolar, esto debido a que una vez aceptadas por la institución, se les exige tanto a estudiantes como a docentes, la obtención de calificaciones aprobatorias; las estudiantes deben trabajar para lograr buenos resultados y los docentes a través de su orientación contribuir a que lo anterior ocurra.

Al provenir de diversas partes de la República Mexicana y estar internadas en la escuela, la educación de las estudiantes está a cargo de las “Hermanas de María”, quienes son las responsables de vigilar la educación que los docentes imparten y los logros de las estudiantes, el desarrollo de competencias físicas, servicios de vivienda y salud, así como de todos los gastos que para su manutención se requieren.

De esta forma, y considerando que “Villa de los Niños” se mantiene a base de donativos, los responsables del programa se sienten con la necesidad de corresponder a los diversos “bienhechores”⁶ exigiendo a sus beneficiadas entregar buenos resultados académicos que demuestren el aprovechamiento de los recursos que se les facilitan; siendo éste uno de los principales propósitos de la institución.

⁶ Término empleado por los responsables del programa “Villa de los Niños” para designar a quienes hacen aportaciones en efectivo o en especie en beneficio de la institución.

2.5 INGRESO DE LAS ESTUDIANTES

Ingresar a “Villa de los Niños”, requiere un proceso amplio de selección. Inicia en entre febrero y marzo, cuando las “Hermanas de María” visitan diversas comunidades de la República Mexicana para convocar a las nuevas estudiantes, quienes deben cumplir con los requisitos de aprobación: haber concluido la educación primaria, provenir de familias pobres y de más de tres hermanos, tener de 12 a 15 años y la voluntad de superarse, además de la disposición para estar lejos de su familia.

Posterior a ello, se realizan entrevistas a las aspirantes y a sus padres, con lo que se obtiene la información necesaria para completar el proceso de selección, bajo los requisitos antes mencionados. Una vez que han sido admitidas, se procede a la inscripción, lo que no genera ningún costo a los padres, como parte de la idea original del fundador con respecto a que la educación proporcionada debía ser siempre totalmente gratuita.

Los padres de familia tienen la labor de enviar a sus hijas al internado, comúnmente en fecha 30 o 31 de julio. Fecha en que son ingresadas al plantel, en el que han de permanecer recibiendo la educación y servicios brindados por la Institución hasta el primer periodo vacacional llegado en el mes de diciembre. Durante este tiempo, las estudiantes tienen contacto con sus familiares, únicamente a través de cartas, pues no tienen permitido recibir visitas, realizar llamadas telefónicas ni salir de la institución. Así mismo, no tienen acceso a los distintos medios de comunicación, entre los que se mencionan, televisión, radio,

prensa e internet. Con lo que no tienen manera alguna de enterarse de los distintos acontecimientos que se suscitan en sus comunidades de origen, en el país o alrededor del mundo; todo a fin, y de acuerdo con el argumento de las responsables de la Institución, de no alterar su proceso de aprendizaje. Es decir, se busca mantenerlas enfocadas en su educación y les son prohibidos dichos distractores.

En algunas ocasiones las estudiantes tienen acceso a internet, exclusivamente por motivos académicos y únicamente siendo estudiantes del nivel Medio Superior.

2.6 INFRAESTRUCTURA

La Institución posee una extensión territorial de 35 hectáreas, ubicadas en Carretera Chalco-Mixquic Km. 2., y cuenta con 2 gimnasios, una biblioteca, 2 talleres de manufactura del vestido, una alberca, una panadería, un taller para gastronomía y 4 edificios de 7 niveles cada uno (Fase I-V), en los que se encuentran los salones de clase, talleres de cómputo, dormitorios de las estudiantes, religiosas y graduadas, así como una sala de estancia para profesores, oficina de Dirección y Recursos Humanos, Control Escolar, y una oficina Administrativa.

Los gimnasios son utilizados para actividades diversas, el principal de ellos es más grande y tiene capacidad para 3500 personas, aproximadamente. En él se efectúan las ceremonias religiosas, académicas y las competentes a la casa y su relación con los diferentes patrocinadores, puesto que es ahí en donde se les

recibe y ofrece un festival de agradecimiento. Mientras que el segundo es utilizado con menor frecuencia, realizando ahí ensayos de bailables o exposiciones.

La biblioteca lleva como nombre "Sullivan" en honor a quien fuera su donador. Éste espacio cuenta con un número considerable de material bibliográfico en el que se incluyen libros de texto de las diferentes asignaturas tanto de secundaria como de bachillerato, libros de literatura, material audiovisual y equipos de cómputo. Materiales disponibles para los docentes y estudiantes para casos en que el docente planea el acceso de sus grupos con el fin de realizar actividades de investigación documental.

Los talleres de manufactura son de uso exclusivo para estudiantes de secundaria en clases de Industria del vestido (en los tres grados), para estudiantes de bachillerato como carrera técnica y, por añadidura, para las profesoras del área. En estos talleres, las estudiantes ponen en práctica las habilidades adquiridas como parte de los cursos en la producción de prendas de uso diario para ellas: shorts, playeras y uniforme.

La alberca se encuentra situada a un costado del gimnasio principal. En ella reciben clases de natación las estudiantes del primer año de bachillerato y las integrantes de ese club de deporte.

Del mismo modo, el taller de gastronomía es para clases de las estudiantes. Aquí se ven beneficiadas quienes cursan el tercer año de secundaria y las de segundo año de bachillerato.

Por su parte, la panadería fue inaugurada el día 16 de marzo de 2017, como parte de la Conmemoración del 25 Aniversario Luctuoso del fundador de “Villa de los Niños”, Padre Al. La producción de la panadería es únicamente de consumo interno.

Finalmente, los edificios son denominados Fases. Fase I es el edificio en que reciben clases estudiantes de tercer año de secundaria, en él hay un taller de cómputo para las respectivas clases de computación y salón con pizarrón electrónico.

Fase II contiene las aulas para estudiantes de primer año de secundaria y la sala de profesores de quienes atienden a este grado, así como una biblioteca de menor tamaño e inferior cantidad de ejemplares.

Fase III es el edificio en donde reciben clases todas las estudiantes de bachillerato. Ahí se encuentra la oficina central (de la Madre Superiora), la oficina de Recursos Humanos, 4 talleres de cómputo con aproximadamente 50 equipos cada uno para uso de las estudiantes, una biblioteca con material de distintas materias, un audiovisual y dormitorios de estudiantes de bachillerato, así como de las religiosas encargadas de su cuidado.

En Fase IV reciben clases las estudiantes de segundo de secundaria, se encuentra en este edificio la oficina de Dirección escolar, Control Escolar, la sala de profesores, dos aulas con pizarrón electrónico, enfermería, dental, cocina, comedor de profesores, taller de danza en donde se almacena el vestuario, y

dormitorios para estudiantes de segundo de secundaria, así como de las respectivas religiosas que las cuidan.

Finalmente, Fase V es un edificio de menor estructura, ahí se encuentra un taller de Manufactura del Vestido y los dormitorios de las graduadas que laboran en la Institución.

Cabe mencionar, que en cada una de las Fases hay una capilla, y que los dormitorios de estudiantes y religiosas se encuentran independientes aunque estén en el mismo edificio.

Ahora bien, los diferentes edificios del plantel, se hallan conectados entre sí mediante un sistema de audio a través del cual se indican el inicio y final de las clases a lo largo del día, así como los avisos urgentes que sea necesario dar. De modo, que es posible recibir la información al mismo tiempo en los distintos edificios.

Durante el horario de 12:20-12:40, el uso del audio se hace sobre algunos cantos religiosos, comúnmente mientras las estudiantes se encuentran realizando sus actividades de limpieza, y en ocasiones especiales, como el 15 de agosto en que festejan el aniversario del programa “Villa de los Niños” y en general el cumpleaños de todas las estudiantes, se permite escuchar música del agrado de las menores.

El acceso a la televisión se realiza los días domingo, para la proyección de películas recreativas y/o para actividades académicas que los docentes solicitan durante la semana previa.

2.7 ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN

Las actividades realizadas en la institución son variadas y, de acuerdo con lo expresado por las autoridades de la institución, todas tienen la intención de desarrollar las múltiples habilidades e inquietudes de las estudiantes, así como sus conocimientos y creatividad.

El ámbito académico constituye, la principal actividad realizada en la institución ofreciéndose educación de nivel secundaria y Medio Superior (Bachillerato Tecnológico), en un periodo de tiempo total de 5 años distribuidos en 3 y 2 años para cada nivel, respectivamente. A nivel bachillerato se ofrecían hasta el ciclo escolar 2012-2013 un total de 5 carreras técnicas, entre las que se encontraban Técnico Asistente Ejecutivo Bilingüe, Técnico en Informática, Técnico en Manufactura del Vestido, Técnico en Trabajo Social y Técnico en Contabilidad.

A partir del ciclo escolar 2013-2014 las carreras técnicas ofertadas disminuyó, eliminándose 2 de ellas por no considerarse ya funcionales de acuerdo con las demandas sociales de los lugares de procedencia de las estudiantes, quedando únicamente 3 de las 5 carreras: Técnico en Informática, Técnico en Manufactura del Vestido y Técnico en Contabilidad.

Para el ciclo escolar 2017-2018, se amplió la oferta académica abriéndose la nueva carrera técnica en Gastronomía, en la que se encuentran inscritas alrededor de 50 estudiantes.

Además de la formación académica, las estudiantes reciben también instrucción en el ámbito deportivo, ofreciendo la posibilidad de practicar variadas actividades, tales como atletismo, basquetbol, volibol, futbol y, recientemente hockey, hand ball y natación. Para estas actividades se selecciona a las estudiantes con habilidades motrices y se les asigna un instructor externo para sus entrenamientos. Como parte de esta formación se programan salidas de la institución con el propósito de asistir a competencias deportivas.

En el ámbito cultural se destina tiempo para practicar danza, música y gastronomía. Para lo cual además de los gimnasios, restaurante y talleres de vestuario, la Institución cuenta con un grupo de estudiantina integrado por 200 estudiantes de las cinco generaciones.

Por último, en el ámbito artístico destacan por su creatividad y originalidad al emplear materiales reciclados para la elaboración de sus diversas actividades académicas, pues no está de más mencionar que las estudiantes tienen restringida toda posibilidad de poseer más material del que se les entrega en el plantel, por lo que se ven en la necesidad de idear estrategias creativas para el reciclaje de estos. Aunado a ello, cuentan con un taller de manualidades en el que se busca desarrollar diversas destrezas.

2.8 ORGANIZACIÓN

Como parte de la dinámica de trabajo y funcionamiento de “Villa de los Niños”, Chalco, las señoritas que forman parte de la institución son organizadas mediante dos contextos. Por un lado el denominado de casa, y por otro el académico. En casa, son organizadas a través de familias, que son grupos de personas que comparten un mismo tutor, siendo ésta una de las religiosas a quien se le denomina *madre encargada*.⁷ Es ella quien se hace responsable de brindarles la atención que requieren y de acompañarlas durante su estancia en el internado durante un ciclo escolar. Cada una de las familias está constituida por aproximadamente 40-45 jóvenes, una madre encargada y una ate.⁸

Para llevar a cabo las actividades que realizan como parte de la casa, las “Hermanas de María” establecen horarios que deben ser respetados por todas, y consisten en lo siguiente: levantarse a las 6:00 am., iniciar con una oración, realizar actividades de higiene personal, desayunar, realizar los aseos asignados para mantener la institución en buenas condiciones, e iniciar clases a las 8:00 am.

Las estudiantes toman cuatro clases con una duración de 50 minutos y tienen 10 minutos de descanso entre una clase y otra. A las 12: 00 pm., destinan 20 minutos para ingerir sus alimentos y tras ello inician nuevamente sus aseos y se preparan para las clases una vez más. A las 12:55 pm., comienzan a recibir clases, son

⁷ “Hermanas de María” dedicadas al cuidado de las estudiantes. Organizadas en familias a través de las cuales una religiosa se hace responsable de un grupo de señoritas.

⁸ Una de las jóvenes de la familia a quien se le autoriza ser la responsable del cuidado de la familia. Apoya el trabajo de la madre encargada.

también 4 sesiones de 50 minutos, con la variante de que durante este bloque cuentan con únicamente 5 minutos de receso entre una clase y otra, de manera que concluyen las clases a las 4:30 pm. e inician 10 o 15 minutos después con actividades deportivas.

Quienes pertenecen a algún deporte específico se dirigen a esas actividades con su instructor y quienes no, se dedican a correr por un periodo de tiempo indistinto, aunque comúnmente son 30 minutos. Una vez concluido esto, se dirigen nuevamente a mantener su higiene personal, merendar y destinan dos horas como tiempo de estudio en el que se contempla la realización de tareas, posteriormente una hora más para escribir Biblia y finalmente tienen tiempo de descanso a partir de las 8:30- 9:00 pm., esto de lunes a viernes.

Los días sábado inician sus actividades de la forma habitual, y reciben clases de 8:00 y hasta las 12:00 pm., después de este tiempo se dedican a realizar actividades ya no académicas sino de casa, es decir, lavar sus uniformes, asear sus dormitorios, apoyar en actividades de la cocina, etcétera.

Por último, en domingo tienen mayor recreación, ya que tras concluir las actividades asignadas, les permiten ver películas y destinan tiempo para juego, concursos o actividades libres.

Como parte de la escuela, las estudiantes de “Villa de los Niños”, mantienen la disciplina a través de los profesores y los directivos, éstos tienen la autoridad y obligación de garantizar que se encuentren recibiendo clase todas y cada una de las integrantes de un grupo, y de reportar cualquier ausencia a efecto de mantener

un control y orden en la escuela, evitando que las señoritas se encuentren realizando actividades que no se tengan autorizadas en ese momento.

Ahora bien, como parte de la contextualización del espacio social de estudio seleccionado, se destaca que “Villa de los Niños”, al ser una institución educativa con expectativas de disciplina y calidad educativa, según lo indicado por “Las Hermanas de María”, exhorta a todos aquellos que participan en el funcionamiento de la institución, a lograr altos índices de trabajo y aprovechamiento en todo momento.

Consecuencia de esa búsqueda del cumplimiento de sus propósitos, el nivel de exigencia en el plantel educativo se había mantenido siempre alto, de modo que en el año 2007 “Villa de los Niños” se vio afectada por una *crisis de histeria colectiva*, misma que -parafraseando a profesores que laboran en la institución desde esa fecha-, comenzó cuando ante la presión de las actividades, las estudiantes manifestaron síntomas de debilitamiento en las piernas, sin explicación lógica aparente. Situación que fue incrementando con el paso de los días hasta que, llegado el momento, un aproximado del 20% de la población estaba en dicha situación.

Por otro lado, se ha comentado también como origen de la situación, a un grupo de estudiantes que ante su insistencia por volver a su casa, visualizaron en la crisis una posibilidad de atraer la atención fácilmente, influyendo a sus compañeras de manera que pudieran ser cada vez más los testimonios de afectación del problema citado.

Sin embargo, pese a todos los comentarios que rodearon esta problemática, los médicos que atendieron a las estudiantes afectadas no pudieron indicar como causa algún dato preciso y lo atribuyeron entonces como consecuencia del estrés en que se encontraban.

Cuando la información se hizo pública, los padres de familia asistieron por sus hijas y, según datos proporcionados por directivos del plantel en el año 2012, la institución “Villa de los Niños” no pudo recuperarse del decremento en la población estudiantil, puesto que se mantuvo siempre el temor del antecedente.

A este respecto, autoridades educativas del plantel Chalco, mostraban y externaban de manera oral su preocupación; indicaban a los docentes que era necesario el incremento de estrategias de aprendizaje que se reflejaran en el desempeño de las estudiantes, para con ello recuperar la demanda estudiantil. Así que, constantemente se les exhortaba al logro de resultados académicos satisfactorios.

Ante la situación que acontecía en 2007 y con el propósito de brindar ayuda para la recuperación de las estudiantes afectadas, “Villa de los Niños” permitió que profesionales en el ámbito de la Psicología, externos a la institución, ingresaran y atendieran a las estudiantes. No previendo que, según lo declarado por un testigo (docente actual de la institución), comenzaran a presentarse casos de acoso sexual por parte del personal que acudía a brindar las terapias. Por lo que para evitar situaciones más alarmantes, desde ese año se implementó la atención psicológica por parte de un psicólogo interno. Un profesor del plantel, quien para

ese momento contaba con aproximadamente 7 años de antigüedad en la Institución.

Actualmente “Villa de los Niños” opera de manera estructurada, se continúa exigiendo el trabajo constante de los docentes, así como el desempeño de las estudiantes.

El establecimiento de metas, la lectura del reglamento interno y las supervisiones frecuentes, han sido algunos de los factores más recurrentes para el funcionamiento de la institución. Debe aclararse también, que de acuerdo con lo expresado –de manera informal- por algunos docentes “ya no se exige como antes, probablemente se tiene miedo de que vuelva a pasar lo de los pies”. Lo que sí es una realidad, es que tras lo indicado, no se han vuelto a reportar situaciones semejantes a la anterior.

Tras este preámbulo, se hace mención que se seleccionó “Villa de los Niños” para realizar el análisis de las patologías de la comunicación que se presentan entre los actores involucrados en el funcionamiento de la institución como sistema, considerando que al interrelacionarse diversos actores sociales, el plantel descrito cumple con las características para considerarse también un sistema.

Se retomará, a modo de sustento teórico, el marco de la Escuela de Palo Alto o “Colegio invisible”, mismo que comienza en 1942 con Gregory Bateson y que tiene como propósito principal estudiar la comunicación en términos de niveles de complejidad, contextos múltiples y sistemas circulares, con lo que es posible pensar a la interacción comunicativa como sistema en el que, de forma voluntaria

o no, siempre se presenta una retroalimentación entre los involucrados. Esto evidencia que la comunicación no solo no es lineal, sino que además implica diversos factores y se presenta en todo momento.

Para lo anterior se observará a detalle la visión de Paul Watzlawick, uno de los más importantes representantes de la Escuela de Palo Alto, de quien se retomará *La teoría de la comunicación humana* para dar sustento a la investigación presentada.

3. ESTADO DEL ARTE

Se ha indicado ya el interés de efectuar un análisis sobre la comunicación circular entre los actores de la institución “Villa de los Niños”, mismo que centra su atención en las relaciones interpersonales presentes entre los involucrados en el funcionamiento del internado, para con ello poder identificar y describir la presencia de las patologías de la comunicación que se respaldan bajo *La teoría de la comunicación humana* de uno de los representantes de la Escuela de Palo Alto: Watzlawick.

Previo a la presentación de este proyecto, se considera importante exponer de manera general, algunas investigaciones realizadas bajo la perspectiva de *La teoría de la comunicación humana* que, si bien es cierto, no se contemplan bajo la temática aquí abordada –la educación en internado para mujeres-, permiten aunque desde enfoques de estudio distintos, visualizar los intereses de otros investigadores que han retomado las aportaciones de Watzlawick en el campo de la comunicación.

Para este apartado, se han seleccionado algunos proyectos de investigación, mismos que se describen en los párrafos siguientes.

Andrea Borelli y Bismarck Pinto, de la Universidad Católica Boliviana, presentan su investigación “Modelo sistémico aplicado a un centro de rehabilitación de drogodependencia”. En él, abordan la temática de un centro de rehabilitación como sistema (Andrea Borelli, Bismarck Pinto, 2006).

Borelli y Pinto, se interesan por desarrollar un proyecto con tal temática, debido a que identifican que el incremento en el consumo de sustancias psicoactivas en el país, ha sido constante. Motivo por el cual, con su investigación buscan proponer la implementación de terapias y técnicas que complementen o mejoren el modelo existente, y lograr resultados más favorables, a efecto de reducir los índices de consumo de drogas.

Al decidir analizar el centro de rehabilitación como sistema, consideran necesario definir, para sustentar su proyecto, *La teoría de la comunicación humana* de Watzlawick, retomando de ésta los términos: comunicación digital y analógica, axiomas de la comunicación, tipos de retroalimentación y tipos de cambios. Previo a esto, contextualizan el análisis a través de la definición de sistema, interacción y sociedad.

De este modo y tras el análisis, presentan como resultados lo siguiente: 1) el centro de rehabilitación es un sistema en el que cada uno de los miembros desempeña una función -de acato a las reglas, por ejemplo-, con lo que logran su propósito que es la rehabilitación; 2) al interactuar entre sí, los individuos comprenden que su personalidad se configura mediante su relación con los otros y a la inversa, pues al tener ciertos comportamientos se influye en la vida de los demás, ya sea de manera verbal o no; 3) como resultado de la interacción, se identifica que los gestos, la postura, la mirada y cualquier otra manifestación comunican algo y que, aunado a ello, se presenta una retroalimentación; 4) que al identificar problemáticas en las relaciones interpersonales, se acude a la metacomunicación, para solucionar tales situaciones.

Por su parte, Marina Tuts y Concha Moreno García, retoman la perspectiva de Watzlawick al presentar su proyecto “Mírame que te estoy hablando. Los niveles de comunicación y de interacción en la clase de ELE”, que tiene como propósito, reflexionar sobre la práctica docente en un taller en que predominan la interacción oral y las reglas del diálogo comunicativo (Marina Tuts, Concha Moreno García, 2007).

Algunos de los aspectos que se analizan en esta investigación, tienen que ver con el modo empleado para iniciar las sesiones en el taller, partiendo de la sorpresa y la confusión que les permita atraer la atención de los receptores; las actitudes que los profesores tienen durante las clases y la forma en que estas impactan en los estudiantes; las preferencias que los docentes tienen frente a la clase y, especialmente, la comunicación no verbal.

Respecto a la comunicación no verbal, centran su atención en la idea de que no solo quienes participan, refiriéndose a los alumnos, se comunican, sino que también lo hacen quienes se mantienen en silencio, a través precisamente de ese silencio, de la mirada y/o de la expresión facial. Y es, particularmente en este aspecto, en el que incluyen las aportaciones de Watzlawick.

Marina Tuts y Concha Moreno, analizan como base teórica de su trabajo de investigación, el primer axioma de la comunicación. Pues éste indica que es imposible no comunicar. De manera que, de acuerdo con el análisis que ellas realizan, el silencio puede ser interpretado como aburrimiento, poseer la palabra

en demasía representa una falta de respeto y/o que la descalificación simboliza un deseo por protegerse de los demás.

Se analizan también los niveles de comunicación de contenido y relacional en los que indican que las expectativas creadas por los docentes condicionan las actitudes del resto de los involucrados y, finalmente, se habla de las relaciones simétricas y complementarias, particularmente éste último en la dualidad maestro-alumno.

Relacionado con el proyecto anterior en tanto que se trata de la comunicación en instituciones educativas, se encuentra el artículo de Stephany Hernández Mahecha: “Problemas de Comunicación en el Aula: reflexiones desde la Teoría de la Comunicación Humana”. En dicho artículo, se realiza un análisis bajo el contexto de las aportaciones de la Escuela de Palo Alto, sobre qué aspectos de la Teoría de la Comunicación Humana se ven identificados en las relaciones de comunicación y situaciones conflictivas en el aula (Mahecha, 2015).

Para su artículo, Hernández Mahecha, inicia con una contextualización sobre lo que se ha dicho a lo largo de la historia sobre la comunicación, así como las diversas discusiones que han girado en torno a ella. Posteriormente explica la Teoría de la Comunicación Humana tomando en cuenta la descripción de los axiomas y patologías de la comunicación, el diálogo, la comunicación verbal y la no verbal. Por otra parte, se considera el aula como sistema y se analizan las conductas consideradas situaciones conflictivas presentes en el aula.

Como parte del estudio de caso, se presenta el fragmento de una entrevista en la que se cuestiona a una estudiante sobre las situaciones de violencia que vivía a la edad de 13 años y a partir de las respuestas de la entrevistada, Hernández Mahecha vincula las acciones con los aspectos de la comunicación del “Colegio Invisible”.

El antecedente de la investigación, retoma el planteamiento de Carina Kaplan, quien menciona que las situaciones conflictivas en el aula se desarrollan debido a las relaciones recurrentes entre docentes y estudiantes.

Como parte de los resultados, Mahecha presenta que las situaciones de violencia que viven algunas personas están determinadas en gran parte por el contexto en que viven las víctimas, muchas veces carente de una buena relación comunicativa en el aula y con la familia, y que las situaciones de conflicto en el aula corresponden con lo que *La teoría de la comunicación humana* denomina: desconfirmación.

Otro proyecto de investigación en tomar como marco teórico *La teoría de la comunicación humana* de Watzlawick, es el “Estudio de la comunicación entre padres e hijos (estudiantes de secundaria) en la población minera de Amagacolombia y propuesta de programas de orientación familiar”, de Yohn Mario Jaramillo Molina y Luz Hernández Sánchez de la Universidad de Antioqui, Facultad de Educación, quienes quisieron centrar su atención en la comunicación familiar (Jaramillo Molina et al, 1990).

Analizaron las relaciones de confirmación, rechazo y desconfirmación presentes en la interacción de los familiares dentro del vínculo padres-hijos, recabando datos a partir de distintas técnicas de campo, principalmente prácticas de observación de los interactuantes.

El propósito del proyecto, fue identificar las condiciones psicosociales de la población minera de Amaga para con ello, resaltar las necesidades de la comunidad y contribuir al mejoramiento de ésta y la sociedad en general.

El contexto en que se inscribe la investigación de acuerdo con Jaramillo y Hernández, es una sociedad “golpeada por la tragedia del 14 de julio de 1977, donde perdieron la vida 86 jefes de hogar, al derrumbarse la mina Villa Diana”. Aunado a ello, la violencia, la drogadicción y los conflictos sociales y políticos que han dejado como consecuencia hijos sin la figura de una familia completa. De tal manera que lo que interesa a su investigación es un análisis de la familia como primer grupo social.

Se realiza una investigación sobre la necesidad que tienen los hijos de contar con una familia, considerándola como un sistema de fundamental importancia para el desarrollo académico, físico, social y mental de los hijos.

El marco teórico de este proyecto contempla en el capítulo 2, aspectos sobre comunicación, componentes de la comunicación, comunicación y relación y, finalmente, comunicación y conflicto. A través de este capítulo, se desarrolla el pensamiento de Watzlawick acerca de la comunicación interpersonal.

Para la metodología aplican las bases teóricas de Watzlawick, intentando identificar su pensamiento en una población estudiantil de nivel secundaria de la comunidad de Amaga y la relación que estos tienen con sus padres.

Obtuvieron como resultados: 1) que la relación entre los involucrados, en mayor grado, es de desconfirmación, puesto que identificaron diversas problemáticas en los vínculos comunicativos; 2) que los padres no atienden a los hijos de la forma que es necesaria para que se dé satisfactoriamente la comunicación; 3) que se manifiesta la ausencia del diálogo y 4) que es necesario implementar programas de Orientación familiar que permitan el mejoramiento de las condiciones de vida en esa localidad.

Cruz B. Pérez y Lucía del Carmen Bazán, a través de su artículo “La intervención: la comunicación y su confluencia en el espacio grupal”, presentan una reflexión sobre la función de la comunicación en la labor del Trabajador Social frente a grupos (Cruz B. Pérez et al, 2012).

Los investigadores asumen que la comunicación es de fundamental importancia para garantizar que se obtengan resultados favorables en el trabajo con los diferentes miembros de una determinada asociación. Puesto que es a través de ella, que se permite el trabajo con los grupos, a partir de las diversas manifestaciones que se requieren para ello, es decir, el diálogo, la retroalimentación, la postura, la mirada, la gesticulación, etcétera.

Por la razón anterior, y tomando en cuenta que el trabajo con grupos requiere habilidades sociales y comunicativas, consideran importante retomar aspectos de la teoría de sistemas y, por añadidura, aspectos del pensamiento de Watzlawick sobre la comunicación humana.

De este modo describen los axiomas de la comunicación y destacan la importancia de tomarlos en cuenta en la labor de dirigir actividades en grupo, con el propósito de incorporar contenidos que contribuyan al mejoramiento del trabajo colectivo, buscando regular las relaciones entre sus miembros.

Una investigación más respecto a la comunicación interpersonal es “El estigma social desde la teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick”, de Marija Mirić. En él se concibe al estigma social como un signo analógico de la comunicación humana que determina el aspecto relacional en una sociedad (Mirić, 2004).

Para su documento, Marija Mirić, contextualiza el pensamiento de Watzlawick sobre la comunicación humana tomando en consideración de manera breve, los axiomas de la comunicación e indicando con ellos la imposibilidad de no comunicar.

Del mismo modo, menciona la función de la dimensión relacional de la comunicación a través de la cual se establece precisamente una relación entre los interlocutores, destacando la idea de que, como consecuencia de esta dimensión relacional, los individuos configuran una idea de los demás y de sí mismos.

Se indica también sobre la comunicación analógica y la digital presentes en todo momento, puesto que para la puesta en común entre los individuos se hace uso de la palabra y de los gestos, es decir, de la comunicación verbal y no verbal.

Por otra parte, se analiza el estigma como signo de la comunicación humana, al estar conscientes de que en el proceso comunicativo, no solo se intercambia información, sino que además se influye en los otros y se imponen conductas.

Finalmente, se concluye que existe una relación entre la comunicación, a través de sus diferentes manifestaciones, y la construcción de estigmas entre los individuos.

El último proyecto consultado es el de Juliana Ortiz Montoya, de la Pontificia Universidad Javeriana, “Comunicación interpersonal en el adulto mayor”. Se trata de una investigación cuyo propósito es caracterizar el comportamiento comunicativo verbal y no verbal en adultas mayores en relación con su profesor de gimnasia, para determinar la existencia de socialización e integración entre sí (Montoya, 2009).

Ortiz Montoya, empleó los axiomas de la comunicación humana para sustentar su tema en torno a las relaciones interpersonales efectuadas entre un grupo de 30 adultas mayores y su profesor de gimnasia. Analizando también, las relaciones simétricas y complementarias presentes entre su objeto de estudio.

Las técnicas de recolección de datos que requirió fueron la observación, encuestas, entrevistas y taller de socialización. A partir de ellos, pudo realizar el análisis pertinente y recoger datos respecto a la comunicación verbal y no verbal de las participantes.

Como parte de los resultados, obtuvo en mayor cantidad datos relacionados con las manifestaciones de comunicación que más prevalecen entre los involucrados, determinó que se presentan relaciones de mayor y menor jerarquía, que las adultas más jóvenes son capaces de convivir con mayor facilidad, que es necesario incluir como parte del proceso de trabajar con adultos mayores –en concreto quienes dirigen las actividades-, estrategias de comunicación interpersonal y diversas formas de interacción comunicativa.

De la forma antes expuesta, se demuestra que el tema de la comunicación es de importancia para el análisis de las relaciones interpersonales en diversos ámbitos sociales, motivo por el cual ha sido de interés para los investigadores en más de una ocasión y que a pesar de ello, el análisis que aquí se presenta posee una perspectiva distinta del tema, puesto que se visualizarán las relaciones entre los diversos actores sociales a fin de reconocer las patologías de la comunicación y describir cómo se presentan. Especialmente considerando que son los actores sociales quienes contribuyen a que la institución educativa, que además funge como hogar, funcione. Así que se reflexionará la manera en que estas interacciones impactan en el logro de propósitos del plantel.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 COMUNICACIÓN

La comunicación, factor imprescindible para abordar el tema en cuestión, desempeña una labor muy importante en el análisis y comprensión de las relaciones establecidas entre los individuos, pues no es un término que sólo deba mencionarse cuando se desea ser un profesional en el campo de las Humanidades y Ciencias Sociales sino que, en la extensión de su término, se trata de un fenómeno socio-cultural resultante de la relación entre los miembros de una sociedad, quienes comparten entre otras cosas, su cultura. En esta relación los involucrados realizan un intercambio de diversos aspectos que pueden ir desde situaciones externas o visibles, como la manera de vestirse, de hablar, de relacionarse con los otros, gustos e intereses; hasta aspectos mayormente decisivos, tales como estilos de vida, formas de convivencia, patrones de conducta, valores, modos de pensar, aspiraciones y modos de conservación. De esta forma, la comunicación se instaura como el medio, el método, el principio y fin de la supervivencia humana del que todos y cada uno de los seres humanos requieren en su día a día.

La comunicación puede emplearse “para designar fenómenos de interrelación humana” (Gabriel Jaime Pérez et al, 1997) que involucran dos aspectos básicos: el ser y el deber ser. El primero, siguiendo al autor, referente a “procesos de emisión, conducción y percepción de mensajes mediante el uso de canales y de signos [...] vinculado a la transmisión de datos y producción de signos”.

El segundo, sin embargo, hace referencia a la participación en la que se concibe a los interactuantes no como estáticos frente a los demás, sino como seres conscientes que contribuyen de forma autónoma y crítica en la construcción del significado de la realidad a través del intercambio de información, ideas y sentimientos. Lo que al hacerse de forma continua les va permitiendo establecer y consolidar relaciones en común y, con ello, la conformación de la sociedad, la identidad, la cultura y el sentido de pertenencia en diversos grupos.

Ahora bien, las relaciones entre los sujetos pueden darse de manera apropiada sólo y hasta que se compartan el conjunto de signos: significados y significantes, que permitan la codificación y decodificación de los datos emitidos y recibidos, respectivamente. Es decir, hasta que los mensajes intercambiados manejen un mismo lenguaje, puesto que como dice Gabriel Jaime Pérez, citando a Gusdorf: “la comunicación es la relación de dos o más sujetos situados en ese campo (el lenguaje) que les proporciona una referencia común...”

De esta forma, la comunicación entre los sujetos se logra cuando a través de la expresión y la difusión de datos. Los sujetos involucrados en dicho proceso intervienen estableciendo el diálogo, lo cual implica la existencia de la participación y retroalimentación de estas relaciones en las que se inicia emitiendo mensajes que se desean comunicar, participando de ellos al decodificarlos o interpretarlos, respondiendo a estos y en la misma secuencia, construyendo significados a través de los símbolos empleados.

Tal dinámica permite la comprensión de la información compartida y con ello la interpretación y construcción de realidades mediante el mutuo intercambio de ideas, valores, sentimientos, inquietudes, intereses, gustos, acuerdos y desacuerdos, que solo es posible con el diálogo. Éste consiste en una confrontación de ideas en la que los individuos ponen de manifiesto los aspectos que de la realidad les interesa expresar. A este respecto cabe mencionar que el diálogo puede presentarse de forma oral o escrita, sin embargo, en el intercambio de datos, la comunicación puede presentarse también sin la existencia del diálogo. Así lo explica Paul Watzlawick, en el capítulo II –sobre los axiomas de la comunicación- de *La teoría de la comunicación humana*: “toda conducta es comunicación” (Paul Watzlawick et al, 1985), con lo que se refiere a que incluso el deseo de no querer comunicar, el deseo de evadir o ignorar la comunicación, son elementos que pueden considerarse comunicación, pues indican precisamente la falta de interés al diálogo.

Pero por qué hacer mención de esto. Es necesario tomar en cuenta que en temas de comunicación no siempre la relación entre los participantes se da de manera satisfactoria, o cuando menos como se espera por así demandarlo el sistema en el que se presenta el proceso comunicativo, sino que es posible que la relación comunicativa que se desea establecer se vea frustrada por diversos aspectos ajenos a alguno de los participantes y, en esta dinámica, la comunicación o falta de ésta genere problemas; en contraposición con los resultados esperados en el intento de establecer vínculos comunicativos.

Cabe enfatizar entonces, que el proceso de comunicación no se limita al intercambio de información, sino que a partir de los datos compartidos y el modo en que se hace este intercambio, el ser humano es capaz de comprender la realidad en la que se encuentra, la función que tienen él y los demás dentro de esa realidad, pero además qué relación tiene él frente al otro interlocutor. En este sentido, se parafrasean las ideas de Watzlawick (del que se detallarán más aspectos en el siguiente capítulo) sobre el rol de los participantes del proceso comunicativo, pues afirma que a través de la comunicación los seres humanos establecen relaciones de mutuo acuerdo y aceptación en las que un participante adopta una posición frente al otro, ya sea de forma simétrica o complementaria. Lo que quiere decir que ambos procuran una relación de igualdad con el otro o que, en su defecto, alguno de los participantes acepta subordinarse, respectivamente, con lo que se determinan dos cosas: la dirección que la comunicación adquiere en esta interacción y la forma en que los interlocutores reaccionan y se relacionan entre sí.

Siguiendo el análisis de Watzlawick, aceptar una comunicación simétrica o complementaria, determina y da cuenta de la perspectiva que cada uno tiene sobre sí mismo y sobre el otro, con lo que es posible comprender el actuar de cada participante frente alguna situación particular. Así también, se debe considerar que en el establecimiento de relaciones de comunicación, los participantes no únicamente transmiten información, sino que además son capaces de imponer conductas sobre sus receptores. De modo que en la comunicación, intervienen los factores: estímulo- respuesta- refuerzo, con lo que

el autor intenta demostrar que en el proceso comunicativo, sea cual sea -incluso cuando no se logra el diálogo y la comunicación se establece de manera no verbal-, se desarrolla una secuencia de interacciones que refuerzan la relación existente entre los participantes.

Por ejemplo, cuando A envía un mensaje a B (estímulo), B responde empleando lo que Watzlawick denomina por separado: comunicación analógica y comunicación digital; entonces, al emitir B una respuesta, A identifica la relación que B intenta establecer entre ellos. Con lo que, al reconocer A tal relación, actúa con alguna forma de comunicación verbal o no, que refuerce la relación que entre ellos ha de establecerse y, en consecuencia, aparece un cambio de conducta entre los participantes, ya sea de aceptación, rechazo o descalificación.

Con esto se comprueba lo que indica Bateson con su idea de que “la comunicación incluye todo proceso a través del cual la gente se influye mutuamente” (Castro, 2006). Lo que da como resultado que independientemente de los mensajes intercambiados, el uso de la comunicación verbal o no verbal e incluso de la intención de la comunicación, los participantes del proceso comunicativo están ya comunicándose y estableciendo algún tipo de relación entre sí.

Al hablar de vínculos comunicativos efectivos, se acepta por añadidura la presencia de procesos comunicativos completos, es decir, aquellos intercambios de información de manera recíproca en que un emisor envía de manera codificada un mensaje a quien de primer momento es un receptor, para que tras decodificar,

éste procese los datos recibidos y proceda a emitir una respuesta, siendo necesario para ello que se efectúe una inversión de los roles hasta ahora desempeñados por cada uno de los participantes. La consecuencia de lo antes descrito, será una secuencia de envío y recepción de mensajes, a lo que se le denomina feed-back y que caracteriza a la comunicación circular.

“La comunicación en tanto que sistema no debe pues concebirse según el modelo elemental de la acción y la reacción [...] hay que comprenderla al nivel de un intercambio” (Bateson, Gregory, et al, 1982). Solo considerándola un intercambio, se entiende y acepta que los interactuantes de un proceso comunicativo se complementan y determinan de manera mutua, pues tal proceso es circular y recíproco. Con lo que se descarta que sea lineal y que haya únicamente un emisor que ante el envío de su mensaje provoca una reacción en el receptor.

4.1.1 LA FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

A lo largo del tiempo, el ser humano se ha valido de la comunicación para lograr el progreso de sí mismo como ser racional, el desarrollo de la ciencia y la tecnología y de la sociedad en general; ha buscado a través de la explotación de sus capacidades intelectuales, de su creatividad y trabajo, la creación de mecanismos que mejoren su acercamiento con los otros. Se habla por ejemplo del uso de internet a través de sus diversas redes sociales, del teléfono y su variedad de aplicaciones o del fax, por mencionar algunos.

Así también, la comunicación ha permitido al hombre desarrollar su entendimiento a través de la mejora en el uso del lenguaje para lograr sus objetivos de convencimiento y persuasión. A este respecto, pueden inscribirse otros factores, ellos estudiados bajo la visión de las diversas disciplinas encargadas de explicar aspectos en torno a la especie humana.

La Ética, la Sociología, el Derecho, la Historia, la Filosofía, la Publicidad, etc., han estructurado cada una desde su enfoque, la condición del ser humano a lo largo del tiempo y han necesariamente retomado la función de la comunicación. La persuasión, los hechos históricos, los códigos morales, la conducta humana, la normatividad vigente en la sociedad, los valores morales, por ejemplo, evidencian el uso e impacto del lenguaje y la comunicación en las culturas a lo largo de la historia del hombre.

Sin embargo, el papel que la comunicación desempeña en la vida de los individuos, tiene auge en su capacidad como ser social, puesto que si bien es cierto que a través de la comunicación el sujeto aprende, enseña, discierne y actúa; es también por su uso consciente de la comunicación, que sobrevive. Establecer relaciones de comunicación con los otros, le permite enfrentarse a la vida de manera más fácil, por ello no es posible concebir la vida del ser humano sin comprender que le es indispensable comunicarse con sus semejantes, la comunicación está adherida a cada una de sus acciones, es simultáneamente parte de sus derechos y deberes.

Lo anterior se refuerza con las palabras de Marta Rizo, cuando afirma que la comunicación es “un proceso indispensable para la socialización de los seres humanos” (Rizo, 2006). Socialización que les permite interiorizar una cultura y preservarla de generación en generación.

Marta Rizo, distingue la socialización en dos momentos: el primero referente a los primeros años de vida en que es posible formar la base para la personalidad del individuo y, el segundo, desarrollado a lo largo de la vida, en el que el sujeto tendrá que ajustarse a los distintos contextos que se le presenten y comportarse según las demandas del mismo. Ambos momentos tendrán impacto en el desarrollo del individuo frente a los otros y evidentemente, determinarán la base de sus acciones enmarcadas por sus pensamientos e ideales, lo que en conjunto se verá reflejado en su manera de incluirse y participar en los diversos sistemas en que se desenvuelve.

Por otra parte, al ponerse la comunicación al alcance de los seres humanos como seres racionales, ésta se establece como un mecanismo que mediante el proceso de ir y venir de mensajes, logra que sus interlocutores interactúen entre sí manifestando la información que desean hacerle llegar al otro. De ahí que se considere relevante abordar algunas perspectivas que a lo largo del tiempo han tenido a bien aportar al campo de la comunicación diversos autores estudiosos de la comunicación, sobre cómo es que se presenta el proceso comunicativo entre los seres humanos.

A continuación se describen algunas de estas aportaciones, analizadas por Ixchel Castro:

Para Aristóteles, los seres humanos se pueden relacionar entre sí, debido a la retórica. En su obra, con el mismo nombre, considera como idea central de esta interacción a la comunicación oral. Ésta contempla únicamente al emisor, el mensaje y la audiencia, y es un proceso en donde lo más importante es lograr persuadir al receptor para que actúe como el emisor espera. Por tales características, el modelo planteado no satisface las necesidades teóricas de explicación del mecanismo de la comunicación, por lo que teóricos posteriores habrían buscado la manera de replantear tal idea.

Por su parte, Shannon y Weaver, sugieren también un modelo de comunicación. En este se considera la intervención de otros aspectos, tales como el emisor, quien envía un mensaje a un receptor a través de un canal y que permite al segundo interpretar la información recibida. A este esquema se le reconoce como "*esquema lineal de la comunicación*", puesto que no considera que tanto emisor como receptor intercambian mensajes siendo ambos emisor y receptor en momentos específicos del proceso comunicativo. De la misma forma, este modelo no contempla que el proceso de la comunicación se desarrolla en un contexto y que, de acuerdo con las críticas, es cambiante y, por ende, crea un proceso de comunicación poco estable al estar supeditado a dicho contexto.

Laswell, sin embargo, propondría un modelo comunicativo en el que pondría en realce la idea de que “los emisores siempre tienen la intención de obtener un efecto sobre el receptor” (Castro, 2006). En este modelo, el emisor inicia el proceso comunicativo con la intención de obtener el efecto deseado sobre el receptor, de quien se esperaría reaccionara de tal o cual forma sin participación alguna, únicamente persuadido a voluntad del emisor.

Otro teórico a retomar es Bateson, quien afirmó que en el proceso de la comunicación, además de mensajes, los participantes también intercambian actitudes, por lo que el contexto en que se desarrolla la interacción cumple una función precisa, pues constituye el marco de referencia que determina el significado y valor de todos los datos compartidos. De esta forma, la recíproca influencia entre los interlocutores conlleva a la retroalimentación del discurso, que no es otra cosa que el resultado de los estímulos generados en determinado espacio y tiempo.

Revisando los datos anteriores, es posible constatar que el tema de la comunicación ha hecho eco en la mente de diversos teóricos, quienes han buscado la forma de explicar cómo se hace posible la relación entre los seres humanos y más aún, cómo esta relación les permite la configuración de su sociedad, ideología y cultura. Términos, sin duda, fundamentales para este proyecto de investigación, recordando que el estudio de las relaciones entre los involucrados en el funcionamiento de “Villa de los Niños”, que competen a este proyecto, gira en torno a la comunicación.

4.2 LA ESCUELA DE PALO ALTO Y LA COMUNICACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE PAUL WATZLAWICK

La Escuela de Palo Alto también conocida como “Colegio Invisible”, es el contexto en el que se inscriben las aportaciones al campo de la comunicación, de teóricos e investigadores como Bateson, Jackson, Goffman, Watzlawick, entre otros.

En 1951, Bateson y Ruesch, escriben *Communication: The Social Matrix of Psychiatry*, obra en la que proponen una teoría general de la comunicación, misma que llegara en 1967 por Paul Watzlawick, Beavin y Jackson. En esta obra, los autores se caracterizan por compartir la idea de que “la comunicación es la matriz en la que se encajan todas las actividades humanas”.

A la Escuela de Palo Alto, se irían sumando diversos autores de manera paulatina, entre ellos Bateson, quien comenzó a trabajar a partir de 1949. Posteriormente, en 1959 Jackson fundó el Mental Research Institute, al que después llegaría Paul Watzlawick.

Como parte de su estudio en términos de la comunicación en la Escuela de Palo Alto, Bateson se vio interesado en estudiar el funcionamiento de los sistemas abordando temas como la esquizofrenia.

Por su parte, Jackson presentó en 1954 una exposición en la que propuso el problema de la homeostasia familiar; afirmando que la familia es un sistema que se encuentra siempre en equilibrio gracias al feed-back. Por lo que llega a la conclusión de que en tema de terapias por afectaciones de algún miembro de la

familia, es necesario que se atienda a todos los miembros, ya que éstos se determinan de manera mutua.

Más tarde, en 1961, Jackson invita a Paul Watzlawick a unirse a sus investigaciones, con lo que el equipo se complementa. Resultado de estos trabajos, Watzlawick y sus colegas logran hablar de dos tipos de cambios alrededor de los sistemas: la modificación al interior del sistema y la transformación del sistema. El primero, referente a las modificaciones de conducta que se presentan ante un estímulo y, el segundo sobre el cambio total y la reestructuración del sistema, con lo que solucionan la situación de conflicto inicial.

El trabajo de Watzlawick, quien nació en Villach, Austria, en 1921, lo llevó a ser un

“teórico sobresaliente de la Escuela de Palo Alto, California, encuadrado dentro del constructivismo sistémico, con una orientación analítica definida a través de los procesos psicológicos de la comunicación. En su libro *Pragmatics of Human Communication*, publicado con Janet Beavin Bavelas y Donald D. Jackson, se establecen los cinco axiomas básicos del proceso de interacción humana.”

(Infoamérica)

Tales axiomas, así como las patologías de la comunicación, presentes en la obra *La teoría de la comunicación humana*, de las que con anterioridad se ha hecho mención, serán empleados para examinar las relaciones de comunicación que se establecen entre los diversos actores de “Villa de los Niños”. Del mismo modo, se retomará de esta teoría el enfoque de los sistemas: la interacción como sistema y la familia como sistema.

4.2.1 AXIOMAS Y PATOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN

Watzlawick, en colaboración con Beavin y Jackson, indica en su obra *Teoría de la Comunicación Humana* (1967), la existencia de cinco axiomas de la comunicación, mismos que se detallan a continuación:

El primer axioma indica que “Todo comunica”, con lo que Watzlawick afirma que en términos de comunicación no se puede no comunicar, sino que todo es mensaje. Como parte de estos mensajes se pueden incluir los gestos, las conductas, la postura e incluso el silencio mismo, de modo que toda interacción presente entre los individuos implica un intercambio de mensajes, independientemente de si sea su intención o no comunicar algo; es decir que en ocasiones los sujetos permanecen sin apelar al otro; se mantienen en silencio para no establecer comunicación, sin embargo, no son conscientes que a pesar de sus intentos por no comunicarse, están comunicando, a través de su actitud por ejemplo, esa falta de interés al vínculo comunicacional. Sea del modo que sea, en tales relaciones, los sujetos identificarán la disposición al diálogo que tenga el otro y si la comunicación se establece como conversación o como fin de la misma a través de la indicación de que no se tiene interés por continuar dicho proceso comunicativo.

Un segundo axioma corresponde con lo denominado por Watzlawick, los niveles de contenido y relacionales de la comunicación, en él se indica que toda comunicación transmite información y que además impone conductas.

En cuanto al contenido, la comunicación humana consiste en el intercambio de mensajes que se establece entre los individuos, sin que esto implique la veracidad de dichos mensajes, puesto que para la transmisión de los datos no se requiere la comprobación de la verdad o falsedad de los mismos, pues es suficiente con que se tenga algo que decir. De esta forma, se puede establecer igualmente un intercambio comunicativo con datos completamente falsos o verdaderos, sin que ello sea un factor detonante que impida la comunicación.

Por su parte, los niveles relacionales atienden a la idea de que, de acuerdo con la información transmitida en el proceso comunicativo, los participantes establecen una relación entre sí.

De lo anterior deriva el tercer axioma; el de la puntuación de los hechos, que establece que, a partir de tal relación, cada uno de los involucrados adquiere y desempeña un rol en el proceso comunicativo, para lo cual es indispensable comprender que la comunicación se da mediante la triada estímulo, respuesta y refuerzo, con lo que se establece y determina el tipo de relación que han de sostener los participantes.

El cuarto es referente a la comunicación humana, ya sea digital o analógica. La primera, contempla la relación palabra-objeto e incluye todo aquel intercambio de mensajes que se presenta de forma oral o escrita, y en general, toda aquella comunicación verbal. Mientras tanto, la comunicación analógica implica las formas de expresión no verbal, pueden incluirse los gestos, la postura corporal, la

expresión facial, la voz y el ritmo. De modo que se confirma el primer axioma, puesto que de manera verbal o no, los sujetos se comunican entre sí.

Finalmente, el quinto axioma es sobre el tipo de interacción presente entre los participantes de la comunicación, ya sea que se presente de forma simétrica o complementaria; de igualdad o diferencia, respectivamente.

El primer tipo de interacción se presenta cuando los comunicantes tratan de igualar su conducta con la de los otros, entonces, ambos ocupan la misma posición y sostienen una comunicación recíproca.

En contraste, en la comunicación complementaria uno de los participantes completa la función del otro. Se presenta una relación comunicacional diferente, en la que uno de los comunicantes adopta una posición secundaria e inferior en comparación con el otro. Sin embargo, en ambos casos –comunicación simétrica o complementaria-, se presentan relaciones de mutuo acuerdo y aceptación, en las que los interactuantes están conscientes del rol que les corresponde desempeñar, y no solo eso, sino que además refuerzan esa relación a través de sus comportamientos y actitudes.

Ahora bien, así como se exponen los axiomas- que se definen como todas aquellas ideas aceptadas que al ser evidentes, no requieren de alguna comprobación-, se exponen también las patologías que son producto del proceso de comunicación entre los seres humanos.

Para iniciar la contextualización de las patologías que explica Watzlawick, se retoma lo indicado en el último axioma. Cuando en la comunicación los sujetos asumen un rol, ya sea de igualdad o de diferencia, aceptan lo que el otro u otros participantes establecen como marco de dicha comunicación, lo que en términos de Watzlawick se conoce como ambiente. Éste es determinado a través del rechazo, la aceptación de la comunicación y/o la descalificación surgida entre los comunicantes, y se presenta de la siguiente manera:

Cuando un sujeto no desea establecer un vínculo comunicativo con otro, se vale de ciertas conductas que le permitan indicarle a su interlocutor esta falta de disposición al diálogo, por ejemplo, emitir un comentario ofensivo, desagradable o descortés; una respuesta breve y tajante; ignorarlo o incluso manifestarle mediante la gesticulación el desagrado que tiene ante la persona o ante la interacción, con lo que se entienda que no se desea hablar, y más aún cuando se niega el mensaje de los otros.

Por otro lado, puede presentarse la aceptación a la comunicación, que puede implicar hablar por obligación o deber, a pesar de que dicha comunicación incomode a alguno de los interlocutores.

Finalmente, la descalificación. Ésta consiste en invalidar la comunicación propia o la de otros a través de ciertos factores tales como: las incongruencias de los datos emitidos, los cambios de tema, ideas que no tienen relación con el tema en cuestión, las autocontradicciones, las ideas inconclusas, los malentendidos y hasta el uso de sarcasmos.

En la descalificación no sólo se niega lo dicho por el otro sujeto, sino que de manera indirecta, se niega también en algunos casos, la existencia del otro como individuo.

Sea el caso que sea, el rechazo, la aceptación forzada de la comunicación y la descalificación; todo es manifestación de comunicación y por lo tanto todo comunica, de modo que se encuentra de esta forma, la presencia de la primera patología de la comunicación.

Aunado a lo anterior, esta comunicación determina el tipo de relación que han de establecer entre sí los interlocutores, siendo estas de simetría o complementariedad. En ambas, los participantes reflejan algún grado de aceptación.

Respecto a lo anterior, es necesario contemplar también que puede presentarse la situación en que la aceptación entre los participantes no sea tan clara, e incluso que ni siquiera exista, en este caso se presenta otra de las patologías de la comunicación que indica la probabilidad de la existencia de algunos desacuerdos en la comunicación.

Es posible por ejemplo, que la información intercambiada en un proceso comunicativo sea correcta, verdadera y hasta plausible, pero que ante la falta de disposición del receptor para aceptarla, la comunicación se vea afectada por desacuerdos que buscan determinar quién puede tomar decisiones y quién no. En tal caso, los desacuerdos pueden ser a nivel de contenido (veracidad de la información), relacional (desigualdad de roles) o de ambos.

Cuando el desacuerdo se da en ambos niveles, la situación se vuelca aún más complicada porque se propician problemas más graves y duraderos entre los comunicantes. En estos casos lo más conveniente será siempre, por un lado, la apertura al diálogo; éste hará posible que los sujetos establezcan un intercambio de datos que les permita pasar de la descalificación a la confirmación en la que los individuos logren reconocerse entre sí y tras la mutua aceptación determinen su actuar favoreciendo a la comunicación.

Por otro lado, la posibilidad de resolver desacuerdos se halla en la definición o redefinición de la relación de los interactuantes, establecida en términos de simetría o complementariedad. En la primera, los participantes aceptan la mismidad del otro; se establecen relaciones armónicas de respeto y confianza mutuas y se dan la aceptación y confirmación. En la segunda, las patologías se presentan ante la desconfirmación, descalificación u omisión del otro. Aquí, los participantes adoptan una posición frente al otro, ya sea de superioridad o de inferioridad. En ambas situaciones, como se ha indicado, hay mutuo acuerdo.

Un caso más de patologías de la comunicación se encuentra cuando se imposibilita la relación entre los comunicantes a causa de factores externos que ambos ignoran. Por ejemplo cuando uno de los interactuantes envía un mensaje que el segundo, por las razones que sea, no escucha, el primero interpreta como falta de comunicación, interés o atención hacia su persona, desconociendo que en realidad el mensaje no fue recibido, originándose de este modo, nuevamente, algunos fallos en la comunicación que si no se solucionan de manera oportuna, pueden conducir a reacciones violentas. De esta forma, habría que recurrir a la

homeostasis, que se define como la propiedad para estabilizar, mediar o regular la situación de conflicto; y la metacomunicación, referente a la resolución de problemas de comunicación mediante la comunicación misma.

4.3 LA INTERACCIÓN COMO SISTEMA

Hall y Fagen, citados por Watzlawick, definen al sistema como “un conjunto de objetos así como de relaciones entre los objetos y entre sus atributos, en el que los objetos son los componentes o partes del sistema, los atributos son las propiedades de los objetos y las relaciones mantienen unido al sistema” (Paul Watzlawick et al, 1985). Por su parte, Bertalanffy, indica que un sistema es un “complejo de elementos interactuantes” (Bertalanffy, 1976), de modo que es posible definir a un sistema como la suma de objetos relacionados entre sí. Definición en la que el término *objetos* puede ser sustituido por seres humanos, con lo que se trata de personas que se relacionan con personas a través de, entre otras cosas estrechamente vinculadas, la comunicación. Misma que mediante la acción y reacción, constituye la interacción propia de los vínculos comunicativos.

Así pues, como se ha referido con anterioridad, esta investigación visualiza el análisis de sistemas comunicacionales en “Villa de los Niños”, Institución considerada sistema abierto al contar con las características propias de este tipo de sistemas, entre las que se explican:

Totalidad: las partes del sistema están relacionadas entre sí de tal manera que lo que hace uno de los elementos afecta a los otros y al sistema como tal. Con ello se demuestra que un sistema no es únicamente la suma de los elementos, sino la

dependencia de estos entre sí. De modo que la alteración en alguna de las funciones de los mismos, repercute directamente sobre el resto.

Aplicado al objeto de estudio, la investigación permitirá demostrar cómo es que los resultados de una institución educativa, pueden verse afectados al no existir armonía entre las actividades realizadas o ante la presencia de fallos en las relaciones de comunicación e interacción de los actores que laboran y participan en el contexto analizado.

Retroalimentación: todo sistema requiere de una interacción circulante, es decir que ante una acción se obtenga una reacción y, de manera sucesiva, se conformen sistemas interaccionales en los que la información sea intercambiada a modo de ciclo entre emisor-receptor y receptor-emisor.

En un contexto de estudio concreto, la retroalimentación será visible a través del establecimiento del diálogo, determinación de metas y discusión de las actividades a realizar y su pertinencia. De esta manera, se garantiza que la relación entre los participantes no es lineal, sino circular al derivar en un proceso de intercambio de ideas que favorece el logro de propósitos.

Equifinalidad: con este concepto se definen dos situaciones. Por un lado, que diferentes contextos u orígenes pueden conllevar al mismo resultado y, por otro, que efectos distintos pueden ser producidos por las mismas causas.

Se ejemplifica por qué “Villa de los Niños”, es un sistema con equifinalidad. A este internado acuden estudiantes de diversos contextos culturales, sociales e ideológicos, y por razones diversas llegaron a estudiar a este plantel educativo.

Algunas de estas razones son la falta de recursos económicos, problemas familiares, situaciones de vandalismo y narcotráfico. Las estudiantes se forman académicamente durante 5 años y posteriormente regresan a sus lugares de origen y se inscriben nuevamente en la sociedad, teniendo que experimentar ya nuevas y diversas experiencias a lo largo de su vida.

Lo mismo ocurre con los docentes, provenientes de diferentes perfiles académicos llegan a prestar sus servicios laborales en la Institución previamente citada. Diariamente al concluir su jornada de trabajo, deben regresar a sus hogares a realizar actividades diversas como parte de su vida familiar y social.

“Villa de los Niños”, es una institución, -éste último término definido en voz de Edmond Marc y Dominique Picard en su obra *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*, como “una forma fundamental de organización social, como un conjunto estructurado de valores, de normas, de roles, de formas de conducta y de relación...”- en la que el contenido de los mensajes, las relaciones entre los individuos, sus roles y funciones, están determinados bajo los principios que la institución como sistema establece. Lo que se refleja en la constante tendencia a la repetición de reacciones entre los partícipes de una comunidad: es así como se forma una institución (Mead, 1968).

Para comprender con claridad, será necesario indicar que se entiende por *rol*, la función que desempeña cada uno de los participantes en un proceso de interacción, por lo que si no hay interacción en la que participar, no puede existir rol alguno.

Cada uno de los roles que puede desempeñar un ser humano, dependen indiscutiblemente del contexto, de las actitudes y de las conductas que los demás esperan de cada uno y bajo las cuales es posible relacionarse. Se trata del prototipo de sujeto que se debe ser en determinados momentos y sobre lo cual gira el comportamiento de los demás y viceversa.

Así pues, son las instituciones las que establecen relaciones de jerarquías que desembocan en variados roles impuestos a los actores sociales en función de la cultura, las normas y la ideología.

Se deduce entonces que sin importar el rol que corresponde con cada actor social, todos como elementos de un sistema participan en él en momentos concretos, y que no es solamente uno el sistema al que pertenecen, sino que deben relacionarse con otros sistemas en los que también desempeñarán funciones específicas.

4.3.1 LA FAMILIA

Es necesario destinar un espacio independiente para abordar el tema de la familia, considerando que constituye uno de los principales círculos sociales en que se desenvuelve el ser humano, puesto que las primeras interacciones se dan en este contexto.

La familia “es el lugar de elaboración y aprendizaje de las dimensiones más significativas de la interacción: los contactos corporales, el lenguaje, la comunicación, las relaciones interpersonales” (Edmond Marc y Dominique Picard, 1989). Se trata de una institución en la que los seres humanos aprenden y adquieren las bases para la vida, de modo que lo que aprendan durante los primeros años en el seno de este grupo social, será decisivo para su proceder en el modo de actuar frente a las variadas demandas de su entorno y, del mismo modo, determinará en gran medida la capacidad y la forma de relacionarse con los otros individuos en los diversos contextos.

“La relación entre padre o madre e hijo y entre adulto y niño es la primera forma de una auténtica comunicación” (Gilles, 2007). En este contexto se hace hincapié en que es la comunicación que se establece en el seno de una familia, la que determinará la formación de la cultura, ideología, valores y creencias de los seres humanos como sujetos sociales, y bajo las cuales se relacionarán con los demás en los distintos ámbitos de la vida.

En la familia, los individuos encuentran las herramientas para desarrollar habilidades comunicativas que se reflejen en procesos de diálogos efectivos y satisfactorios, todos retribuidos de tal manera que el resultado es el intercambio de mensajes, sin que para ello sea necesario conocer los propósitos que los interactuantes persiguen al establecer vínculos comunicativos.

Es decir, que sin importar cuál es la intención al establecer relaciones comunicativas, todas son logradas como resultado de lo aprendido en la primera institución social a la que se haya pertenecido. De modo que en una familia, las relaciones de los niños con sus padres y viceversa, serán determinantes para el establecimiento de las relaciones interpersonales futuras.

Lo anterior determinado en la aceptación de que al pertenecer a un círculo social, los individuos deben sujetarse a una normatividad estándar que rige la división de roles y, por ende, las relaciones de los individuos entre sí, y de estos con el exterior. Puesto que “considerar la familia como sistema es sentar el principio de que constituye un conjunto organizado, regido por reglas de funcionamiento [...] tomarla como un todo dinámico en el que el comportamiento de cada uno depende de las relaciones que lo unen a los demás miembros...” (Edmond Marc y Dominique Picard, 1989).

Para aclarar tal idea, se indica como ejemplo que la relación establecida en la dualidad padres-hijos, se halla social y culturalmente marcada por la idea de lo que implica ser un padre y con ello, lo que corresponde a un hijo.

Ser padre se relaciona, por ejemplo y sin tomar en consideración otras características, con la responsabilidad de tomar decisiones de acuerdo con lo que se considere más conveniente para una familia en un caso concreto, mientras que el rol de los hijos ante tal situación, será la de acatar las premisas indicadas. Igualmente aplicable la situación entre el padre frente a su propio padre, en que deberá abandonar su rol de padre y adoptar el de hijo.

Con ello, no se desea concluir o manifestar inconformidad ante tal jerarquización, únicamente se persigue la intención de mencionar que en todo círculo social, se establecen roles para los interactuantes, que indican su manera de comportarse frente a los otros, y que tales relaciones de jerarquías se trasladan también a variados contextos, así cada uno adopta una función dentro de la sociedad y frente al resto de los seres humanos. Lo que en conjunto consolida redes de comunicación en las que todos los seres humanos están inmersos, se corresponden y determinan. La comunicación, parafraseando a G. Julien (2007), se encuentra como centro del desarrollo de los seres humanos y permite adaptación en el futuro; esto de halla en el seno de la familia.

En lo concerniente a la familia como sistema gobernado por reglas, es posible citar a Jackson con su término *homeostasia familiar*, con el que supone a la familia como un sistema en equilibrio debido a las reglas que la rigen y que por lo mismo, si dentro de ella alguno de los miembros presenta algún desorden psicológico, será necesario extender la atención (terapéutica) a todos sus integrantes, y con ello realizar una reorganización de la misma.

Lo que sostiene a una familia como sistema, es la relación de correspondencia a las reglas establecidas. Cada una de ellas determina la posición que posee cada miembro del sistema, frente a los otros. Enmarcan una dualidad de derechos y obligaciones, fundamentada en los roles que le corresponde a cada uno desempeñar y se establece una relación entre los integrantes del grupo, bien sea simétrica o complementaria, jerárquica o igualitaria.

No obstante lo anterior, es necesario visualizar y reconocer que la relación familia-comunicación, no sólo se traduce en: de la familia depende la capacidad de una persona para socializar con los demás. Sino que tal situación puede indiscutiblemente ser a la inversa, es decir, que del establecimiento de las relaciones interpersonales dentro de las instituciones, depende también el funcionamiento de éstas. Así que el tiempo de vida o ejercicio de una familia – como de cualquier otra institución social-, está innegablemente supeditado a la eficiencia de la comunicación que se establezca entre sus miembros.

Así pues, se afirma que la familia es un sistema abierto que establece y permite relaciones de intercambios de diversa índole -políticos, económicos, culturales, ideológicos, conductuales- con el entorno, y que por ello la formación comunicativa que se adquiera como base de la socialización, será reflejada en las relaciones interpersonales que se establezcan con otros actores. Así lo indica Goffman, quien asegura que “las interacciones sociales constituyen la trama de un cierto nivel de orden social” (Bateson, Gregory, et al, 1982).

Lo indicado hasta ahora, encuadra con el perfil de la presente investigación, debido a que el objeto de estudio analizado: “Villa de los Niños”, es considerado además de un plantel educativo, una institución que para desempeñar adecuadamente las funciones que se propone, se considera a sí misma una familia, por lo que se organiza como tal.

4.4 TERAPIA EN COMUNICACIÓN

En su obra *El arte del cambio. Manual de terapia estratégica e hipnoterapia sin trance*, Giorgio Nardone y Paul Watzlawick (1995) ofrecen una propuesta de tratamiento terapéutico ante la presencia de patologías de la comunicación. Para ello, reafirman la idea de que los seres humanos son “entidades que interactúan dentro de un sistema de relaciones [...] caracterizado por un continuo y mutuo intercambio de informaciones entre las entidades singulares que se influyen recíprocamente...”, es decir, que una persona actúa conforme a sus relaciones con los demás.

Se ha indicado ya con anterioridad, que la comunicación implica necesariamente una relación de intercambio de mensajes que constituye una comunicación circular, la presencia de feed-back y, como lo indican Nardone y Watzlawick, una retroacción, en otras palabras, la innegable reciprocidad entre los participantes.

Con este contexto, los autores antes citados rechazan que en términos de tratamiento, lo más conveniente sea la retrospectiva, esto es, el análisis del pasado para detectar la causa que pudiera propiciar el síntoma reflejado en algún miembro de un sistema, sino que sugieren, retomando el precepto de Bateson,

que la mejor estrategia es la de observar y analizar los procesos de interacción que se establecen en el ambiente real y sobre todo en el presente, pues parten de la convicción de que la relación del sujeto con su entorno y con los demás, está configurado en una comunicación disfuncional y, en consecuencia, se propicia un trastorno psicológico que desencadena interacciones patológicas. Por lo tanto, la terapia deberá estar enfocada en la reestructuración del sistema como un todo, y no de manera particular como se haría si la atención se enfocara únicamente en el integrante afectado.

Ahora bien, para la resolución de la dinámica interaccional patológica, es necesaria la reorganización del sistema. Ésta iniciará con la conceptualización, que el paciente debe hacer sobre el problema, o lo que es lo mismo, la idea que tiene sobre la situación patológica, para que con ello, el terapeuta tenga posibilidad de prescribir las acciones que han de intentarse para el cambio del sistema, sin que ello signifique que los cambios deben ser ostentosos o completos, sino partiendo de algunas modificaciones sutiles que alteren el sistema y provoquen reacciones diferentes entre sus miembros.

Posterior al reconocimiento del problema, se continúa con la aplicación de los cambios que rompan con el sistema patológico y como resultado se obtenga la redefinición de la situación.

Conseguir la ruptura del sistema patológico, demanda del terapeuta la capacidad para analizar qué sucede con el sujeto a nivel personal, social y con el mundo, cómo se presenta el problema, de qué manera ha intentado el paciente

contrarrestar la situación de afectación y qué estrategia de cambio resulta más apropiada de acuerdo con el análisis anterior.

A continuación se sintetizan los pasos de la terapia estratégica que proponen Giorgio Nardone y Paul Watzlawick, sin que ello signifique que la presente investigación se encamina a emplear la terapia como método de intervención de la problemática identificada y estudiada. Se contempla exclusivamente para contextualizar el panorama de solución al que han llegado los investigadores:

- **Primer contacto e iniciación de la relación terapéutica.** Consideran que es el momento de mayor importancia dentro de la terapia, pues de ello depende la continuidad de la misma, motivo por el cual el terapeuta debe generar confianza en el paciente mediante el carisma y la correspondencia de su ideología y lenguaje.
- **Definición del problema.** Determinar cuál es la situación patológica y las situaciones que la causan, tomando en consideración las vertientes: la relación del sujeto consigo mismo, su relación con los demás y su relación con el mundo, ya que todas se corresponden entre sí. Una vez identificadas las causas, se procede a intervenir la que afecta en mayor proporción al paciente y, por añadidura, se modifica el sistema impactando en las dos restantes.
- **Acuerdo sobre los objetivos de la terapia.** Estableciendo los objetivos que se busca lograr, se adquiere mayor posibilidad de que el paciente acepte y se disponga a la terapia a efecto de modificar su situación y se obtengan resultados favorables de manera gradual.

- **Individuación del sistema perceptivo-reactivo que mantiene el problema.** A este respecto, se hace indispensable para el terapeuta determinar si se ha de intervenir con el sistema perceptivo-reactivo del paciente, de manera individual, para generar cambios en las relaciones interpersonales, o si ha de hacerlo a la inversa, es decir, si debe trabajar con el sistema interpersonal extendiendo el tratamiento a otros miembros del grupo para que con ello se modifique la percepción del paciente de modo individual.
- **Programación terapéutica y estrategias de cambio.** Previo a la prescripción de las conductas, se debe ser consciente de que la terapia tendrá que ser ajustada al paciente y no al contrario. Pues si el paciente se siente presionado, entonces se resistirá y no se logrará el cambio del comportamiento patológico.
- **Acciones y comunicación terapéutica.** Aquí se sugieren algunas acciones: a) que el terapeuta imite con naturalidad el lenguaje del paciente, ello le permitirá generar confianza y persuadirlo sobre lo que se desea que realice; b) el terapeuta debe conducir al paciente a la reestructuración del entorno. Debe propiciar, mediante la generación de dudas sobre la realidad, que la vea desde un enfoque distinto; c) el terapeuta debe evitar el empleo de formas negativas al dirigirse al paciente, debido a que ello generará incomodidad o sensación de culpa; d) que se prescriban acciones paradójicas, o sea que el terapeuta reafirme el malestar que el paciente expone y ante ello, este último modifique su percepción tratando de negar lo antes afirmado; e) que mediante el discurso y el reto, el terapeuta ponga

a prueba las capacidades del paciente para que busque la confrontación de la situación y se rompa la resistencia; f) aprovechar la comunicación indirecta mediante la proyección de situaciones o experiencias a través del relato; g) guiar al paciente para que actúe sin la presencia del terapeuta; h) si no se detecta una resistencia a la terapia, conviene indicar al paciente lo que se debe hacer para combatir el problema; i) prescribir acciones con un propósito aparente pero que en la realidad lograrán un resultado distinto.

- **Conclusión del tratamiento.** Al concluir la terapia, se debe reconocer el trabajo del paciente mediante una rememoración del proceso, la mención de los logros y la reafirmación de la capacidad del paciente para actuar solo en lo sucesivo.

5. APARTADO METODOLÓGICO

5.1 DEFINICIÓN DE MÉTODO

La investigación, por su carácter trascendente, es un proceso de recolección de datos a través del cual el investigador intenta dar respuesta o solución a un problema. Para conseguirlo tiene a su disposición diversas técnicas que le permiten recabar la información deseada conforme a propósitos específicos planteados previo al proceso de investigación.

Para la selección de las técnicas de investigación apropiadas, es necesario visualizar y comprender las características de dos enfoques de investigación que, cada uno a su modo, permiten la recolección de datos. De manera que teniendo claro el planteamiento de problema y los objetivos que persigue, le sea posible al investigador optar por el más conveniente. Tales enfoques son el cuantitativo y el cualitativo.

Ambos métodos de investigación emplean, de acuerdo con la compilación que hace Maricela Portillo en Metodología Cuantitativa (Antología), cinco criterios semejantes y relacionados entre sí, estos son:

- * Llevar a cabo la observación y evaluación de los fenómenos.
- * Establecer suposiciones o ideas como resultado de la observación.
- * Demostrar el grado de fundamento de las suposiciones anteriores.
- * Comparar las suposiciones con datos concretos de análisis.

* Proponer nuevas ideas para esclarecer, modificar y/o fundamentar las anteriores.

Sin embargo, aun cuando los enfoques cuantitativo y cualitativo compartan estas características, cada uno tiene sus particularidades.

El enfoque cuantitativo, por ejemplo, realiza la recolección y comprobación de datos mediante técnicas estadísticas que permitan obtener aspectos numéricos en concreto sobre el fenómeno analizado. Por ello, puede valerse de la encuesta; técnica de investigación muy útil para este propósito.

Por su parte, el enfoque cualitativo utiliza métodos de recolección de datos sin medición numérica, "...es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de su teoría. Su propósito consiste en <reconstruir> la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido" (Portillo, 2005).

De esta forma, y tomando en consideración las características y propósitos de esta investigación, se piensa pertinente el empleo de un método cualitativo que arroje datos en función de lo esperado y descrito con antelación. Esto partiendo de la premisa de que lo que compete a esta investigación, es un estudio de las patologías de la comunicación que se hallan presentes en las relaciones que los interactuantes de "Villa de los Niños" establecen entre sí, por lo que será indispensable analizar el contexto: espacio, situación y propósito en que se desarrollan los vínculos comunicativos.

A continuación se justifica la pertinencia de una metodología cualitativa para la recolección de datos y análisis de los mismos.

Parafraseando a Tomás J. Campoy Aranda y Elda Gomes Araújo, en su material “Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos”, la metodología cualitativa permite la comprensión de los fenómenos sociales a partir del análisis profundo de los datos, facilita la interacción directa con los sujetos involucrados: de sus motivaciones y sentimientos, permite la participación de los individuos, la generación de ideas de manera más rápida e incluso la posibilidad de obtener información de primera mano. A pesar de ello, es necesario también tomar en cuenta que la metodología cualitativa no permite obtener datos generalizados, sino más bien específicos o concretos al fenómeno estudiado.

Al seleccionar una metodología cualitativa se toma en consideración que ésta es “una vía esencial para la producción de teoría” (González, 2007) que resulta de la suma entre el marco teórico recogido y citado por el investigador y la labor empírica aplicada sobre su campo de estudio. No está de más decir, que esta metodología implica la organización, transcripción y codificación de los datos recogidos que pueden llevar al investigador a la construcción de nuevos fundamentos, refuerzo y/o contraste de los anteriores, comprobación de hipótesis y hasta nuevas perspectivas de enfoque ante los problemas.

Siguiendo las ideas de Nelly López e Irma Sandoval en *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*, “la investigación cualitativa es la que produce datos descriptivos, con las propias palabras de las personas, habladas o

escritas y la conducta observable” (Nelly López, Irma Sandoval), dicho de otra manera, a través de la metodología cualitativa, el investigador tiene la posibilidad de estudiar el fenómeno social de manera cercana y detallada. Motivo por el cual, cuando la información que se busca está completamente vinculada con la interrelación de los seres humanos como sujetos sociales en cuanto a conductas, discursos, actitudes y situaciones desencadenantes; el método de investigación pertinente deberá ofrecer la posibilidad de observar y participar en estos escenarios para el registro de datos para su posterior interpretación y análisis.

Lo dicho se reafirma con lo expresado por Roberto Hernández (et al): “Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos [...] de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad: en las propias <formas de expresión> de cada uno de ellos” (Roberto Hernández et al, 2010). Aunado a ello, expresa que tratándose de seres humanos es primordial interesarse, entre otras cosas, en las percepciones, emociones, creencias e interacciones que se presentan y que constituirán el contenido a analizar. Para esto el investigador se convierte en el medio de obtención de datos, puesto que observa, indaga y conduce a su objeto de estudio para que le proporcione los aspectos buscados y a su vez, pueda el investigador realizar las anotaciones pertinentes con respecto al lenguaje verbal y no verbal, conductas, actitudes, ideologías, estilos de vida y relaciones situacionales que se presenten en la interacción.

Son precisamente estos aspectos algunos de los criterios contemplados en la recolección de datos de esta investigación, y los que de manera profunda se busca identificar y explicar dentro de los vínculos comunicativos de los participantes, para comprender las formas en que tales relaciones acontecen.

Vinculando las ideas anteriores con el contenido de este proyecto, la investigación cualitativa será de utilidad para reconocer y analizar las patologías de la comunicación presentes en el contexto de “Villa de los Niños”, debido a que al estar el objeto de estudio, centrado en una situación social de establecimiento de relaciones comunicativas, es indispensable tener en cuenta la descripción detallada de los espacios, acciones, conductas e intercambios de mensajes entre los participantes, quienes al compartir propósitos necesitan interactuar entre sí. De modo que la intención como parte del análisis, es que se obtengan datos que expliquen los acontecimientos que en términos de comunicación se suscitan.

Algunas de las técnicas de investigación a través de las cuales se logra la recolección de datos cualitativos, son la observación, la entrevista, técnica Delphi e historia de vida, mismas que se definen a continuación:

De acuerdo con Cerda, H. (1991), en *Los elementos de la Investigación*, la observación es una técnica de recolección de datos en la que un sujeto investigador fija su atención a través de la vista, en una situación social con la finalidad de reconocer los comportamientos de un grupo de personas en específico (objeto de estudio).

La entrevista consiste en el establecimiento de una conversación formal entre el entrevistador y el entrevistado en la que el primero obtiene información, de manera oral, proporcionada por el segundo respecto a un tema en especial. Tal conversación persigue un propósito que previamente el entrevistador debió plantear y para el cual ha diseñado una serie de preguntas.

Por otra parte, la técnica Delphi “consiste en la selección de un grupo de expertos a los que se les pregunta su opinión sobre cuestiones referidas a acontecimientos del futuro” (Astigarraga). Y aunque se trata de una técnica de recolección de datos cualitativos, es importante no perder de vista la intención de este proyecto, por lo cual su aplicación no se considera apropiada en este caso en particular.

Finalmente, la historia de vida tampoco sería funcional en esta investigación, ya que por sus características, destacadas por Franco Ferrarotti, en su texto *Las historias de vida como método*, hacen referencia a la obtención de datos biográficos de actores sociales en condiciones específicas que son de interés para el investigador. Empero, no son aspectos que guarden relación con el contexto del tema abordado en este proyecto, puesto que aquí se trata de relaciones interpersonales y no de casos de vida aislados.

Si bien es cierto que ambos enfoques -cuantitativo y cualitativo- son perfectamente compatibles y hasta complementarios, con base en lo indicado con anterioridad y al tratar esta investigación un fenómeno social, se piensa pertinente que el enfoque de investigación que guíe la recolección de datos de este proyecto, sea el cualitativo a través de una metodología etnográfica.

La metodología etnográfica se encuentra estrechamente vinculada con la descripción y con la interpretación, de manera que permite la obtención, decodificación y análisis de información mediante una investigación exploratoria que recaba datos en función del contexto que enmarca el desarrollo de las situaciones, los actores involucrados y el modo en que se desarrollan las relaciones interpersonales. Por ello, al tener la posibilidad de recabar información sobre el comportamiento y la ideología de los sujetos y sus relaciones entre sí, el investigador puede comprender de manera contextualizada el actuar de los individuos como seres sociales.

“El enfoque etnográfico es naturalista, porque aborda a la sociedad tal como es, sin influir en ella ni controlarla” (Donatella Della Porta, Michael Keating, 2013). Así que al seleccionarla como metodología de investigación, se debe ser capaz de acercarse al objeto de estudio, observarlo en su ambiente habitual, explorar su comportamiento y la idea que tiene sobre sí y su entorno, analizar las relaciones interpersonales que establece y cómo impactan en su vida, asimismo interpretar, comprender y explicar fenómenos sociales de acuerdo con los datos obtenidos, considerando que el objeto de estudio constituye parte de la realidad y que al ser estudiado, se permite la comprensión también del todo. Lo que equivale a decir, que con sus acciones, el objeto de estudio influye y determina la realidad en que se encuentra y a los sujetos sociales que participantes en ella.

Para tales fines, el investigador debe renunciar a toda idea preconcebida sobre su objeto de estudio y permanecer abierto a la información y al registro de la misma, simulando una “hoja en blanco”, en la que han de anotarse las percepciones, descripciones y situaciones identificadas, preservando y priorizando siempre un alto grado de objetividad.

5.2 DEFINICIÓN DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para lograr los propósitos establecidos y que conducen esta actividad de investigación, se ha determinado conveniente el empleo de la metodología etnográfica del enfoque cualitativo, a través de dos técnicas de recolección de datos de campo: la observación y la entrevista.

Esto con base en el conocimiento de las características de otras técnicas de investigación cualitativas, que no se consideran apropiadas, y partiendo de la hipótesis de que la observación resultará más efectiva para el cumplimiento de los fines antes establecidos y la entrevista para el reforzamiento de tales observaciones.

Se considerará la propuesta que hacen Donatella Della Porta y Michael Keating, sobre el proceso para la obtención de datos mediante la metodología etnográfica, y que consiste en 1) la formulación del asunto a investigar, 2) recogida de datos y 3) descripción escrita y análisis del material empírico.

Aplicando la propuesta a este proyecto de investigación, el procedimiento a seguir inicia con la delimitación del problema que, recordando, es un estudio sobre las patologías de la comunicación; continúa con la recolección de datos, para lo que

se emplean la observación y la entrevista –como técnicas etnográficas- y, concluye con la interpretación de los resultados obtenidos: análisis del registro de datos y contraste de información.

Para lo anterior, es necesario justificar la pertinencia de las técnicas de investigación contempladas.

5.2.1 OBSERVACIÓN

La observación es una técnica de recolección de datos a través de la cual un investigador se acerca a un objeto de estudio e interactúa con él, con el propósito de focalizar su atención en los comportamientos que desarrolla. Por sus características, la observación obliga al investigador a ser objetivo en su labor, motivo que lo conduce a realizar el registro de los datos obtenidos mediante diarios, cuadernos de notas y/o guías de observación.

La observación es natural; todos observan los actos de otros, afirman Kerlinger y Howard, a pesar de ello, como técnica de investigación con fines científicos debe centrarse en el comportamiento humano, realizar registros objetivos para inferir datos válidos y estar inmersa en contextos naturales y realistas, ya que de ello depende que las acciones observadas estén más cercanas a una interpretación certera de los resultados.

Continuando con el pensamiento de Kerlinger y Howard, “las observaciones deben usarse cuando las variables de estudios de investigación sean de naturaleza interactiva e interpersonal...”, especialmente se debe tener cuidado de registrar lo que se dice y hace en los ambientes observados y, de ser posible, el observador

tendrá que intervenir en el proceso a través de la formulación de preguntas sobre las acciones y comportamientos de los participantes.

De acuerdo con Roberto Hernández y sus colaboradores, los propósitos de la observación son: explorar ambientes y aspectos de la vida social; describir contextos, actividades y personas que intervienen; comprender procesos y vínculos entre personas, identificar problemas y generar hipótesis.

Uwe Flick cita a Adler, para asegurar que en la observación intervienen además de aspectos visuales, algunos de audición, tacto y olfato, por lo que como parte de la recolección de datos resulta de utilidad identificar la manera en que estos se complementan o reconocen, algunas discrepancias que puedan ser analizadas de acuerdo con el propósito de la investigación y finalmente obtener datos que favorezcan la investigación.

Una de las ventajas de la observación como técnica de recolección de datos es la posibilidad de identificar y registrar detalles, sucesos, eventos e interacciones tal como ocurren, adentrándose a profundidad en situaciones sociales y sin la presencia de intermediarios que de alguna manera pudieran distorsionar la información. De modo que se obtiene la posibilidad de explorar, describir y comprender ambientes, aspectos de la vida social, comunidades y vínculos entre personas.

A diferencia del mero acto de mirar, la observación implica que el investigador fije su atención en un fenómeno social con “una finalidad de que se tiene clara conciencia” (Cerdeña, 1991), es decir, que se sabe qué se está buscando con la

actividad, por lo que se fija un plan de trabajo y se plantea una meta que direcciona dicha observación.

Ahora bien, a este respecto habría que tomar en cuenta que no todos los fenómenos sociales pueden ser analizados a través de esta técnica, por ejemplo, muy difícilmente podrían ser observadas a detalle situaciones de convivencia familiar, puesto que los individuos no permitirían ser observados por algún desconocido y, en caso de aceptarlo, seguramente modificarían sus conductas.

Aclarando al respecto, no será este un impedimento para la investigación que aquí se efectúa, puesto que la observación que se planea realizar, está enfocada a aspectos encubiertos, es decir, que los actores serán observados sin previo aviso, con el propósito de no alterar sus conductas.

Aunque se proponen diferentes tipos de observación, para el caso concreto del reconocimiento de las patologías de la comunicación en las relaciones interpersonales establecidas en “Villa de los Niños”, se emplearán la observación natural participante y no participante, la observación estructurada e implícitamente la observación encubierta, todas en la modalidad individual.

La observación participante y no participante, serán de gran utilidad puesto que tienen como intención primordial describir las situaciones que acontecen en torno a determinado fenómeno social.

La observación participante se hará presente en tanto que el investigador forma parte del contexto estudiado, pues desempeña actividades laborales dentro de la institución que funge como objeto de estudio, lo cual facilita la obtención de datos,

puesto que no tendrá dificultad para acceder al espacio a observar y entrar en contacto con los participantes.

En cuanto a la observación participante, cabe aclarar que es labor del investigador realizar sus procedimientos para recabar datos, bajo dos perspectivas simultáneas. Por un lado, desde dentro del contexto, o sea de manera subjetiva y, por otra, desde fuera, es decir, de manera objetiva. La combinación de ambas, permitirá al investigador obtener datos confiables ya que debe comprender aspectos relacionados “especialmente con las experiencias y los puntos de vista de las personas, y al mismo tiempo debe analizarlas crítica e imparcialmente...” (Donatella Della Porta, Michael Keating, 2013).

Para concretar la observación participante, se organizará la actividad en los tres momentos que, citando a Spradley, señala Uwe Flick. Una observación de contexto como primera aproximación al objeto de estudio, una observación posterior para descartar criterios que no tienen relevancia para la investigación y la identificación de variables de interés y, finalmente una observación selectiva que se centre en encontrar información concreta.

De manera alterna, se estima que la observación no participante permitirá al investigador permanecer ajeno –en momentos determinados- a la situación estudiada, dado que serán observadas las relaciones interpersonales de diferentes actores sociales en las que no será posible intervenir. Por ejemplo, en la observación de las relaciones que sostienen entre sí directivos, docentes y alumnas, así como la comunicación de los sujetos como parte de un sistema en la

que se contemplan diferentes combinaciones de comunicación: docentes-directivos, directivos-alumnas, alumnas-docentes. .

Por otra parte, se tomará en consideración la observación estructurada y sistemática, la cual consiste en atribuir variables a los hechos observados. Este tipo de observación permitirá no describir como en el caso de la observación participante y no participante, sino analizar en qué casos concretos y bajo qué condiciones se presentan determinadas reacciones y, con ello, poder determinar las causas y efectos que reflejan casos de patologías.

Se está consciente de las discusiones que giran en torno a la observación como técnica de investigación cualitativa y sus posibles limitantes, no obstante para garantizar en la medida de lo posible, la confiabilidad y validez de los resultados presentados, se atenderán con cuidado las características que a continuación se mencionan y que corresponden con lo que debe realizar un investigador:

- Realizar inferencias, relacionar, comparar y construir variables.
- Conocer el comportamiento y saber sobre él para asignarle significado.
- Distinguir la información para no afectar lo observado con prejuicios.
- Justificar la observación con teoría para dar validez.
- Delimitar y tener siempre claro qué se desea observar.
- Evitar influir en las actividades.
- Respetar las acciones, actitudes y discursos de los participantes observados.
- Obtener información del ambiente o contexto.

- Observar la interacción de los participantes, lenguaje verbal, corporal y facial.
- Iniciar la investigación en un campo *tabula rasa*.

Se considerará observar algunas variables tomadas de *Metodología de la investigación* (Roberto Hernández et al). Tales son: significados, referente a la ideología de los participantes; prácticas, alusivas a rutinas manifestadas por los observados; episodios, para reconocer situaciones poco frecuentes pero importantes para la investigación; roles, para determinar el papel que desempeña cada uno de los observados en la institución y cómo ello determina sus procesos comunicativos; y relaciones, para distinguir la posición que adopta uno frente al otro.

5.2.2 ENTREVISTA

Se define a la entrevista como “una reunión para conversar e intercambiar información” (Roberto Hernández et al, 2010) entre un entrevistador y un entrevistado. El propósito es que mediante el planteamiento de preguntas, se logre establecer un vínculo comunicativo en el que el entrevistado proporcione información de relevancia para el entrevistador, para que a partir de ello construya significados y logre la investigación de un tema.

Para emplear a la entrevista como técnica de recolección de datos, es necesario comprender que lo fundamental de esta es permitir al entrevistado la expresión libre respecto al tema que se le cuestiona. Para lo cual se distinguen tres tipos de entrevistas: estructuradas, cuando las preguntas son específicas y el entrevistador

se sujeta a estas; semiestructuradas, cuando el entrevistador tiene diseñado algún instrumento, las preguntas sirven como guía aunque son flexibles a posibles modificaciones; y abiertas, se presentan cuando el entrevistador tiene total libertad para preguntar conforme se va presentando la conversación.

“Las entrevistas sirven para profundizar en el conocimiento desde el interior de la comunidad que se estudia” (Donatella Della Porta, Michael Keating, 2013). Bajo esta perspectiva, es fundamental que para corroborar o contrastar los datos obtenidos mediante las prácticas de observación, se recojan datos de primera mano mediante el cuestionamiento directo con los participantes seleccionados. Con ello, no solamente se cotejarán los resultados obtenidos, sino que será posible obtener mayor cantidad de información que complementa las observaciones previas. Aunado a ello, el establecimiento de diálogos permitirá a los actores sociales involucrados, la expresión de pensamientos, ideas, sentimientos, y/o percepciones sobre las relaciones de comunicación que se establecen en el contexto.

Aquí, habrán de realizarse entrevistas abiertas, ya que de acuerdo con Donatella Della Porta y Michael Keating, “permiten que los entrevistados digan lo que consideran relevante e importante para ellos.” En ellas, el entrevistador tiene total libertad para preguntar y permite que de manera amplia y libre, el entrevistado expone sus ideas sobre un tema concreto. Claro está, que el entrevistador desempeña entonces la función de guiar de manera ordenada, los momentos y aspectos que ha de tomar la conversación, no debiéndose confundir con intervenir en ella, es decir, no deben hacerse evidentes los intereses e ideas del

entrevistador con respecto a la temática abordada, sino que debe priorizarse lo que el entrevistado tiene que decir.

5.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El escenario de investigación será “Villa de los Niños”, considerado ideal porque en voz de Taylor y Bogdan, es conveniente cuando “el investigador tiene fácil acceso, establece una buena relación inmediata con los informantes y recoge datos directamente relacionados con los intereses investigativos” (Taylor y Bogdan, 1987). A lo que se debe recordar que el investigador tiene acceso a la institución de manera constante.

Se entiende por muestra al sector de la población seleccionada para efectuar el análisis planteado que, para efectos de este estudio, consiste en los actores sociales que se indican a continuación:

- Relación docentes-directivos: de quienes se observará la relación que se establece entre ellos en el tiempo en que se reúnen para abordar situaciones relacionadas con el funcionamiento de la institución.
- Relación entre directivos (coordinación-dirección): de quienes interesa reconocer el tipo de comunicación que se establece, a nivel de contenido y relacional.
- Relación estudiantes-autoridades: a partir de los lineamientos que la institución establece para cada uno. Lo que importa es reconocer cómo los vínculos comunicativos determinan las actividades académicas y lo que ello conlleva.

Se tomarán en cuenta algunas variables, mismas que se ajustarán de acuerdo con las díadas observadas.

- Género (femenino, masculino)

Considerando a estudiantes y tutoras, en su totalidad mujeres. Así como docentes y directivos quienes son de manera indistinta hombres y mujeres.

- Área de trabajo

Estudiantes, docentes, directivos y tutoras.

- Funciones que se desempeñan

Estudiantes: recibir clases

Docentes: impartir clases, evaluaciones, desarrollo de proyectos.

- Lenguaje empleado

Manera de referirse a los diversos actores; sentido figurado, seriedad, respeto, cortesía.

- Mensajes transmitidos

Información intercambiada, de diversa índole.

- Método de transmisión de los mensajes (información en general)

De manera oral, escrita, gesticular.

- Resultados de las relaciones interpersonales (intercambio de datos)

Efectos entre los interlocutores.

- Comunicación verbal y no verbal

Tipo de comunicación, frecuencia y efectos.

5.4 DISEÑO DE INSTRUMENTOS PARA LA PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN

5.4.1 OBSERVACIÓN

Guía de observación

Fecha:

Lugar:

Tiempo:

Acontecimiento:

Tema abordado:

Observado:

Propósito de la observación:

Examinador: Karen Ayerim Mejía Jiménez

PATOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN	CRITERIOS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	OBSERVACIONES
TODO COMUNICA	COMUNICACIÓN VERBAL						
	Se privilegia la comunicación verbal						
	La comunicación establecida puede considerarse cortés						
	Se establece la comunicación verbal aun cuando se hacen presentes algunas manifestaciones de desagrado						
	Los mensajes transmitidos llegan adecuadamente a los receptores						
	Se aprueba la información transmitida						

NIVELES DE COMUNICACIÓN	Se descalifica la información emitida por alguno de los involucrados,							
	El ambiente comunicativo no se altera al no existir ideas contradictorias ni incongruentes							
	Se contextualiza la información para que se entiendan los motivos por los que se abordan dichos temas							
	La información abordada es discutida de manera ordenada para conocer diversas perspectivas al respecto							
	Se llega a acuerdos a través de consenso							
	Se procura que los acuerdos beneficien a la mayoría de los involucrados							
	Se logra un proceso comunicativo							
	Se concluye la comunicación tras haber llegado a acuerdos							
	COMUNICACIÓN NO VERBAL							
	Se presenta en mayor proporción la comunicación no verbal							
	La comunicación no verbal es de desaprobación ante lo expresado							
	La comunicación no verbal se establece de manera abierta (sin temor ni reservas) entre emisor y receptor							
	Se evita el contacto visual entre los comunicantes							
	A través de la comunicación no verbal se hace saber la inconformidad ante lo expuesto							
	La comunicación no verbal se hace presente al no permitirse la comunicación verbal							
	Los receptores atienden a la información oral recibida							
	Se hace uso de la comunicación oral para transmitir la información deseada							
	CONTENIDO							
	La comunicación verbal tiene gran impacto en el receptor							
	La información transmitida (oral o escrita) es verídica							

	Se hace llegar la información a través de la comunicación escrita						
	La comunicación escrita se distorsiona con frecuencia al no entenderse el mensaje emitido						
	La información que se emite es siempre coherente con las actividades realizadas						
	La información que se emite es respetada y confiable						
	La información que se emite es de primera mano						
	Los mensajes emitidos atienden a las necesidades de las actividades realizadas						
	RELACIONAL						
	La relación que se establece entre emisor y receptor, puede considerarse adecuada y cortés						
	La manera de hacer llegar la información impacta en la relación establecida entre emisor y receptor.						
	El mensaje emitido determina la relación entre emisor y receptor						
	El emisor se relaciona con respeto ante los receptores						
	Los receptores corresponden al emisor como él espera						
	Hay confirmación en la información enviada y recibida						
	Se presentan manifestaciones de rechazo a lo comunicado						
	Es posible identificar aspectos de descalificación entre los interactuantes						
PUNTUACIÓN DE LOS HECHOS	PUNTUACIÓN DE LOS HECHOS						
	Los mensajes transmitidos llegan como se desea						
	Existen factores ajenos a los interactuantes, que impiden su comunicación						
	Se privilegia el diálogo ante los problemas presentados						
	Se identifican situaciones de malentendidos en la comunicación						
	En algún momento se intenta convencer a una persona de que lo se piensa o cree es lo correcto						
	Los mensajes transmitidos buscan modificar el comportamiento de los demás						
	Los mensajes emitidos son de reconocimiento a los receptores						

	Se presentan casos de violencia (física o verbal) al no seguirse las indicaciones						
COMUNICACIÓN HUMANA	COMUNICACIÓN ANALÓGICA Y DIGITAL						
	La comunicación analógica complementa la digital						
	Domina la comunicación analógica al no permitirse la digital						
	Es más recurrente la comunicación digital (oral)						
	Se presenta la relación estímulo – respuesta de manera oral						
COMUNICACIÓN SIMÉTRICA Y COMPLEMENTARIA	SIMÉTRICA						
	Se hace evidente una relación simétrica (igualdad entre los participantes)						
	Tanto emisor como receptor tienen la misma posibilidad de externar ideas e inquietudes						
	Emisor y receptor sostienen una aceptación al diálogo de manera recíproca						
	Existe respeto y cordialidad en la comunicación						
	COMPLEMENTARIA						
	Emisor y receptor se complementan al tomar uno la posición que desea el otro						
	Existe algún conflicto al no aceptar uno (emisor o receptor) la posición que el otro intenta imponerle						
	Alguno de los dos adopta una posición superior de manera fácil y habitual						
	Alguno de los dos (emisor o receptor) asume una posición inferior siempre						
	Se hace evidente el rechazo al otro						

Descripción de la situación observada:

Observaciones generales del observador:

Interpretación de datos:

5.4.2 ENTREVISTA

Docentes

Se muestran a continuación, algunos de los aspectos que se abordarán para la realización de las entrevistas a docentes. Sin que por ello sea necesario mantener el orden aquí establecido, puesto que al ser una entrevista abierta, los aspectos pueden variar de acuerdo con lo manifestado por los entrevistados.

Temáticas de interés para el entrevistador y posibles preguntas generadoras:

- Descripción de la comunicación presente en su ámbito laboral
Describe la comunicación que se da en su centro de trabajo
- Percepción del entrevistado sobre la comunicación en su área de trabajo
¿Qué opinión tiene sobre la comunicación en su centro de trabajo?
- Parámetros bajo los cuales se establece la comunicación
¿Qué aspectos determinan su comunicación con los demás?

Estudiantes

Lo que interesa obtener de las estudiantes, es la percepción que tienen con respecto a la comunicación que establecen con sus autoridades y la manera en que tales relaciones impactan en su estancia dentro de la institución.

Temáticas de interés para el entrevistador y posibles preguntas generadoras:

- Comunicación con las autoridades
Describe la comunicación que se da entre usted y sus autoridades (salón, escuela, casa)

- Percepción sobre la comunicación
¿Qué opinión tiene sobre la comunicación entre usted y sus autoridades (profesores, directivos, tutoras?)
- Impacto que tiene la comunicación en su actividad académica
¿De qué manera influye la comunicación entre usted y los demás, dentro de la institución, en sus actividades académicas?

5.5 DISEÑO DE ESTRATEGIA METODOLÓGICA

5.5.1 OBSERVACIÓN

Para las prácticas de observación se emplearán las fases retomadas por Uwe Flick, quien cita a Adler, Denzin y Spradley:

I.- Selección del entorno: “Villa de los Niños” durante el transcurso de la semana, de lunes a viernes en el horario laboral de 8:00.-11:50 a.m. y de 12:55-4:30 p.m.

Durante la hora de comida (ya que en ocasiones se aprovecha este espacio para dar avisos), en el horario de 11:50 a.m.-12:55 p.m.

Los días sábado de 11a.m.-12 p.m., horario en que comúnmente pueden reunirse los docentes con las autoridades escolares, para abordar aspectos relacionados con la normatividad de la Institución.

Todo esto durante un periodo de tiempo comprendido del 01 de abril al 5 de agosto de 2017.

II.- Definir qué observar: Se observarán con atención los vínculos comunicativos entre los participantes y las formas en que se presentan.

La presencia de los axiomas de la comunicación propuestos por Watzlawick.

El uso de comunicación verbal y no verbal entre los participantes.

Las conductas, actitudes y reacciones ante la información abordada.

III.- A quiénes observar: Concretamente se centrará la atención en 3 actores sociales partiendo del criterio “tiempo laborando en la institución”, de modo que se

seleccionará 1 docente con más de 13 años de antigüedad en la Institución, 1 de entre 7-8 años y 1 de reciente ingreso.

IV.- Descripción del contexto: Para cada práctica de observación, se contextualizará la situación, tomando en consideración: espacio, actor, actividad, acto, acontecimiento, tiempo y sentimiento.

V.- Focalizar la atención: Se realizará una primera práctica de observación con el propósito de recoger aspectos generales que permitan la futura delimitación a partir del primer acercamiento.

VI.- Seleccionar criterios: Como resultado de la primera práctica de observación, se delimitarán los criterios específicos que facilitarán la recolección de datos que se buscan en la investigación.

VII.- Concluir la observación: Reconocer el momento en que ha de concluir la observación, pues ya no es posible recoger datos nuevos o de interés para la investigación.

5.5.2 ENTREVISTA

Para la aplicación de entrevistas, la estrategia metodológica a emplear será la siguiente:

I.- Entrevistas a docentes: Debido a que el propósito de las entrevistas es el de corroborar los datos obtenidos mediante las prácticas de observación, se entrevistará a 3 docentes, bajo el criterio de la antigüedad en la Institución. Se

contemplará 1 docente de más con más de 13 años de antigüedad, 1 de entre 7 y 8 años y 1 de reciente ingreso.

Esto con el propósito de confirmar los datos que se recojan en la observación y de comparar lo que se dice con lo que se hace.

II.- Entrevistas a estudiantes: Para determinar la opinión que tienen sobre la comunicación en la institución, tomando en cuenta su relación con las diferentes autoridades del plantel y como estas relaciones impactan en sus actividades académicas.

Tras el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas, tanto de estudiantes como docentes, se espera identificar la presencia de patologías de la comunicación a nivel de contenido y relacional y con ello, determinar el impacto en el funcionamiento de la institución, con lo que se lograría responder a la pregunta particular de investigación No. 4.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS: ANÁLISIS

6.1 OBSERVACIÓN

Se presentan a continuación los resultados obtenidos tras la observación realizada, considerando para ello los datos registrados en el apartado de anexos, donde se muestran los discursos, actitudes y acciones de los interactuantes. Es necesario mencionar que han sido excluidos los nombres de los participantes y en su lugar se anota lo siguiente:

Autoridad 1- Hna (s) de María

Autoridad 2 – Dirección Escolar

Autoridad 3- Coordinación Escolar

Actores 4- Docentes

Actores 5- Estudiantes

La clasificación citada se realizó en virtud del nivel jerárquico que desempeñaban los participantes durante el proceso de investigación.

Las prácticas de observación se efectuaron durante el periodo que comprendió del 01 de abril y hasta la primera semana de agosto de 2017, tiempo en que fue posible obtener los resultados que se presentan y que se encuentran organizados a través de la siguiente estructura: 1) la identificación de los axiomas de la comunicación en los vínculos establecidos entre los actores estudiados, 2) el reconocimiento y descripción de las patologías de la comunicación detectadas y 3) una tabla que sintetiza los datos correspondientes a los dos aspectos anteriores y que facilita la comprensión de los resultados.

Axiomas identificados

Como parte de los axiomas de la comunicación se puede mencionar que fue posible identificar y analizarlos todos.

Por principio de cuentas, se resalta que en efecto, es imposible no comunicar, ya que todas las relaciones interpersonales establecidas entre los actores involucrados, comunicaron.

Ante esta afirmación hay que distinguir y comentar la reciprocidad entre lo que comunicaron y lo que deseaban comunicar, para lo cual se requiere vincular al resto de los axiomas.

A modo de panorama general, los resultados obtenidos en relación con los axiomas, fueron los siguientes:

- En efecto, es imposible no comunicar. Los actores de mayor jerarquía dentro de la institución, se comunicaron de manera verbal para relacionarse

entre ellos y para dirigirse al resto de los interactuantes. Mientras que los de menor rango jerárquico, esto es: Actores 4 y 5, se comunicaron de manera no verbal. Hubo comunicación lineal y escasa o nula apertura al diálogo, motivo por el que la comunicación circular no se concretó.

- La comunicación que se estableció entre los actores involucrados fue a nivel de contenido y relacional. En el caso del primer nivel (el de contenido), la información que se transmitió giró alrededor de indicaciones que debían conocerse y ejecutarse como parte de la normatividad de la institución en cuestión. Se transmitió tanto información verdadera como falsa.

A nivel relacional, se corroboró que la transmisión de los mensajes y el tipo de éstos, determina la relación que se establece entre los interactuantes, de manera que al reconocerse mensajes falsos, los interactuantes desacreditaron la recepción de mensajes para ocasiones futuras.

- Con respecto a la puntuación de los hechos, se identificaron vínculos comunicativos cargados de estímulos por parte de Autoridades 1, 2 y 3, recibidos por parte de Actores 4 y 5, pero no retroalimentados al no haber apertura al diálogo. Así que al recibirse, se entendieron como indicaciones y no como acuerdos.
- Como parte de las relaciones interpersonales, los objetos de estudio demostraron comunicación analógica y digital, siendo Autoridades 1, 2 y 3 quienes mayormente empearan la comunicación digital, y Actores 4 y 5 la analógica.
- Se comprobó también el quinto axioma de la comunicación que indica que las relaciones comunicativas pueden ser de simetría o complementariedad.

Tras estudiar a los actores involucrados, se reconoció que el establecimiento de sus relaciones interpersonales se dio de forma complementaria en mayor proporción. No significando que no hubiera intentos, en casos aislados, de establecer relaciones de simetría, puesto que hubo actores que rechazaron ser supeditados y buscaron igualarse a los de mayor jerarquía.

Como se evidencia, los axiomas de la comunicación se presentaron durante las relaciones interpersonales de los estudiados, y con ello se hizo posible el reconocimiento de patologías de la comunicación, mismas que se describen a continuación.

Patologías identificadas

Como parte del primer axioma -todo comunica-, fue visible la presencia del rechazo a la comunicación, en la menor cantidad de los encuentros comunicativos. Una cantidad similar a la anterior, demostró que algunas de las relaciones interpersonales se establecieron mediante la aceptación a la comunicación aun cuando los mensajes intercambiados no eran del interés de alguno de los actores involucrados. A diferencia de esto, se presentaron más casos de descalificación en la que los interactuantes buscaron que la comunicación quedara invalidada, lo que de acuerdo con *La teoría de la comunicación humana*, de Paul Watzlawick, representa una patología de la comunicación, precisamente ilustrada por la omisión o minimización de quien envía mensajes y de sus discursos.

Tal descalificación a la comunicación, no se dio de manera directa ni clara, sino que trató de ocultarse, procurando que los actores descalificados no pudieran percatarse de la desacreditación tanto de sus mensajes como de su persona. Para lo que los involucrados (especialmente Actores 4) recurrieron a la constante gesticulación. Ahora bien, toda vez que hay gesticulación, es decir, comunicación analógica, se entiende que el receptor tiene una postura frente a lo que escucha, esto puede ser de aprobación o descalificación, lo que en este caso concreto fue en atención a lo último.

Se observó que la patología de descalificación, estuvo también marcada por los discursos y la manera en que se hacen llegar. Cuando estos parecen no tener formalidad ni seriedad, no se percibe intención alguna de acatar las indicaciones. Véase por ejemplo el discurso: “si se pone un huevo hay que cacarearlo”. Los receptores manifiestan mediante la gesticulación, la sensación de estar perdiendo el tiempo, pues no consideran que los discursos sean apropiados para lograr los efectos que se desean.

Entonces, la investigación y prácticas de observación aplicadas, reflejaron que la mayoría de los casos de vínculos comunicativos se vio envuelto en constantes descalificaciones, puesto que los observados hicieron evidente lo que se puede interpretar como fastidio ante las indicaciones e incomodidad por los discursos, al considerarlos repetitivos, irrelevantes y poco pertinentes.

Con estos resultados –de que lo predominante fue la comunicación no verbal a través de la gesticulación- se adhiere la presencia de una patología más,

estrechamente relacionada con el axioma 4 de la comunicación, que alude a la comunicación humana digital y analógica.

Teniendo en cuenta que lo predominante fue la gesticulación, se infiere que es esa la forma en que los actores involucrados presentan su incapacidad para establecer procesos comunicativos apropiados en los que se propicie el diálogo y se busque generar acuerdos. De modo que la conclusión que se obtiene es que Autoridades 1, 2 y 3 emplean la comunicación digital para dirigirse a Actores 4 y 5, mientras que estos últimos, al no tener permitido continuar con el proceso comunicativo y al deber limitarse a escuchar y acatar las disposiciones recibidas, se inclinan a las manifestaciones propias de la comunicación analógica y, en consecuencia, lo que comunican es expresado de manera no verbal, incluyéndose los gestos de desagrado, la postura corporal de cansancio, la expresión facial de aburrimiento, miradas de desagrado e incluso acciones que demuestran la omisión de atención hacia el emisor, por ejemplo, distraerse con otras actividades mientras el emisor participa.

En este sentido se presenta, lo que me permito llamar, una triple patología de la comunicación en relación con el axioma: todo comunica, marcada por un lado, por el rechazo que los receptores hacen con respecto a los emisores, al ser evidente la falta de interés en los temas abordados, la permanencia del silencio a efecto de dejar que pase el tiempo y se acabe el discurso, bostezos, posturas incorrectas para sentarse, falta de contacto visual, permanecer de espaldas al emisor, usar algún dispositivo móvil, dedicarse a leer o a calificar actividades, dormirse, rayar,

escribir o dibujar; aspectos que ejemplifican la descortesía de escuchar a quien les habla.

De forma coetánea, la aceptación al diálogo aun cuando se observa incomodidad ante los discursos, reflejado mediante la gesticulación de fastidio, desaprobación o desacuerdo; muestras de cansancio; asentir con la cabeza para mantener controlada la situación simulando que están atendiendo lo que se les dice y, sin embargo, continuar distraídos.

Sumado a esto, lo que ya ha sido referido como una patología de descalificación. Misma que se presenta mediante el hecho de platicar con los demás a modo de cuchicheos y hacer expresiones como: “sí, pero allá pagan más y trabajan menos”, -cuando se habla sobre las funciones que todo docente debe desempeñar y se compara con instituciones del sector público-, lo que evidentemente representa una contradicción, réplica de los mensajes o, simplemente el interés de demostrar que tal discurso no tiene validez, aunado con la descalificación que de manera indirecta se hace mediante comentarios de crítica o queja fuera del contexto comunicativo y cuando se sabe que nadie ajeno a personas de su confianza, escucha.

Y a pesar de tener claro que la patología predominante es la descalificación, no es posible puntualizar en aspectos como contradicciones o cambios de tema de manera pública por parte de Actores 4 hacia las autoridades, puesto que como tal, no hay un canal comunicativo abierto. Se alude más a una comunicación

unidireccional en donde Autoridades 1,2 y 3 exponen los aspectos que tienen contemplados, mientras que el resto de los involucrados, se limitan a escuchar.

De lo anterior se deduce que independientemente de si es Autoridad 1, 2 o 3 el transmisor de los mensajes, dado que se trata de los discursos de una autoridad, los involucrados no se hallan en libertad para externar sus inconformidades de manera directa, así que recurren a la expresión indirecta mediante la comunicación no verbal, y emplean la verbal solo cuando se relacionan en un círculo social afectivo, mismo en que pueden desenvolverse con naturalidad y sin temor a desencadenar situaciones poco favorables que se vean reflejadas en una afectación de su condición como empleados.

En suma, la relación Autoridades-Actores se materializa a través de la comunicación digital de manera unidireccional, mientras que a la inversa, es decir, en la dualidad Actores-Autoridades, se da la comunicación analógica, quedando la comunicación digital relegada, lo que del mismo modo, representa la presencia de una patología en cuanto al axioma 4.

Cabe señalar lo siguiente: cuando las reuniones son dirigidas por Autoridad 1, los receptores se limitan también a escuchar, pero a diferencia de la actitud adoptada con Autoridades 2 y 3, en estas ocasiones que son poco habituales, los Actores 4 escuchan con atención. Lo que se atribuye a que al reconocer que Autoridad 1 es la persona directamente facultada para determinar la situación laboral de cada uno, es razonable que muestren una actitud distinta, evitando reacciones físicas de desaprobación y sustituyendo la gesticulación de descalificación, por una de

confirmación a efecto de hacer saber que se tomarán en cuenta las indicaciones recibidas.

A este respecto, se agrega una patología más, pues se establece lo que se denomina una relación de complementariedad, en donde Actores 4 se subordinan al rol tanto de Autoridad 1, como de Autoridad 2 y 3. Ya que al saberlos con una función jerárquica superior, no se les contradice a pesar de que en casos concretos, se reconozca que a nivel de contenido, la información o indicaciones proporcionadas no tienen razón de ser.

Aquí se agrega que sí se presentaron casos, aunque aislados, en los que algún Actor 4, trató de igualarse con alguna autoridad, especialmente 2 y 3, buscando entonces establecer relaciones de simetría que, sin embargo, no se concretaron, puesto que no se buscaba generarlas mediante el mutuo acuerdo y el diálogo, sino como una manera de desacreditar la autoridad de quienes les daban indicaciones, es decir, buscaban la simetría como método para revelarse al no dar credibilidad a los mensajes de Autoridades.

Así como es posible observar la comunicación analógica que los Actores 4 manifestaron frente a los discursos de Autoridad 1, 2 y 3, es también posible agregar que Autoridad 2 contribuye con el establecimiento de un ambiente de rechazo con algunos Actores 4 y su manera de proceder, de modo que se refiere a su labor frente a grupo y desempeño con comentarios despectivos y de descalificación, no de sus mensajes sino de su persona, al mencionar por ejemplo de un Actor 4: "Ya está viejo. Tiene una eternidad aquí" tras contextualizar que sus

conductas no son apropiadas y que no acata las indicaciones que se establecen para el funcionamiento de la institución. De un segundo Actor 4 menciona: “Puede ser muy verbo [...] pero no tiene poder de mando”.

A pesar de ser expresados, estos mensajes de rechazo no se dan ante los aludidos, sino que se manifiestan con personas ajenas a la situación, de manera que se evidencia la falta de reciprocidad en las relaciones de comunicación, la falta de diálogo como parte de solucionar los problemas identificados y nuevamente patologías de descalificación de los otros como seres humanos.

En el receptor de estos comentarios, se observa aceptación, puesto que aun cuando es visible la incomodidad que le representa escucharlos, asiente con la cabeza a efecto de no alterar el cauce de los mensajes recibidos, lo que podría desembocar en problemas para él también, de manera que se opta por no contribuir con lo expresado y limitarse a ser receptor de los mensajes emitidos por quien representa una autoridad.

En tal caso, la relación y patología que se presenta, es de absoluta complementariedad vinculada con la de aceptación a la comunicación, puesto que el receptor se supedita al emisor haciéndole saber que le escucha y reforzando sus comentarios mediante la comunicación no verbal –sonrisas y asentimiento-, aun sabiendo que la información emitida es en detrimento de los involucrados. Se observa y confirma, entonces, que todo comunica, pues al presentarse tal comunicación no verbal, se mantiene abierto el proceso comunicativo aunque no de manera idónea como cuando se prioriza el diálogo.

A modo de ejemplo de lo que se ha estado refiriendo hasta ahora, sirve ilustrar con una situación observada. Cuando se abordan aspectos de relación entre Actores 4 y Actores 5, Autoridad 1 indica que se debe tener cuidado en cómo se establece ese trato a fin de evitar malas interpretaciones por parte de Actores 5, quienes debido a su edad, podrían suponer que las relaciones interpersonales, especialmente con Actores 4 varones, son de acoso y con ello, iniciarían a experimentar miedo.

Ante esto, Autoridad 2 refuerza lo dicho y, empleando el estilo que le caracteriza, indica que se debe ignorar a los Actores 5, para que entiendan que no debe haber comunicación. Se parafrasea lo que expresa: si X le habla, ignore. Si le ignora sabrá que no lo debe hacer.

Con lo anterior se demuestran dos afirmaciones. Primero que la falta de comunicación circular no es accidental, sino que al estar consciente de omitir la existencia del otro, se contribuye con el establecimiento de la comunicación lineal y, con ello, con la presencia de patologías de la comunicación y, segundo, que al ser una autoridad quien lo expresa, los receptores saben que deben sujetarse a tales indicaciones, generando que la carencia de comunicación sea aún mayor al no ser propiciada únicamente entre Autoridades y Actores 4, sino extendiéndose hasta Actores 5. Lo que desde una perspectiva a nivel de comunicación, que claramente compete a este análisis, puede considerarse como una fractura a los intereses de la propia naturaleza humana que es justamente la necesidad de establecer relaciones interpersonales a través de la comunicación, recordando que

es ésta la base para la conformación de sociedades y el cumplimiento de sus propósitos.

Así pues, Autoridad 2 promueve la presencia de una patología de rechazo a nivel comunicativo, incitando la omisión y negación de la existencia del otro, bajo la justificación de cumplir el reglamento de la institución. En este tema, las observaciones de Autoridad 2, resultan un tanto incongruentes cuando se comparan con las que Autoridad 1 ha expresado de manera informal al expresar que a veces los Actores 4 no son empáticos con las circunstancias en que se encuentran Actores 5.

La patología de descalificación y rechazo a la comunicación, incentivada por Autoridad 2, se refuerza cuando manifiesta a Actores 4 que deben tener liderazgo en sus salones de clases. Los discursos apuntan a establecer relaciones jerárquicas claramente marcadas al emitir mensajes como: “El liderazgo da el respeto. Que no les falte el liderazgo dominante...”, refiriéndose a la relación Actores 4- Actores 5. Con lo que nuevamente se observa que no se promueven relaciones en donde la comunicación guíe o regule los vínculos interpersonales, sino que se propician relaciones de imposición de jerarquías que desembocan en patologías de complementariedad, comunicación analógica y de rechazo.

Lo anterior, sin duda, gestiona relaciones de conflicto entre las dualidades: Actores 4- Autoridades, Actores 4- Actores 5, Actores 5- Autoridades y Actores 4 entre sí, quienes al no estar completamente relacionados reflejan falta de aceptación mutua, incluso propician la generación de conflictos visibles, por ejemplo, cuando

Actores 5 hacen comentarios en despectivos de Autoridad 2, muchos de los cuales son propiciados por Actores 4 enemistados con dicha autoridad.

La siguiente patología identificada tiene que ver con uno de los aspectos ya mencionados y que provoca la pérdida de autoridad de quienes se encuentran en un nivel jerárquico superior, presentándose una alteración en cuanto a los niveles de comunicación, misma que se da de la siguiente manera:

Cuando un Actor 4 identifica en alguna autoridad, ya sea 2 o 3, la falta de congruencia entre el decir y el hacer, rechaza otorgarle credibilidad y valor a sus palabras, aun cuando al externarlas lo hagan a nombre de Autoridad 1. Esta situación atenúa que Actores 4 generen una nula aceptación de los discursos de las autoridades.

En tal caso, los niveles de comunicación se dan en un escenario de contenido, puesto que al presentar información falsa se desencadena el establecimiento de vínculos interpersonales de rechazo, cuestionamiento y hasta omisión de la persona y su autoridad, con lo que no solamente no se le obedece, sino que además no se le toma en cuenta ni se le reconoce, llegando al punto de ignorar por completo su existencia, aun cuando haya ocasiones en que los mensajes sean verdaderos, pues ya no se reflexiona la veracidad de estos, únicamente se universaliza la afirmación: mintió una vez, miente siempre.

Ampliando la identificación de la patología en los niveles de comunicación a nivel de contenido, se relaciona la descalificación a través de la presencia de algunas incongruencias en los discursos, particularmente cuando los mensajes son

emitidos por Autoridad 3, quien toma la palabra en muy escasas ocasiones y lo hace exclusivamente dirigiéndose a un nivel académico concreto, para hacer mención de algunos lineamientos que deben seguirse en lo referente a la calendarización de las actividades a realizar por parte de Actores 4, así como algunas disposiciones en relación con Actores 5.

No obstante y volviendo a la falta de correspondencia entre el decir y hacer, se distingue fácilmente que las indicaciones dadas por Autoridad 3 no concuerdan con su manera de proceder, quizá por tratarse de una estrategia para evitar enemistades con Actores 5 y, por añadidura, mantenerse dentro de la predilección de Autoridad 1. Lo que al darse de manera reincidente, se refleja en la pérdida de credibilidad y autoridad.

Por ejemplo, Autoridad 3 pide que se observe el comportamiento y puntualidad de Actores 5, pero cuando es necesario algún comentario a modo de intervención para evitar que comportamientos no permitidos ocurran, autoridad 3 se involucra en defensa de los Actores 5 y en contra de Actores 4, dejando al descubierto confusión sobre cómo se debe actuar y propiciando inconformidad que posteriormente se convierte en falta de confianza y credibilidad.

Estas situaciones no solo generan molestia en Actores 4, sino que además debilitan la relación existente entre Autoridad 3 y Actores 4, quienes al no observar la congruencia y respaldo esperados, pierden la voluntad de ver a Autoridad 3 como una persona a quien se le ha conferido el poder de regular y guiar las

actividades. Por consiguiente, dejan de tomarle en cuenta y comienzan a evadir su existencia.

Por otra parte se percibe la existencia de una inclinación de Autoridades 2 y 3, por ser indirectos ante el establecimiento de las relaciones comunicativas, esto es que se transmiten discursos bajo el nombre de alguien más, con dos propósitos simultáneos: hacerse obedecer y no generarse enemistades.

Se puede citar por ejemplo, la situación en que Autoridad 2 expresa: "Inventen una contraparte para el control de personas", esto a modo de sugerencia para que Actores 4 consigan la obediencia en su salón de clases. Entonces, no se apela a la concientización de conductas y actitudes de convivencia, sino a la imposición y acato de reglas aparentemente impuestas por las autoridades.

De manera homóloga, se presenta con frecuencia que Autoridad 3 utilice este recurso. Por ejemplo, cuando al dirigirse a Actor 4 e indicarle que no debe circular por determinadas escaleras, lo hace aclarando que no se trata de una indicación suya, sino de Autoridad 1, apelando seguramente a la idea de que a ésta no se le debe desobedecer. Ante esto, Actor 4 reconoce de inmediato la falsedad del discurso al ser consciente de la imposibilidad de que esto haya ocurrido, puesto que Autoridad 1 no se encontraba en el lugar del acontecimiento. Sin embargo, Actor 4, de manera complementaria, acepta el vínculo comunicativo y la información intercambiada, aun cuando no le dé credibilidad.

Así mismo, se cita un ejemplo más en que Autoridad 3 comenta a un Actor 4 que Autoridad 1 ha dado ciertas indicaciones. El segundo, tras haberse percatado de

varias y constantes mentiras anteriores, descalifica la información sin tomar importancia a que se aludiera a Autoridad 1, por lo que a efecto de continuar con la observación recibida y corroborar su hipótesis en relación a que la información es falsa, se aproxima al tercero en cuestión (Autoridad 1) y efectivamente, comprueba que se trata de discursos inventados.

Ante dicha situación, se ha mencionado ya que Autoridad 3 pierde toda credibilidad a los ojos de quienes identifican las mentiras. Como consecuencia, dejan de considerarle como autoridad y comienzan a descalificar su jerarquía y existencia al omitir el rol que desempeña e ignorando todo lo relacionado con su persona y funciones.

Las patologías en cuanto a los niveles de comunicación, se dan a nivel de contenido y relacional. Con respecto a lo primero, se distingue la presencia de información falsa que al ser identificada desencadena en el segundo nivel, estableciéndose relaciones simétricas, en donde Actores 4 saben que Autoridad 3 debe desempeñar funciones jerárquicamente superiores, pero al haber datos apócrifos, dicha relación se rechaza, y hay un establecimiento de igualdad en donde Actores 4 rechazan ver a Autoridad 3 como facultada para dar indicaciones y hacerlas cumplir. Por otra parte, se presentan también relaciones de complementariedad al supeditarse a las indicaciones a pesar de estar conscientes que la información no es verdadera.

En otro contexto, Autoridad 2 busca a través de inventar una contraparte, que la consolidación de relaciones de complementariedad se dé tal como espera, es

decir, que se den indicaciones y que éstas sean obedecidas, sin embargo, al expresarlo abiertamente, lo que se logra lejos de ser benéfico resulta contrario, puesto que se provoca que cuando como autoridades dicen: “es indicación de...” se piensa que es precisamente esa contraparte inventada y entonces ya no se toma con seriedad y en consecuencia, no hay el efecto deseado.

Como parte de la comunicación analógica, se percibe que muy difícilmente, los actores involucrados manifiestan públicamente sus inconformidades. Es posible recordar situaciones en que alguien ha comentado que no está de acuerdo con alguna situación y se ha identificado que al externarlo, el resto de los receptores, mediante la comunicación no verbal, manifiesta su sorpresa, temor e inquietud por lo que podría ocurrir. El intercambio de miradas y gesticulación de asombro, hacen perceptible que se asume que externar ideas no es un proceder permitido, aunque todos estén de acuerdo con lo comentado, de manera que se espera una reacción negativa de parte de los cuestionados.

Se cita el caso más reciente en que un Actor 4 interrumpió el discurso de Autoridad 2, quien se encontraba refiriéndose de manera negativa hacia el trabajo de otros Actores 4, para hacerle saber la incomodidad que le representaba escuchar comentarios negativos de sus iguales que ya no estaban. Se observó que aun cuando lo exclamado por Actor era correcto, el resto de los receptores no consideró conveniente decirlo puesto que tal panorama ponía en riesgo su situación laboral.

En el caso descrito, la presencia de una patología de la comunicación a nivel relacional se presenta puesto que se sabe que el contenido emitido por el Actor 4 es correcto, sin embargo, la inquietud del resto corresponde con el hecho de desacreditar o desaprobar lo dicho por una autoridad, con quien la relación, según se piensa, debe ser de total complementariedad.

Ante el enfrentamiento, la autoridad acepta lo escuchado, lo cual no quiere decir que se encuentre convencido de haber cometido un error. Entonces, continúa su discurso replanteando sus ideas para no aparentar desaprobación al trabajo de los demás, así que se incluye como parte de esos actores que fallaron a los que había aludido inicialmente y comienza a hacer mención general de las capacidades de los Actores 4 para después concluir que hay aspectos por mejorar.

Las patologías relacional y de contenido que se mencionan, se complementan nuevamente con la presencia de patologías de comunicación analógica, de descalificación y de rechazo, que van de Actores 4 hacia Autoridades 2 y 3, y se dan cuando hay cambio repentino de indicaciones y éstas se notifican de manera escrita a modo de avisos. Los Actores 4 se enteran de las nuevas disposiciones tras la lectura del material y, sabiendo que nadie les observa ni escucha, manifiestan desacuerdo y rechazo incluso a través del sarcasmo.

Algunas veces buscan evidenciar los errores de las autoridades, por ejemplo mediante la señalización de errores ortográficos en los materiales escritos, empleando para ello marcatextos en color rojo.

Esta manera de proceder, lejos de representar respeto por las autoridades, podría interpretarse como una manera de desahogar el enojo o frustración ante las decisiones que se toman y con las cuales no están de acuerdo. Toda vez que no hay respeto ni se les considera una autoridad facultada para sancionar, se permiten igualarse a ellos y presentar una patología de simetría mal establecida mediante el hecho de evidenciar sus errores de manera anónima, esto es una patología de descalificación y rechazo a través de la comunicación analógica, puesto que no hay comunicación verbal para solucionar los problemas suscitados.

A las patologías de la comunicación identificadas y señaladas hasta ahora, se puede adherir una que tiene que ver con la puntuación de los hechos.

A este respecto es común que se tomen por hechos algunas situaciones de las que no se comprueba su validez, es decir, ante malos entendidos o fallas en la comunicación, las autoridades toman como erróneo algún acontecimiento que aparenta ser negativo, aun sin darse a la tarea de indagar sobre el contexto que lo enmarca. Por ejemplo, Autoridad 2 regaña a Actor 4, cuando se da cuenta que ingresa tarde a su salón de clases y sin contextualizar el motivo del retardo, le indica que se reporte por escrito para explicar su falta. La situación provoca enfado en Actor 4 de manera razonable, al considerar que si llegó tarde fue por atender las inquietudes de un Actor 5, sin embargo, al no existir el diálogo, se da por hecho que tal falta es provocada por la irresponsabilidad de Actor 4 y no por atención a Actor 5.

Se concluye entonces, que al considerar indebida una acción, las autoridades expresan que se está desobedeciendo, y en ocasiones hay regaños o prohibiciones que a los Actores 4 les resultan sin fundamento debido a que no hay un antecedente válido que los justifique. Al no poderse comunicar, puesto que no existen vínculos comunicativos abiertos, comienzan problemas que pueden ir desde desaprobación de las funciones y actividades de los otros, hasta situaciones de agresión o quejas de manera escrita, a través de reportar a las autoridades competentes por agresión verbal de manera indirecta o bien, mediante la comunicación no verbal, esto es descalificando mediante gestos o hasta ignorando los mensajes expresados y a quien los emite.

Aplicado esto al caso anterior, se ilustra que Actor 4 impone su queja de manera oral y escrita ante Autoridad 1, indicándole que Autoridad 2 no se informa, que exige y da por hecho un error del que no tiene conocimiento ni fundamento. Se presenta entonces una patología que tiene que ver con una relación de causa-efecto, en la que Actor 4 desea que se entienda que llegó tarde por atender a Actor 5, mientras que Autoridad 2 quiere convencer de que el retardo de Actor 4 tiene que ver con su falta de compromiso y atención al reglamento institucional, de manera que no hay comunicación y se presentan problemas que podrían evitarse mediante el diálogo.

Ahora bien, cabe aclarar que las patologías de la comunicación no se dan únicamente a nivel de Actores- Autoridades, sino que estas se presentan más evidentemente entre Autoridades.

Lo que se ha observado a este respecto es lo siguiente:

Situaciones de descalificación de Autoridad 3 hacia Autoridad 2, quien además de ignorar su presencia, no dirigirla la palabra ni tomarle en cuenta para la toma de decisiones académicas importantes, evitar todo contacto con dicha autoridad hasta el punto de no responderle el saludo y no asistir a las reuniones sabatinas en que como autoridad debería participar, promueve un descontento hacia Autoridad 2, externando comentarios que denigran su trabajo, su persona y su dignidad, entre los Actores 4 con quienes mantiene una relación laboral y afectiva.

Autoridad 3 desea que Autoridad 2 sea quien complemente los escasos vínculos comunicativos que establecen, a pesar de que es Autoridad 2 quien posee mayor jerarquía. Autoridad 3 no se supedita ni desempeña las funciones que le competen, sino que busca tener mayor control de las actividades, para lo cual busca todo contacto con Autoridad 1 y omite la existencia de Autoridad 2 al no consultarle nada ni hacerle partícipe de las decisiones y la información.

En resumen, se identificaron las siguientes patologías:

- Complementariedad: Cuando Actores 4 complementaron el rol desempeñado por Autoridades 1,2 y 3, mediante la supeditación.
- Relacional: Actores 4 descalifican a Autoridades 2 y 3, puesto que hay desacuerdos ante las indicaciones dadas y no se les ve como autoridades.
- Contenido: Se dio cuando Actores 4 identificaron mentiras en los discursos de autoridades 2 y 3, y como consecuencia les restaron credibilidad y dejaron de verles como autoridades.

- Rechazo: Cuando Actores 4 se negaron a establecer comunicación con Autoridades 2 y 3, desacreditándolos, restándole importancia a sus discursos e ignorándolos a ellos como seres humanos.
- Descalificación: Actores 4 identificaron incongruencias de Autoridades 2 y 3 y buscaron la manera de evidenciar sus errores, sin hacerlo de manera pública. Se manifestaron con sus iguales en quienes consideraron podían depositar su confianza.
- Simetría: Al identificar mentiras de Autoridades 2 y 3, Actores 4 quisieron igualarse a ellos y dejaron de verles como autoridades. Comenzaron conflictos y competencias entre sí, para determinar quién podía mandar a quién; hubo lucha de poderes.
- Comunicación Analógica: Al no permitirse la comunicación verbal y la generación de acuerdos, lo que predominó fue la comunicación no verbal a través de la constante gesticulación de Actores 4, pues no tenían otra manera de externar sus inconformidades o desacuerdos.
- Comunicación digital: Autoridades 1, 2 y 3 pudieron hacer uso de la comunicación verbal, pero no permitieron la misma comunicación en Actores 4 y 5. No hubo diálogo, la comunicación se estableció de manera unidireccional y nunca circular.
- Aceptación a la comunicación: Actores 4 aceptaron la comunicación digital unidireccional que Autoridades establecieron, porque sabían que no había apertura al diálogo y optaron por aceptar la comunicación y evitarse problemas futuros.

- Causa-efecto: Tanto Actores como Autoridades buscaron justificar sus acciones, no conseguían aceptar sus errores y estuvieron en disputa constante por establecer quien tenía la razón y quién no.

Detonantes de las patologías

Se mencionan a continuación los detonantes identificados que propiciaron las patologías de la comunicación descritas anteriormente:

- Complementariedad: Las relaciones de complementariedad obedecen a la ausencia del diálogo. Al saber Actores 4 que ninguna información es negociable, se limitan a escuchar y acatar las indicaciones recibidas. Se subordinan en la mayoría de los casos y para conservar su empleo y no tener problemas, prefieren limitarse y obedecer.
- Conflictos a nivel relacional: Esta patología se propició por la constante presencia de desacuerdos entre los interactuantes, en donde Autoridades 2 y 3 no aceptaban las acciones de Actores 4 y como consecuencia regañaban. Del mismo modo, Actores 4 identificaban mentiras en los discursos de Autoridades 2 y 3, lo que provocaba que se descalificaran sus discursos y se omitiera su presencia.
- Desacuerdos a nivel de contenido: Esta patología se presentó al identificarse mentiras en los discursos transmitidos, lo cual es muy constante al tratarse de Autoridad 3, motivo por el que se procura no creer en lo que dice. Se le escucha pero se busca la forma de verificar los datos a

efecto de no dejarse engañar, esto termina por quitar la credibilidad y autoridad que debía tener para guiar a Actores 4.

- Rechazo: Los mensajes transmitidos por Autoridades 2 y 3 son considerados irrelevantes y repetitivos, por lo que se niega toda oportunidad de tomarlos en consideración. Así que se les escucha para que el rechazo no sea evidente, pero no se atienden. Solo cuando hay enemistad clara entre los interactuantes, se hace visible la descortesía.
- Descalificación: Con la intención de evitarse conflictos, se finge la aceptación de la comunicación, sin embargo, la realidad es que se descalifica toda la información emitida por Autoridades 2 y 3, y cuando se tiene la oportunidad de externar las inconformidades de manera verbal, se hace con un grupo selecto de personas. Esto se presenta en la mayoría de los casos, porque no se toma importancia a los discursos, porque no se reconoce la figura de una autoridad y porque se identifican incongruencias en los mensajes dados.

Por otro lado, la falta de seriedad en la forma de emitir los discursos, propició que Actores 4 se acostumbraran a ver las indicaciones como informales y restaran importancia.

Cuando se descalifican los comentarios emitidos por las autoridades, se procura no hacerlo de manera directa. Demuestran su desaprobación al proceso comunicativo y, aunque aceptan la comunicación, procuran concluirlo muy pronto, motivo por el cual responden breve y tajantemente ante los estímulos recibidos. Los detonantes de estas situaciones, tienen

que ver con ideologías incompatibles, falta de metacognición y de iniciativa para comunicarse y establecer acuerdos.

- Relaciones de simetría: Al no percibir congruencia entre el decir y hacer, Actores 4 buscan la manera de igualarse ante Autoridades 2 y 3. No los consideran autoridades y el resultado es que dejan de obedecerlos o comienzan a desacreditarlos, de manera que aunque las relaciones de simetría son idóneas para el proceso comunicativo al favorecer el establecimiento de acuerdos, en este caso la simetría busca omitir la autoridad del otro y con ello, ignorarlo.
- Comunicación analógica: La presencia de la comunicación analógica por parte de Actores 4, se da una vez más debido a la falta de apertura para el diálogo, ya que nunca se permite la lluvia de ideas o negociaciones ante las problemáticas institucionales a resolver.

Toda vez que los Actores 4 están sabidos de la falta de disposición y apertura al diálogo por parte de las autoridades, puesto que no se consultan opiniones ni sugerencias, optan por continuar esta dinámica interaccional y tampoco permiten la comunicación, de modo que la comunicación digital es muy poco frecuente; la comunicación se da de manera unidireccional y con frecuencia consiste en que Autoridad 1, 2 o 3, según sea el caso, transmitan los mensajes que consideran importantes, a sus receptores, quienes en la mayoría de los casos son Actores 4.

Al no poder expresar sus inconformidades, Actores 4 recurren a la gesticulación y toda expresión no verbal posible

- Comunicación digital: Esta patología se identifica en la insistencia de Autoridades 1, 2 y 3 por evitar la comunicación circular, probablemente porque hacerlo representaría la pérdida de control ante Actores 4 quienes tendrían la oportunidad de debatir las indicaciones y con ello, desobedecer. La presencia de esta patología se evidencia cuando al cuestionársele o sugerírsele algo a Autoridades 2 y 3, éstas sonríen o emiten mensajes como: “son indicaciones de Autoridad 1”, “es buena la propuesta pero por ahora se intentará así”, “qué maravilloso sería si encontráramos lo bueno y no lo malo” o, simplemente ignorando el comentario o abandonando la conversación. En función con esto, Actores 4 se sujetan a relaciones de comunicación analógica, exclusivamente.
- Aceptación de la comunicación: Actores 4 aceptan el rol jerárquico que se les asigna y, con ello, la comunicación que se establece para ellos, es decir, saben que no pueden expresarse y se limitan a escuchar los mensajes que se les transmiten aunque no sean de su agrado. Asumen lo que se les asigna para evitar tener problemas que perjudiquen su situación laboral.
- Causa-efecto: Al no existir la comunicación circular, los interactuantes no se informan sobre las necesidades de los otros, por lo que se generan conclusiones que muchas veces no son verdaderas y que repercuten en las relaciones interpersonales que pueden establecer, puesto que dan por hecho situaciones que no siempre son reales. Así que se generan problemas que podrían evitarse con el diálogo.

Contradicciones: Información falsa principalmente de Autoridad 3	- Observaciones - Hablar a nombre de otra autoridad para hacerse obedecer	- Escuchar y aceptar aun sin estar de acuerdo - Ignorar	Niveles de comunicación Relaciones comunicativas	Desacuerdos a nivel de contenido Simetría Complementariedad	- Pérdida de credibilidad y autoridad - Desacreditación - Buscar igualarse a una autoridad - Supeditación sin estar de acuerdo con las indicaciones u observaciones
Comunicación unidireccional	- Indicaciones generales - Regaños	- Escuchar y aceptar - Supeditarse a las indicaciones	Relaciones comunicativas Comunicación humana	Complementariedad Comunicación analógica	- Actores obedientes, temerosos, sin juicio ni participación - Asumir una posición inferior - Bloqueada la apertura al diálogo
Mensajes informales y/o poco serios	- Indicaciones	- Gesticulación	Todo comunica	Desconfirmación Aceptación sin estar de acuerdo Complementariedad	- Dejar pasar el tiempo - Aceptar sin estar de acuerdo - Adoptar una posición inferior frente al otro
Actores 4 igualándose a Autoridad 2 por motivos personales	Indicación o solicitud de actividad académica	- Rechazo a la comunicación - Ignorar e imponerse frente a Autoridades - Fastidio, gesticulación	Niveles de comunicación Relaciones comunicativas Todo comunica	Desacuerdos a nivel relacional Simetría Descalificación y rechazo "Tú no existes"	- Actores 4 imponiéndose y descalificando a Autoridad 2 - Evidenciando los errores de autoridades (con precaución) - Desacreditación del otro
Malos entendidos	- Reportes - Regaños	Enojo	Puntuación de hechos	Causa-efecto	- Malas relaciones y conflictos al no aclarar la situación puesto que no hay apertura al diálogo
Comentarios despectivos sobre alguien (Autoridad 2 hacia Actores 4)	- "Ya está viejo..." "Puede ser muy verbo...pero le falta poder de mando"	- Sumisión del receptor - Enojo, frustración	Relaciones comunicativas - Niveles de comunicación	Complementariedad Desacuerdos a nivel de contenido y a nivel relacional	- Aceptación de los mensajes para no alterar el contexto - Creación de ambientes sin armonía

Propiciar nulas relaciones entre los Actores.	Parfraseando: si la alumna le habla, ignórela. Si la ignora (ella) sabrá que no debe hacerlo. "Que no falte el liderazgo dominante"	- Rechazo - Asombro - Molestia - Inconformidad - Obediencia Imposición	Relaciones comunicativas	Descalificación	- Omisión y negación de la existencia del otro - Generación de un ambiente envuelto en patologías de la comunicación - Generación de conflictos - Ausencia de acuerdos - Comunicación lineal
Contradicciones	Autoridad 2: Ignore Autoridad 1: Sea empático	- Confusión - Malos entendidos	Niveles de comunicación	Desacuerdos a nivel de contenido y relacional	- Imposición de conductas poco favorables para los Actores. - Bloqueo de relaciones interpersonales
Dominar a través de las mentiras	"Inventen una contraparte para el control de personas"	- Obediencia	Niveles de comunicación	Relacional y de contenido	- Falta de conciencia - Empobrecimiento de ideología de aceptación del otro - Ausencia de una formación basada en la empatía y la convivencia. - Generación de un pensamiento de obediencia por imposición. - Falta de credibilidad al asociar las indicaciones con una contraparte inventada. -
Relación Autoridades- Autoridades					
Propiciar malos comentarios entre autoridades	- Despectivos de Autoridad 3 hacia Autoridad 2	- Enemistades	Relaciones comunicativas	Desconfirmación	- Falta de relaciones interpersonales.
Autoridad 3 ignora, omite la existencia y relega las funciones de Autoridad 2	- No verbal (evadir)	- Autoridad 2 acepta el rechazo de Autoridad 3	Relaciones comunicativas	Simetría y complementariedad	- División de actores involucrados. - Falta de acuerdos - Lucha de poderes - Competencia - Falta de relaciones interpersonales.

Resultado final

Nulo diálogo; no comunicación circular

Comunicación digital: Comunicación unidireccional siempre Autoridades (1, 2 y 3) hacia Actores 4 y 5

Comunicación analógica: Mediante la gesticulación, siempre Actores 4 y 5

Relaciones de simetría: Exclusivas en el caso de un Actor 4 y Autoridad 3 (amigos) frente a Autoridad 2

Nivel de contenido: Constantes mentiras en los discursos emitidos por Autoridad 3, lo que desencadenó la falta de credibilidad y descalificación al rechazar y negar su autoridad.

Nivel relacional: Predominio de relaciones de complementariedad, mediante la frecuente supeditación de Actores

Descalificación: A los mensajes emitidos por Autoridad 2 mayormente.

Rechazo: A los mensajes de Autoridades 2 y 3, omisión de la persona al detectar mentiras en sus discursos.

Aceptación de la comunicación: Actores 4 complementaron a Autoridades al saber que no había apertura al diálogo, aceptaron la comunicación para mantener bajo control la situación, aun sin estar de acuerdo.

Causa-efecto: Buscando constantemente culpar a alguien de las problemáticas institucionales.

6.2 ENTREVISTAS

Previo a la exposición de los resultados que se obtuvieron a través de la aplicación de entrevistas abiertas a Actores 4, es necesario puntualizar lo siguiente:

- Fueron realizadas 3 entrevistas. Éstas aplicadas siguiendo como parámetro la antigüedad de los Actores 4 en la institución. De modo que se entrevistó a 1 de más de 15 años en la institución, 1 de entre 7-8 años y 1 de un mes y hasta 1 año.
- Las entrevistas se realizaron para conocer la percepción de los Actores 4 con respecto a los procesos comunicativos que se establecen en la institución.
- Lo declarado en las entrevistas se corroboró a través de la información obtenida mediante las prácticas de observación realizadas. La comparación de los datos tuvo como propósito lograr el reconocimiento de los tópicos recurrentes en los discursos de los involucrados e identificar la relación entre el decir (de las entrevistas) y el actuar (de la observación)
- Durante las entrevistas se observaron con detalle las actitudes, la gesticulación y el contenido de los discursos que proporcionaron los entrevistados.
- Se presentan fragmentos de las declaraciones proporcionadas por los entrevistados. Todas acompañadas de una interpretación resultado del análisis del investigador.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

De manera general, las declaraciones más recurrentes apuntaron a la función que desempeña Autoridad 2, dentro de la institución. Aunque también se refirieron a su sentir como parte del plantel educativo, a su percepción sobre la desigualdad de trato de las autoridades hacia los Actores 4, a la manera en que se hace llegar la información, a las deficiencias que identifican entre el personal y a la idea que tienen de los otros (algunos casos concretos).

Para abordar con precisión tales temáticas, los entrevistados rememoraron algunas situaciones de conflicto presentadas, los discursos que han recibido (ya sea a modo de regaño o indicaciones), las reacciones y el modo de proceder que han observado en sus iguales, las deficiencias que identifican en la institución y la percepción que tienen sobre lo realizado y logrado en la institución.

Los entrevistados expresan tener la disposición para entablar relaciones comunicativas con los otros, siempre que se observe en ellos la disponibilidad y atención, ya que cuando se carece de estos aspectos, experimentan una sensación de incompatibilidad que determina sus limitantes para relacionarse.

Cuando esto ocurre, no son capaces de interactuar al no sentirse identificados en los temas de la conversación. Aunado a ello, limitan la comunicación al reconocer aspectos de negatividad de otras personas, de modo que consideran que al escuchar constantemente un NO por respuesta, se predisponen a las situaciones y contextos y por ende, prefieren no decir ni sugerir nada. Esto se ejemplifica cuando un Actor 4, tiene deseos de proponer actividades institucionales que

favorezcan el desarrollo y competencias de los Actores 5, pero que al ser constantemente rechazado en propuestas, opta por limitarse a hacer lo que se le indica y no procurar actividades que rebasen lo solicitado. Se podría hablar, por ejemplo, de la presencia de una patología de descalificación ante las ideas de los Actores 4, que repercuten en la falta de motivación para trabajar.

Con respecto a la comunicación en su centro de trabajo, declaran que sirve solo para reaccionar en el instante ante las demandas, necesidades y lo solicitado por los actores involucrados, además de que son muy raras las ocasiones en que hay apertura para la negociación o el establecimiento de acuerdos. Esto complementa las situaciones observadas en que se ha hecho mención de la carencia de vínculos de comunicación digital, puesto que no es frecuente entablar conversaciones con las autoridades. De modo que al no haber comunicación digital, se recurre a la analógica; como no hay comunicación oral, entonces se gesticula, se es indiferente ante los mensajes que les transmiten.

Actores 4 tienen la percepción de que en la mayoría de los casos, la comunicación no es efectiva puesto que cuando hay que resolver situaciones específicas no es posible lograr una comunicación directa, sino que ésta se encuentra regulada por diversas relaciones jerárquicas que determinan que la información debe pasar de unos a otros para que cuando llegue al nivel jerárquico más elevado, se delibere una respuesta. No obstante, consideran que cuando esto ocurre, ya se perdió el sentido de lo dicho, manifiestan: “Es como jugar al teléfono descompuesto [...] Difícilmente se te escucha y quien resuelve... tiene prisa”

La comunicación no es efectiva, hay dobles mensajes no hay diálogos no oportunidad a la expresión de ideas, no hay congruencia entre lo que dicen con lo que hacen. “Mi comunicación con las autoridades es nula de manera verbal y por iniciativa”, “se reprime el derecho a la libre expresión”. En términos de Watzlawick, se observa una patología de la comunicación ante la impenetrabilidad relacional. Los Actores 4 no consideran tener la posibilidad de comunicarse con las autoridades y experimentan una sensación de omisión al no ser tomadas en cuenta sus ideas y al no ser consultados para ninguna de las actividades ni decisiones.

Con respecto al rol que desempeñan como parte de la comunicación, externaron que siempre establecen relaciones de supeditación, esto es de complementariedad de acuerdo con las patologías de la comunicación.

Manifiestan no poder asumir un rol distinto de obedecer cuando cualquier autoridad manda, puesto que se sienten temerosos de verse afectados por las decisiones que pudieran tomar al considerar su actitud como renuente o fuera de las disposiciones de la institución. Ante esta situación, no se sienten parte de la institución, se sienten rechazados, minimizados y descalificados como personas y a la expectativa de no saber cuál es su situación laboral.

En lo referente a los directivos, manifiestan un rechazo ante los discursos que emiten, incluso citan a modo de sarcasmo algunos de los discursos habituales que, según indican, se aproximan más a un regaño, por ejemplo. Ante esta situación, manifiestan mantenerse al margen de la situación, a través de ignorar

lo que se les dice. Expresan: “me duermo, no lo quiero escuchar”. Con lo que una vez más, se identifica la presencia de la patología de la comunicación a nivel de rechazo y descalificación de la persona, así como de sus mensajes, mediante ideas como: “es un títere”, “nadie le obedece”, “no es un líder”, “es hostil”.

Los actores 4, reconocen que rechazan sus comentarios, y hacen mención de cuando Autoridad 2 rechaza también lo sugerido por Actores 4. De manera que estas relaciones parecen ser un círculo vicioso: me rechaza-lo rechazo.

Los entrevistados manifiestan deseos reales de ser escuchados, valorados y tomados en cuenta. “Mi utopía sería que hubiera comunicación directa, que se estableciera ese vínculo de confianza, que nos dieran apertura y confianza, que se nos tome en cuenta y lo que digamos no sea ignorado”.

Por su parte, los Actores 5 externaron su manera de pensar y la percepción que tienen con respecto a los vínculos comunicativos que establecen con Actores 4 y Autoridades, siendo posible recuperar lo siguiente:

- Relación entre Actores 5

De manera general, los Actores 5 entrevistados, expresaron que entre iguales pueden llevarse bien y establecer buenos vínculos comunicativos, puesto que al ser de la misma edad y sostener intereses y gustos en común, es posible la convivencia.

Reconocen que aunque no pueden llevarse bien con todas dado los diversos temperamentos, es posible la convivencia en aula, familia y a nivel institucional.

Esto se complementa con lo recabado mediante la observación, en la que fue posible identificar que efectivamente, en general existe la comunicación, son Actores 5 tolerantes y aceptan la diversidad de pensamiento.

Algunos de los problemas identificados, es que tienden a rechazar a sus homólogas cuando sienten que se les rechaza para darle prioridad a alguien más. En casos muy concretos hay situaciones de competencia; en la mayoría de los casos aceptan sus logros y aunque sean evidentes algunos de sus desacuerdos, son capaces de aceptarse entre sí.

Como resultados, se obtiene:

Una tendencia a aceptar la comunicación, sin importar que no se esté de acuerdo con la actitud de sus compañeras. No se observan actitudes de rechazo ni de descalificación entre sí.

En cuanto a los niveles de comunicación, no se detecta la presencia de patologías, puesto que existe la apertura de aceptar las aportaciones y comentarios de las demás. De manera que se establecen relaciones de confirmación y aceptación, posibilitando la comunicación.

- Relación Actores 4 y 5

Falta de acercamiento, confianza y vínculos comunicativos. Toda relación establecida es meramente académica; esto por indicaciones institucionales que limitan la comunicación ajena a los contenidos temáticos que exige cada una de las materias impartidas. De modo que la presencia de patologías de la

comunicación, puede ocurrir exclusivamente en el periodo de tiempo destinado a las clases, y son precisamente referentes a la incapacidad para comunicarse: no por carencia de intención sino por reglamento.

Entonces, la dinámica de trabajo académico, tiende a ser expositiva por parte de Actores 4, mientras que Actores 5 deben limitarse a ser receptoras y a seguir las indicaciones recibidas. Sin embargo, este planteamiento de trabajo es criticado por parte de las Autoridades cuando no se permite la expresión de Actores 5, por lo que siempre se espera que Actores 4 permitan a Actores 5 el intercambio de información, siempre que ésta no sea de temáticas personales, sino académicas.

Actores 5 expresaron su deseo por ser tomadas en cuenta y que se utilice el medio oral para lograr acuerdos en los que se dé apertura al diálogo y la participación. Expresaron: “obedecemos aunque no estemos de acuerdo, esto hace que nos sintamos enojadas y gesticulemos constantemente. [...] no podemos hablar con ellos, porque nos vigilan y regañan”.

Al mismo respecto, expresaron que al tenerles prohibida la comunicación con Actores 4, no se sienten con la libertad de expresar inquietudes ni participar en clase, les han enseñado que por respeto no deben hablar con ellos, así que se sienten inferiores y les resulta muy difícil dialogar, incluso, a veces prefieren quedarse con dudas en clase, por el temor que les implica expresarse.

Ante esta situación, siempre señalan como causa principal, los lineamientos establecidos por la institución, encontrarse constantemente supervisadas por autoridades y el respeto que manifiestan tener a Actores 4.

Como resultados, se obtiene:

Poca probabilidad de identificar patologías de la comunicación, ya que para ello sería necesario observar con detalle los procesos comunicativos establecidos en aula, sin embargo al ser estos mayormente académicos, se considera difícil la presencia de malos entendidos.

A pesar de ello, se está consciente de que sin duda han de presentarse patologías considerando que se trata de un constante feed-back en el que ambos actores se determinan, por ello se toma en consideración lo expuesto por Actores 4 y 5, de manera informal, obteniendo como ejemplos de patologías que: 1) Cuando Actores 5 se encuentran en desacuerdo con Actores 4, los primeros, al conocer su situación jerárquica, se subordinan a las indicaciones de los segundos, confirmando de esta manera al otro; 2) cuando uno se subordina a otro, generan relaciones de complementariedad, en el que se reconoce que uno es el facultado para la toma de decisiones y otros son los que deben aceptar la comunicación y disposiciones tal como se indiquen, y así lo hacen aun cuando no se encuentren de acuerdo; 3) cuando no les es posible expresarse manera oral lo hacen a través de la gesticulación, es decir, a través de la comunicación analógica.

- Relación Actores 5 y Autoridades

En su relación con Autoridades (internas al plantel), Actores 5 expresaron que la comunicación es aún más limitada, puesto que aunque las autoridades son las responsables de su educación moral y espiritual, éstas se hallan constantemente ocupadas y enojadas. Esta situación propicia que Actores 5 experimenten miedo y desconfianza.

Actores 5 saben que deben obedecer, y lo hacen para evitar conflictos subsecuentes. Se sienten con poca confianza de hablar con las Autoridades internas por miedo, por sentirse rechazadas, por saberse tímidas y temerosas de los discursos que han de recibir, puesto que expresan: “son de mente cerrada, al estar consagradas y considerar todo como un pecado. Da miedo que divulguen lo que decimos”.

En este apartado es importante mencionar que en esta relación no fue posible aplicar guías de observación, puesto que estos actores se vinculan en tiempos en que ya no hay nadie ajeno a la dualidad (Autoridades 1- Actores5), por lo que los resultados aquí anotados, se obtienen mediante las declaraciones de actores 5 y lo visualizado en horario laboral.

Las relaciones establecidas giran en torno a comunicación digital de parte de las Autoridades hacia Actores 5 y de complementariedad a la inversa.

Se puede hablar de la existencia de una patología de la comunicación de puntuación de los hechos, cuando como causa se considera el hermetismo de las Autoridades al imposibilitar toda comunicación con Actores 5, y como efecto la

negatividad de buscar y encontrar un acercamiento que permita establecer vínculos comunicativos.

7. CONCLUSIONES

Tras la investigación realizada, la puesta en práctica de algunas técnicas de recolección de datos de campo y el análisis de los procesos comunicativos de los actores involucrados en el presente proyecto, es posible concluir que sin duda, se observan criterios de comunicación entre los actores involucrados en el funcionamiento de “Villa de los Niños”, como institución educativa. De tales relaciones comunicativas se deriva la presencia de algunas patologías de la comunicación que repercuten en el establecimiento de relaciones interpersonales entre los involucrados.

Entre dichas patologías, la aceptación de que todo comunica, facilitó la identificación de relaciones de rechazo y aceptación de la comunicación, en menores casos en comparación con la constante descalificación y desconfirmación del otro, que propiciaron las autoridades frente a todos aquellos que a nivel jerárquico, se encontraban por debajo de su autoridad y que se hizo visible a través de la omisión al derecho de expresión. Las autoridades se expresaron mayormente empleando la comunicación digital, sin dar apertura al diálogo.

Por su parte, quienes fueron restringidos en su comunicación, se supieron supeditados a los emisores y por ello, su proceder estuvo encaminado a corresponder a esta dinámica de descalificación, pero no de la misma manera, sino mediante la comunicación analógica en la que su única manera de expresarse, al estar la oral restringida, fue la gesticulación, intercambiando con

sus iguales, muestras de inconformidad y hastío que evidenciaron su rechazo tanto a los mensajes recibidos, como a quienes los emitían.

En cuanto a los niveles de contenido y relación de la comunicación, se confirmó lo expuesto por Watzlawick, cuando afirma que la comunicación transmite información e impone conductas. Se identificó que cuando la información ofrecida por los emisores correspondía con datos falsos, los receptores modificaron el rol, la percepción y la relación que mantenían con los primeros, puesto que restaron credibilidad de manera gradual, de modo que ante la primera mentira la credibilidad disminuyó parcialmente, sin embargo ante la presencia de mentiras constantes, se perdió total credibilidad al punto de omitir la existencia de esa persona, sin importar que se tratase de una autoridad. Del mismo modo, dejó de considerársele una autoridad y, por añadidura, dejó de tomársele en cuenta.

Para situaciones futuras, la presencia de desacuerdos se convirtió en una constante entre los interactuantes, al estar uno en resistencia a creer y obedecer las indicaciones, mientras que el otro continuaba con la postura de tomar decisiones y hacerse obedecer. Así que los desacuerdos no eran únicamente a nivel de contenido, sino también de relación, lo que de acuerdo con Watzlawick, propicia relaciones con problemas sumamente graves.

Ahora bien, como consecuencia de estas relaciones fracturadas a nivel de contenido y relacional, se establecieron relaciones de descalificación. En la mayoría de los casos, los actores demostraron sentirse minimizados y supeditados a las autoridades y lo aceptaron para evitar problemas futuros. En estos casos se

observa una relación de complementariedad aun cuando no se esté conforme con la situación, especialmente en la relación docentes- directivos.

En la relación entre directivos, uno de mayor jerarquía que otro, se observó una recurrente inclinación de desconfirmación ejercida por el de menor jerarquía hacia el de mayor, lo que demostró una repetitiva competencia por establecer quién podía tomar decisiones y quién no. No se buscaba una relación de simetría que posibilitara la participación, inclusión, expresión y toma de decisiones; la penetrabilidad a la comunicación, sino una relación en donde alguno de los actores lograra subyugar al otro, y como no ocurría, el de menor jerarquía optó por omitir la existencia y autoridad del otro y a la inversa, el de mayor jerarquía buscó siempre ser superior al resto, en fin, una recurrente disputa por el control.

Con respecto a las estudiantes, las conclusiones giran en torno a una situación desfavorable si se toma en consideración que de entre todos los actores involucrados en su formación, fue precisamente con quienes se hacen cargo de su cuidado, con quienes tienen menor probabilidad de comunicarse, mientras que con quien tienen mayor apertura, es precisamente con quienes no deben tener contacto ajeno al ámbito académico, puesto que así lo establece el reglamento institucional.

Las situaciones en que se presentan las patologías de la comunicación, están marcadas por múltiples desacuerdos y la escasa probabilidad de establecer procesos comunicativos de diálogo directo y de mutuo acuerdo, que permita la resolución de los problemas, el planteamiento de estrategias de solución y

métodos claros y precisos para el logro de propósitos de la institución como sistema.

La comunicación establecida es de tipo unidireccional, por lo que no se establecen acuerdos. Las indicaciones se presentan a modo de petición de manera explícita, sin embargo, de forma implícita se sobreentiende que se trata de regaños u órdenes no negociables. Lo que como consecuencia tiene la carencia de vínculos comunicativos estables y benéficos para el logro de propósitos institucionales.

De la misma manera, el contexto en que se presentan las patologías de la comunicación, se halla determinado por lo que se establece apropiado y permitido para cada uno de los actores involucrados, sin derecho de réplica y con una frecuente insistencia de lo que se debe y no hacer.

Continuando con esto, no solo es posible mencionar las patologías de la comunicación identificadas, sino también los detonantes más recurrentes que las desencadenaron, entre ellos destacan: la falta de apertura para la comunicación oral, la nula capacidad para establecer acuerdos que tomen en cuenta los intereses y opiniones de los involucrados, la emisión de discursos repetitivos que ocasionaron el aburrimiento de los receptores al sentirse siempre culpados por las fallas en las actividades especialmente cuando no se toma en consideración los errores que las propias autoridades tienen, la presencia de mensajes inventados que terminan descubriéndose y restan credibilidad y autoridad a quien los emite, la actitud de las autoridades al ocultar tras la figura de una autoridad mayor y señalarla como la responsable de toda disposición aun cuando ésta no esté

enterada, la falta de congruencia entre el decir y hacer que incluye a las autoridades dando indicaciones pero desobedeciéndolas, la mala relación entre las propias autoridades que desean guiar a los docentes sin poder regularse a sí mismos y, la falta de seriedad y respeto que las autoridades tienen hacia sus labores asignadas y hacia los docentes, respectivamente.

Lo anterior impactando, indudablemente, en el funcionamiento de la institución que, recordemos, es un sistema que además de fines académicos, busca la integridad espiritual y moral de las estudiantes.

En suma, se concluye que la incapacidad para comunicarse desencadena problemas de diversa índole en quienes participan en el funcionamiento de un sistema, cualquiera que este sea.

El logro de propósitos será posible solo y hasta que, todos los actores involucrados, estén dispuestos a relacionarse con los demás, puesto que de no ser así, la rivalidad y competencia generarán ambientes poco empáticos y de lucha constante.

De la presencia de constantes patologías de la comunicación, emanan diversas situaciones que limitan el logro de propósitos de la institución, fallas en el intercambio de mensajes y problemas serios de relación entre los actores que imposibilitan el trabajo en conjunto para tener claros los propósitos y obtener el logro de resultados favorables.

Finalmente, lo dicho acerca de los sistemas abiertos y su funcionamiento, se complementa con la propuesta de conformar circuitos interaccionales estables

mediante el logro de variables estables, esto es que cuando los intereses son compartidos entre los elementos que constituyen un sistema, se obtiene mayor probabilidad de lograr el surgimiento de relaciones óptimas entre los interactuantes del sistema, lo cual se ve reflejado en resultados favorables para el cumplimiento de propósitos y metas del sistema en cuestión; lo que a todas luces, no ha logrado consolidar la institución en cuestión.

Ahora bien, me atrevo a afirmar que la situación descrita y la presencia de patologías de la comunicación, sin duda, puede ser trabajada de manera gradual bajo los siguientes principios:

- a) El reconocimiento del otro. Implica que todos actores involucrados reconozcan la función que desempeñan dentro del sistema en cuestión, incluyendo por una parte, la aceptación que los docentes deben hacer en torno a quienes guían las actividades, esto es de los directivos escolares. Esta necesidad emerge si se considera que se presentan casos en donde los docentes rechazan atender las indicaciones de quienes se sitúan como autoridades académicas, comúnmente por motivos personales y no éticos y/o profesionales.

Por otra parte, el reconocimiento a la inversa, en donde los directivos deben estar abiertos al diálogo que involucra la generación de nuevas propuestas que atienden a las necesidades e inquietudes de los docentes, puesto que al sentirse rechazados (los docentes) se sienten en la necesidad de descalificar a quienes los guían, lo que sumerge a los actores en una

constante lucha de poderes en donde ambos se predisponen a imponerse y, por ende, no hay acuerdos.

- b) Que se prioricen los propósitos e indicaciones dadas. Significa que se jerarquice la información que se externa por parte de las autoridades académicas. Cuando los contenidos a modo de observaciones, comentarios, regaños e indicaciones, se dan sin un propósito establecido o sin un fundamento sólido que los respalde, se genera un ambiente de aburrimiento y rechazo, puesto que los receptores consideran que la información expresada es repetitiva y pierde el impacto, por ello, se limitan a escuchar pero no atienden lo que se les solicita.
- c) Que se corresponda el decir y hacer. Gran parte de la inconformidad visiblemente demostrable por parte de los actores (docentes), se debe principalmente a los constantes comentarios que desacreditan su función como docentes al decirles que se identifican fallas en sus actividades y trabajo y, sin embargo, las autoridades contribuyen con tales situaciones. En otras palabras, se indica no hacer lo que se considera inapropiado, pero las autoridades las hacen.
- d) La conducción sincera. Las autoridades pierden credibilidad frente a los docentes, cuando éstos identifican que las indicaciones dadas no corresponden con los lineamientos establecidos por quienes regulan la institución (Hermanas de María), sino que se dan indicaciones atendiendo a intereses personales, a través de las mentiras y bajo el nombre de autoridades con mayor jerarquía.

Por lo anterior, es determinante para el avance del programa “Villa de los Niños”, el establecimiento en común de los propósitos a lograr, la suma de trabajo colaborativo para que estos propósitos sean compartidos, el uso de la homeostasis como manera de regular los procesos comunicativos, la atención a la metacognición que permita disolver los obstáculos de la falta de comunicación y, sobre todo, el replanteamiento de lo que significa conformar un sistema y de cómo se establecen las relaciones entre sí dentro de éste, puesto que, apelando al principio de totalidad de los sistemas abiertos, lo que hace un elemento del sistema, impacta en el resto de las partes, por lo que al encontrarse la institución, en una situación de constantes desacuerdos imposibilita que se camine hacia una misma dirección, lo que no solamente impide el logro de propósitos, sino que además estimula y alimenta un ambiente de constantes regaños, reproches y discusiones sin fin que agrandan el problema y gestan una secuencia repetitiva de patologías de la comunicación que terminan propiciando la decadencia del sistema.

En suma, se lograría el funcionamiento de la institución, con menor presencia de patologías de la comunicación, si los actores involucrados estuvieran dispuestos al diálogo, por un lado, y se reconocieran entre sí, por el otro.

8- BIBLIOGRAFIA

Andrea Borelli, Bismarck Pinto. (2006). Modelo sistémico aplicado a un centro de rehabilitación de drogodependencia. *Redalyc*. Recuperado el 03 de septiembre de 2016 de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545473002>

Arcilla. (2006). *Entregándose a la pobreza*. Mons. Aloysius Phillip Schwartz.

México: San Pablo.

Aristóteles. (1252a). *Política*. Madrid: ENR/ Recuperado el 26 de febrero de 2017,

<http://fama2.us.es/fde/ocr/2006/politicaAristoteles.pdf>

Astigarraga, E. (s.f.). *El método Delphi*. Universidad de Deusto. Recuperado el 03 de septiembre de 2016, de:

http://www.unalmed.edu.co/~poboyca/documentos/documentos1/documentos-Juan%20Diego/Plnaifi_Cuencas_Pregrado/Sept_29/Metodo_delphi.pdf

Bateson, Gregory, et al. (1982). *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairós.

Bertalanfy. (1976). *Teoría general de los sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. . México: FCE.

Castro, I. (2006). *El modelo comunicativo. Teóricos y teorías relevantes*.

Universidad Latina de América: Trillas.

Cerda, H. (1991). *El búho*. Recuperado el 03 de septiembre de 2016, de

<http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>

Campoy, T. y Gomes, E. (2009). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*. Recuperado el 21 de mayo de 2017, de:

http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf

Cruz B. Pérez et al. (2012). *La intervención: la comunicación y su confluencia en el espacio grupal*. Redalyc.

Donatella Della Porta, Michael Keating. (2013). *Enfoques y metodologías de las ciencias sociales*. Madrid: Akal.

Edmond Marc y Dominique Picard. (1989). *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. España: Paidós.

Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata

Ferroti, F. (2007), *Las historias de vida como método*. Universidad Autónoma del Estado de México. México. Recuperado el 03 de septiembre de 2016 de:
<http://www.redalyc.org/pdf/105/10504402.pdf/>

Gabriel Jaime Pérez et al. (1997). *Comunicación, misión y desafío*. Bogotá: CELAM.

Giorgio Nardone y Paul Watzlawick. (1992). *El arte del cambio. Manual de terapia estratégica e hipnoterapia sin trance*. España: Heder.

Gilles, J. (2007). *La comunicación niño- adultos. Cómo ayudarles a expresar y cómo aprender a escuchar*. España: Nacea.

- González, F. L. (2007). *Investigación cualitativa y subjetividad: los procesos de construcción de la información*. México: Mc Graw Hill.
- Infoamérica. (s.f.). Recuperado el 24 de abril de 2016, de Comunicación, sociedad y cultura. Perfil biográfico y pensamiento:
http://www.infoamerica.org/teoria/watzlawick_1.htm
- Jaramillo Molina et al. (1990). Estudio de la comunicación entre padres e hijos (estudiantes de secundaria) e la población minera de Amagá-Colombia y propuesta de programas de orientación familiar. *Redalyc*.
- Mahecha, S. H. (2015). Problemas de comunicación en el aula: reflexiones desde la Teoría de la Comunicación Humana. *Redalyc*.
- Marina Tuts, Concha Moreno García. (2007). Mírame que te estoy hablando. Los niveles de comunicación y de interacción en la clase de ELE. *Redalyc*.
- Mead. (1968). *Espíritu, persona y sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social*. Buenos Aires: Paidós.
- Miric, M. (2004). El estigma social desde la teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick. *Redalyc*.
- Montoya, J. O. (2009). Comunicación interpersonal en el adulto mayor. *Redalyc*.
- Naranjo, M. *Perspectivas sobre la comunicación*, Recuperado el 10 de marzo de 2016, de: revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/download/84/83
- Nelly López, Irma Sandoval. (s.f.). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado el 21 de mayo de 2017, de

http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36917444/1_Metodos_y_tecnicas_cuantitativa_y_cualitativa.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1495347525&Signature=pWBtz0NR9Hja8p5HLFNi6GyGRnQ%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3

Paul Watzlawick et al. (1985). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Barcelona: Herder.

Portillo, M. (2005). *Metodología cuantitativa*. México:UACM

Rizo, M. (2006). *Comunicación interpersonal*. México: UACM.

Roberto Hernández et al. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). Perú: Mc Graw Hilla.

Spencer, H. (2003). Recuperado el 20 de mayo de 2017, de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/89633.pdf>

Taylor y Bogdan. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.

Thompson, J. B. (2002). *Ideología y cultura moderna. Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas* (2° ed.). México: UAM.

Referencias de internet

<https://villadelosninos-ac.es.tl/Acerca-de-la-Villa.htm>

9. ANEXOS

Se presentan los resultados y anotaciones obtenidas mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Se omiten nombres de los actores estudiados y en su lugar se coloca el siguiente código para facilitar la comprensión de los datos proporcionados.

Autoridad 1: Autoridad interna encargada de los asuntos académicos

Autoridad 2: Autoridad externa

Autoridad 3: Ayudante de Autoridad 2

Actores 4: Personal frente a grupo

Actores 5: Grupo

OBSERVACIÓN

Se refieren a continuación, situaciones observadas de manera informal durante el transcurso de los días.

- **Día: 01 de abril de 2017**
- **Lugar: Estancia**
- **Participantes: Autoridad 1, 2 y 3 y Actores 4**
- **Hora: 11:00 am**

La autoridad 1, dirige la reunión durante 15 minutos aproximadamente. Toma la palabra para indicar que los Actores 4 no debían propiciar el contacto con Actores 5: (ellas) "...confunden y mal interpretan las situaciones", por ejemplo (describe la

situación siguiente), un Actor 5 solicita material a un Actor 4 -a pesar de saber que no es una acción permitida por la institución-, y él contesta “sí, solo porque me caes bien” entonces Actor 5 se incomoda y tiene miedo por lo que Actor 5 le contesta y por lo que le pueda pasar, así que decide ser ella misma quien se reportara.

La autoridad 1 menciona que hablará personalmente con los responsables, pero que considera pertinente mencionarlo en general.

Interviene la Autoridad 2 refuerza lo que se ha dicho, agregando que no se deben establecer vínculos de amistad con Actores 5, lo indica mediante la expresión: “Ignore a la niña. No hable con ella, si ella le habla y se le ignora (gesticula evasión, voltea el rostro y dice no, no, no, no me hables, niña), entenderá que no debe hacerlo.

Día: 08 de abril de 2017

Lugar: Estancia

Participantes: Autoridad 2 y 3 y Actores 4

Hora: 10:00 am

Situación observada: La autoridad 2 se acerca a un Actor 4 en su calidad de representante de academia, y le hace algunos comentarios sobre actores 4 integrantes de su academia, se recupera parte de la conversación con lo siguiente:

Sobre el desempeño de algún 4 dice: “anda barriendo, platica con las, hay niñas sin uniforme, muchas cosas en las parrillas. Ya está viejo, tiene una eternidad aquí”.

Sobre el desempeño de otro Actor 4 “las niñas no le obedecen, puede ser muy verbo, haber leído 800 o 1000 libros, pero no tiene poder de mando. Las niñas no le obedecen”.

En general de los dos Actores 4 afirmó: “uno los guía, allá (señalando la oficina) deciden”

La receptora se limitó a escuchar los comentarios.

Posteriormente, el Autoridad 2 comentó que durante la reunión general, se hablarían algunos datos importantes que la Autoridad 1 había solicitado se abordarán. Autoridad 2 mostró estos datos de manera impresa a Actor 4 y agregó lo siguiente: “me gustaría que usted lo leyera, si se presta la dinámica”. Cabe aclarar que los datos que contenía el documento, eran referentes a casos concretos de incumplimiento de reglamento e indicaba nombres específicos de algunos Actores 4.

Sin embargo, la respuesta emitida fue: “No, me tocarán a mí los sombrerazos; prefiero ser espectadora”. Se obtiene como respuesta un “Ok” acompañado de una breve sonrisa.

11:00 am- 12:00 pm

Se desarrolla ya la reunión, y parte del discurso fue:

“esta semana *hubieron* tres inasistencias. Esto es una charla; soy un intermediario entre el patrón y ustedes. Vamos a hablar de cartas administrativas, dos A’s

debemos aprender: la académica y la administrativa. La A con línea dura, recta, rígida y otra A con florecitas, las dos son necesarias”.

“Esta es una escuela con muchos, muchos, muchos logros académicos”

La autoridad encargada “de estas situaciones administrativas da un reporte de esta semana. Nombres de maestros, aquí están, voy a generalizar y les pido que tomen nota, porque quien ocasiona el problema es una persona, pero maravillosamente esa persona tiene el milagro de resolverlo, y esta escuela necesita a cada uno de ustedes. Ustedes son importantes”.

Aunado a ello, la Autoridad 2 exhorta a Actores 4 a cumplir el reglamento, haciendo hincapié en el control de la puntualidad de las estudiantes, el uso correcto del uniforme, moderar el ruido en el salón de clases, revisar que las estudiantes tengan únicamente su cuaderno de la materia en la butaca, y comentó: “Inventen una contraparte para el control de personas, utilicen la figura. Digan que es el director”

Día: 11 de abril de 2017

Lugar: Estancia

Participantes: Autoridad 3 y Actor 4

Hora: 11:00 am

Autoridad 3 realiza observaciones a Actor 4 indicándole que no debe transitar por escaleras laterales (exclusivas para alumnas), haciéndole mención que el reporte es enviado por Autoridad 1. Aclara (como exentándose de toda responsabilidad) que ella no fue, que fue Autoridad 1. Y lo reitera.

Actor 4 responde sin prestar mayor atención: “prefiero circular por ahí que llegar tarde a mi clase”

Autoridad 3 menciona entonces “No lo reporte yo, sino Autoridad 1”

Actor 4: “Aja, está bien.” Gesticulando poco interés en la observación

- **Cambio de indicaciones de un momento a otro.**

Previo a la Semana Santa, se dieron indicaciones para Actores 4, con respecto a la entrega de actividades diversas, propias de la institución, siendo éstas solicitadas para el día miércoles 12 de abril. Sin embargo de manera informal (papel y marcador) se anuncia que deben entregarse el día martes 11. Sin que para ello haya previamente una contextualización respecto al cambio o se informe de manera oral el cambio de disposición. En este marco de situación, se observa inconformidad y molestia de los Actores 4 de manera oral complementada con gesticular. Entre los comentarios de desagrado realizados, se encuentran: “todo cambia de un momento a otro”, “qué no habían dicho otra cosa”.

- **Día: 12 de abril de 2017**
- **Lugar: Aula**
- **Participantes: Autoridad 1 y 2 y Actor 4**
- **Hora: 12:55 pm**

Ante el retardo de un Actor 4 para llegar al salón e iniciar su clase

Autoridad 1, se encuentra esperando y supervisando quiénes llegan temprano y quiénes tarde, registra por escrito lo que observa y, aparentemente, se lo hace saber a Autoridad 2, de modo que éste interrumpe la clase de un Actor 4.

Autoridad 2: ¿Llegó temprano?

Actor 4: Algunos segundos tarde

Autoridad 2: ¿Por qué?

Actor 4 se dispone a explicar que una estudiante le interceptó en las escaleras para justificar una ausencia a clases, debido a que Autoridad 3, sin informar al Actor 4, había requerido que la estudiante realizara algunas actividades extra.

Sin embargo, esta situación no fue vista por las Autoridades. De modo que ignoraban lo acontecido y dieron por hecho algunos supuestos que podrían entenderse como falta de puntualidad y responsabilidad para acatar indicaciones.

Mientras se desarrollaba la conversación en que Actor 4 explicaba lo ocurrido, se aproximó Autoridad 1, al verla, Autoridad 2 interrumpió el diálogo y dijo: “Bueno, la Autoridad se lo anotó como retardo. Me pidió que se lo avisara”, mientras decía esto, dio media vuelta y se alejó dejando al Actor 4 hablando.

Actor 4 molesto por esta actitud, manifestó lo ocurrido de manera oral y escrita Autoridad 1, quien sonrió y asintió con la cabeza sin mostrar gesto de molestia.

- **Día: 14 de abril de 2017**
- **Lugar: Estancia**
- **Participantes: Autoridad 2 y Actor 4**
- **Hora: 1:15 pm**

Autoridad 1 toca la mesa, simulando tocar una puerta, y se dirige a un Actor 4 para comentarle algo relacionado con la adquisición de un libro que debían leer las estudiantes para un concurso.

Autoridad 1: me reporto, no encontré el libro. Tengo un lugar en donde sacan copias de libros completos y no, no hay.

¿Es a fuerza el libro, requisito?

Actor 4: Sí, porque de lo contrario no tendríamos quién participara por tercer grado.

Autoridad 1: Ah ¿Y si hiciéramos como los chavos de afuera? Sacar ideas de internet. Podríamos buscar el resumen.

Actor 4: Yo seguiré buscándolo.

Autoridad 2: Bueno por ética tendríamos que conseguirlo.

Actor 4: Buscaré descargarlo y que se imprima.

Autoridad 2: Bueno, así está bien, Así quedamos.

- **Día: 10 de mayo de 2017**
- **Lugar: Gimnasio II**
- **Participantes: Actores 4**
- **Hora: 12:40 pm**

Conversación con un Actor 4 de escasos meses en la institución, que había laborado ahí cinco años atrás, y quien rememora una conversación con Autoridad 2.

Actor 4: Una vez le preguntamos cómo era su esposa y contestó que él se había casado con una mujer normal; una ama de casa. Imagínate la idea que tiene de nosotras como mujeres que trabajamos... una persona como él ya no cambia.

- **Día: 27 de mayo de 2017**
- **Lugar: Sala de reuniones**
- **Participantes: Autoridad 2 y Actores 4**
- **Hora: 11:00 am**

Se presentan discursos como:

“Si ponemos un huevo, hay que cacarearlo”

Actores 4 “ustedes mandan en su salón de clases. El liderazgo da el respeto. Que no les falte el liderazgo dominante, no el espiritual, no el amoroso, no el empático, sino el dominante”.

- **Día: 22 de junio de 2017**
- **Lugar: Aula**
- **Participantes: Autoridad 2, Actor 4 y Actores 5**
- **Hora: 09:30 am**

Actores 5 se encuentran en total silencio y concentración, realizando una actividad de aplicación de conocimientos en tiempo-clase. Llega Autoridad 2 e interrumpe la actividad para hacerles algunas recomendaciones que podrían mejorar su presentación de proyectos de titulación (previo hubo un ensayo de exposiciones). Actores 5 detienen su actividad para escucharlo, sin embargo, transcurridos algunos segundos y al darse cuenta de lo que les decía, continuaron su actividad e ignoraron lo que se les estaba comentando.

- **Día: 02 de agosto de 2017**
- **Lugar: Sala de reuniones**
- **Participantes: Autoridad 2 y Actores 4**
- **Hora: 9:00 am**

En una reunión general, un día antes del inicio de ciclo escolar 2017-2018, la Autoridad 2 se refiere a los resultados obtenidos el ciclo anterior, y menciona la importancia del material didáctico en las actividades de Actores 4, de modo que comenta: "el año pasado *hubieron* [...] láminas chuecas, letras amontonadas y con colores amarillos casi anaranjados..."

Tal comentario pareció incomodar a uno de los receptores quien tomó la palabra y replicó interrumpiendo: “Pero si usted también escribe así [...] no me parece que se hable así de los profesores que ya no están, que se denigre su trabajo”

La reacción de la autoridad fue de aceptación, bajó la mirada y asentó con la cabeza. Escuchó y al fin comentó: “sí, lo digo por los maestros que fuimos el año pasado, me incluyo”.

ENTREVISTAS

A continuación se presentan las declaraciones de los entrevistados. Los datos se hallan organizados de acuerdo con lo expresado por cada uno de ellos.

Caso 1. Actor 4 con una antigüedad laboral superior a los 15 años. Duración de la conversación 1 hora, efectuada el día 10 de mayo de 2017 y de la cual se recupera lo siguiente:

Referente a Autoridad 2

Actor 4:

Cuando empiezan las reuniones yo me bloqueo. Ya mejor me duermo; no quiero escuchar. Leo o me distraigo en otra cosa porque siempre nos dice lo mismo, en otras palabras, pero lo mismo al fin. De que empieza con su <vale la pena> ya sabemos que es regaño.

Antes tenía un poquito más de personalidad, ahorita hasta las niñas me dicen: “Prof., préstele dinero para que en la graduación traiga ropa decente, porque siempre viene muy mal vestido”.

Él siempre se lava las manos. Él nunca tiene la culpa de nada.

Actor 4 ejemplifica cuando se adelantaron las evaluaciones de secundaria, argumentando que fue necesario porque la plataforma para subir calificaciones cerraba en fecha determinada y no era posible esperar más. Cuando ante esto, fuentes de la Oficina Académica refirieron que tales fechas estaban ya definidas desde antes de iniciar el ciclo escolar, pero “no se dieron cuenta porque no hacen bien su trabajo”.

Las palabras de Autoridad 2 fueron: “No es cosa nuestra, palabra que no. Fue la plataforma; adelantaron las fechas”.

Esta situación propició molestia los Actores 4 a quienes con anticipación y bajo presión, se les había solicitado la entrega de un instrumento de evaluación impreso. Mismos sobre los cuales se hicieron constantes observaciones y correcciones que finalmente no se utilizaron.

A nivel bachillerato, en una reunión general, un Actor 4 que además de laborar en la Institución, labora en un centro educativo público, comentó a Autoridad 2 que autoridades educativas solicitaban prueba y resultados diagnósticos sobre la evaluación PLANEA. Actor 4 sugirió una fecha para la realización de lo solicitado y, sin embargo, Autoridad 2 se limitó a asentir con la cabeza y cerró el proceso comunicativo sin oportunidad de un feed-back, por lo que el comentario quedó sin seguimiento.

Una vez llegada la fecha en que debía entregar el reporte de la evaluación diagnóstica, pero como se realizaron las actividades, Autoridad 2 (ante la presión)

“se desespera y pide que se envíen datos inventados, porque al fin, solo es trámite” (declarado por una fuente de Oficina Académica.). Sin embargo, autoridad 1 se enteró de la situación y cuestionó con tono elevado “¿Y por qué no se hizo?” A lo que Autoridad 2 no pudo responder.

Continúa Actor 4:

Luego, su manera de escribir dice mucho de él.

Que es una persona con muchos problemas psicológicos y de autoestima.

Todo está mal.

La gente tenía mucho miedo de que llegara

Pues es que antes imponía más. Tenía un poco más de presencia. Ahora no. Nadie le obedece; es un títere.

Nadie le obedece, creo que ya es colectiva la idea que se tiene de él.

Pero sabe también a quién le dice, no con todos se mete.

He notado que ya no lo consideran

Sí, alguna vez Autoridad 3 me dijo que como hay muchas incongruencias con lo que hace y dice, ya mejor ni lo toman en cuenta. Ya solo se reúnen Autoridad 3 y 1.

Me he dado cuenta que solo viene (entra a la Estancia) y finge que busca algo para ver qué estamos haciendo. Revisa cajones, los avisos, toma un libro, lo hojea y sin más se va.

Caso 2 Docente de la institución con 7 años de antigüedad

Se le cuestionó sobre su percepción acerca de la comunicación que se establece en su centro de trabajo, respondió:

Es “reactiva, sólo sirve a responder a lo que se da en cierto momento; en algunos aspectos sí es efectiva y sirve como diálogo, acuerdos y resolución de problemas, pero son pocas veces.

Qué opinión tiene de la comunicación en su centro de trabajo

Que no es efectiva, hay dobles mensajes, no establecen un diálogo para determinar metas, falta la expresión abierta de ideas, se reprime el derecho a la libre expresión.

A este respecto, qué sugiere

Predicar con el ejemplo, diálogo, la libertad de expresión basada en una meta clara, apertura a las opiniones, respeto a las ideas, retroalimentación... Si se sabe la misión y la visión de un trabajo se establecerán criterios o estándares para lograrlo y por consecuencia el líder y directivos proporcionarán los ejemplos de cómo se tiene que actuar, o bien la congruencia y claridad determinarán ciertas conductas.

A qué le atribuye los fallos en la realización de las actividades solicitadas

A los dobles mensajes que se transmiten, la coerción y la hostilidad que puede tener el que lidera.

Cómo se siente al formar parte de procesos comunicativos

Por una parte, atendida y respetada si es una reunión en la que se solicita una opinión o perspectiva con el propósito de planear alguna mejora; por ejemplo durante las reuniones de academia. Por otra, por ejemplo con autoridades, ansiosa y temerosa si formara parte de una evaluación negativa, que puede tornarse en renuencia, desmotivación o enojo. Comúnmente con autoridades, asumo un rol de supeditación.

Con mis compañeros de trabajo, cohibida cuando el grupo todavía no ha consolidado cierta confianza para tener una comunicación abierta, pero si ya lo ha hecho, me siento con plena libertad para externar puntos de vista.

Considero que mi comunicación con las autoridades es nula de manera verbal y por iniciativa; se da cuando es necesaria y cuando ellas la solicitan. De manera no verbal tiende a ser de respeto, pero en ocasiones de indiferencia.

Caso 3 Docente de la institución con 5 meses de antigüedad

Cuál es su percepción sobre la comunicación en la Institución

Que no hay nadie que resuelva. No hay una comunicación directa, entonces al enfrentarse a un problema, uno le dice a su jefe inmediato, y ese jefe a alguien más, y ese alguien más a su vez se lo comenta a alguien más para que se resuelva, se indique lo que hay que hacer o se emita una respuesta.

Es como jugar al teléfono descompuesto porque no hay una comunicación directa. Son redes, hay muchos intermediarios

Difícilmente se te escucha, todas las propuestas deben tener un documento escrito, porque es muy difícil encontrar a quien resuelve y cuando se le ve, tiene prisa.

Considero que debería existir una comunicación personal.

Cuáles considera problemas reales de comunicación

Falta de comunicación directa

Hay muchas personas para llegar a la persona adecuada, tienes que hacer mucho para poder comunicarte o expresarte con la persona adecuada, muchas veces los problemas no se resuelven rápidamente porque en lo que llega la información a la persona que quieres, ya se perdió el sentido de todo.

Yo no siento apoyo de ninguna autoridad.

Me siento rechazada, siento que no tengo nada que hacer en las reuniones, me siento fuera de lugar, no me siento parte de...

A veces tengo muchas dudas, pero no me siento con la libertad de preguntar. Son dimes y diretes a todo el mundo y al final se pierde

Me desaniman

Cómo se siente en una conversación con las autoridades

No me siento parte de la comunicación. Cuando alguien me tiene que comunicar algo, me lo comunican y yo acato órdenes. No hay mucha apertura, por ejemplo, cuando llegué quería hacer muchas cosas, quería proponer muchas cosas, tenía muchas ganas. Propuse lo que quería y me dijeron: “ammm. No, no lo creo conveniente” Creo que no hay tanta comunicación, yo solo soy oyente y acato órdenes. Entonces para qué propongo si siempre dicen que no. Todo te lo niegan.

No hay comunicación, solo hay que obedecer y punto.

Ellos juegan mucho al misterio, eso no me gusta. Me gustaría que se expresaran claramente. Yo les digo lo que pienso y no les gusta, entonces es más de obedecer. Ellos mandan yo obedezco, punto.

Y con sus compañeros de trabajo

Con quienes me desarrollo académicamente, me siento fuera de lugar, no siento que me tomen en cuenta. Digo algo pero nadie me hace caso y si lo dice alguien más entonces sí le hacen caso.

Las personas de otras asignaturas sí tienen apertura.

Cómo define el rol que desempeña en los procesos comunicativos

El de: él manda y yo obedezco

Obedezco

Con Autoridad 2 me agrada hablar, creo que tiene apertura, y me parece muy inteligente aunque creo que no sabe cómo decir las cosas, pero con Autoridad 1 no tengo confianza, impone y no me inspira confianza. Me da miedo, creo que nada le va a parecer. He intentado comunicarme, pero no, algo no me inspira.

Cómo procede ante situaciones de disgusto

Me enojo

Si después puedo externar mi incomodidad, lo digo, pero comúnmente me aguanto y para no meterme en problemas prefiero no decir nada

Qué discursos le incomodan

Cuando se denigra nuestro trabajo.

Creo que no hay buena comunicación porque no entendemos bien lo que se nos dice, no entendemos la realidad de la autoridad.

Cuando las autoridades dicen las cosas de un momento a otro o no tienen planeado nada y pareciera que todo lo hacen de un momento a otro.

Cómo sería la comunicación ideal

Mi utopía sería que hubiera comunicación directa, que se estableciera ese vínculo de confianza, que nos dieran apertura, que se nos tome en cuenta y lo que digamos no sea ignorado.

Se ha referido solo a dos personas como autoridad ¿Por qué?

Porque a Autoridad 3, no la veo como autoridad. No me gusta su forma de trabajar, le resta autoridad a Actores 4 frente a Actores 5 y se supone que debería apoyarnos. Debería haber cierta complicidad de forma positiva.

Me parece importante que tome su rol como autoridad, no la tengo en el concepto de autoridad, porque ella no ha sabido desempeñar su rol, no la incluyo, no me impone, no la veo como una autoridad. Si ella se creyera su papel haríamos buen equipo.

Caso 4 (contenido recabado de manera informal a través de la comunicación oral)

Actor 4 con antigüedad ligeramente superior a 1 año. Duración de la conversación 1 hora, el día 9 de mayo en Estancia. Se recuperan las siguientes declaraciones:

Caso 1 abordado

Contexto de la situación: Previamente un Actor 4 había solicitado una cooperación económica para la realización de una celebración interna, en la que se planeaba realizar una convivencia. El discurso con el que se solicitó el apoyo fue: “la cooperación sería de \$50 por los que no den. Creo que es lo justo por todo lo que hacen por nosotros” Refiriéndose a Actores internos a la Institución.

Ante esto, Actor 4 expresa (refiriendo a si apoyará cooperando):

No, no por la forma en que se pide; “se pide por los que no den” –citando la petición-. ¿O sea que yo voy a pagar para que coman los que no den y después van a estar ahí comiendo y yo los voy a ver? No, [...] es muy

barbera. Y no soy el único inconforme, he escuchado que hay otros que tampoco quieren.

Caso 2 abordado

Contexto de la situación: A mediados de febrero de 2017, personal administrativo de la institución convocó a una reunión (acontecimiento poco recurrente), por lo que con previa experiencia, los Actores 4 comenzaron a especular de lo que se trataba, manifestando temor puesto que creían que iban a informarles “alguna sorpresita”, según lo expresado por alguno de ellos. La expresión “alguna sorpresita” hacía referencia a información poco conveniente en términos laborales. Una vez iniciada la reunión, el personal administrativo explicaba que de acuerdo con la ley, el incremento salarial debía efectuarse en enero, por ello se indicaba que en el segundo pago de febrero iba a verse reflejado dicho aumento en la nómina, así como un retroactivo por las tres quincenas anteriores. Aunado a esta información, se expresó que si aumentaba el salario, debía aumentar también el costo por servicio de comedor, con ello, la comida que previamente se había cobrado en \$12.50 pasaría a costar \$16.50, pero no a partir de la fecha anunciada, sino desde los últimos 10 días. Cabe mencionar que estos cobros se realizan vía nómina. Ahora bien, tal información molestó a los Actores 4 que usan el servicio, y argumentaban que debió avisárseles con tiempo.

En este contexto, la persona a quien se ha hecho referencia en la situación anterior, tomó la palabra para decir que le parecía que el aumento era lo justo

considerando que se había incrementado el sueldo, y que el incremento no le parecía excesivo.

El Actor 4 en desacuerdo (como algunos más), no considera que deba corresponder de la misma manera que la persona aludida, puesto que no existe relación previa alguna que rebase lo meramente laboral en lo que además, no se siente motivado a agradecer. Y lo expresa así:

Si no fuera porque las indicaciones que dan no me parecen buenas, por su actitud, me resultaría muy bueno estar aquí. Pero no me gusta lo que dicen. Creo que necesitamos motivación y aquí no hay. ¿Cuánto les cuesta darnos un aumento? si veo que llenaron de tablas allá (refiriéndose a una valla con que delimitaron el espacio de terreno en que se está construyendo un museo), y las pintaron 2 veces, o sea, cada tabla con valor de \$800 (colocaron aproximadamente 200 tablas) porque son nuevas y veo que para eso sí tienen pero no hay para darnos un aumento.

Yo por ejemplo, no me siento motivado, nunca he recibido una felicitación por mi trabajo, un: gracias por esforzarse, por traer material, maquetas...nada. Nunca se nos agradece nada. Y si sigo aquí es por las niñas, porque ellas me responden; eso me motiva.

Ahora, veo a personas que nunca hacen nada, no entiendo cómo les da tiempo para todo lo que hay que hacer, si yo que me apuro no termino y me tengo que llevar trabajo a casa, cómo le hacen ellos.

He visto aquí gente durmiendo y me enoja porque son personas que debieron irse hace mucho y aquí siguen. Y ellos (señalando hacia las autoridades) lo saben y no hacen nada. Las cosas no funcionan porque dicen que hablarán con cada uno sobre lo que hacemos mal, y yo no veo, ni sé de nadie a quien hayan llamado para decirle algo.

Al llegar a este punto, se rememora la reunión del sábado 01 de abril de 2017 en la que una autoridad dice que no se hable con las niñas, que se les ignore

Comenta: A ver, qué falta de respeto es esa ¿está de acuerdo conmigo que no es válido hacer eso? Son personas.

Y sobre las autoridades dice:

Autoridad 2 no es líder. No guía. No tenemos a una autoridad; sabemos quién es, a quién se le llama autoridad pero un alguien que guíe, que dirija no hay.

Autoridad 3 sólo actúa con un “ah, sí, prof.”, a todo dice que sí porque no se quiere meter en problemas. No es congruente lo que dicen con lo que hacen.