

Palabras que hieren: Una mirada desde la pedagogía al uso violento del lenguaje verbal en el aula

Julia Inés Barrios Rodríguez**

RESUMEN

El presente artículo** surge de una investigación desde la línea Lenguaje y Pedagogía; es un estudio cualitativo desarrollado con los estudiantes del grado noveno de una institución educativa pública, de Floridablanca (Santander). Tuvo como escenario el aula de clase y buscó generar estrategias pedagógicas que disminuyeran el uso violento del lenguaje verbal en el aula. Parte de los siguientes interrogantes: ¿Por qué los estudiantes interactúan violentamente? ¿Qué medidas toman los docentes al respecto? ¿Cómo se ve afectada la dinámica de enseñanza y aprendizaje? Se diseñó una propuesta que propendió por el desarrollo de la competencia comunicativa y la puesta en práctica de las normas sociales para la interacción efectiva en una conversación, tales como: escuchar al otro, dialogar, respetar los turnos de intervención y seguir las máximas griceanas del principio cooperativo de comunicación. Se realizaron talleres formativos basados en estrategias como el estudio de casos, el juego de roles y la descripción de situaciones reales. Y se pudo precisar que los apodos e insultos son las manifestaciones más recurrentes del uso violento del lenguaje en el aula.

Palabras clave: Investigación cualitativa, lenguaje, violencia escolar, interacción en el aula, competencia comunicativa, agresión verbal, actos de habla.

* Licenciada en Idiomas. Magister en Pedagogía. Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga. bluedemon_jb@yahoo.com

** Este artículo se deriva de la investigación “Estrategias pedagógicas para la disminución del uso violento del lenguaje verbal en el aula entre jóvenes escolares”.

Words that hurt: A look from pedagogy at the violent use of verbal language in the classroom

Julia Inés Barrios Rodríguez

ABSTRACT

This article* arises from research on the subject Language and Pedagogy. It is a qualitative study developed with ninth graders at a public school in Floridablanca (Santander). It took place in the classroom and sought to generate pedagogical strategies that reduced the violent use of verbal language in the classroom. The following questions arose: Why do students interact violently? What measures do teachers take? How is the learning and teaching dynamics affected? A proposal was designed that suggested the development of communicative competence and the implementation of social standards for effective interaction in a conversation, such as: listening, dialogue, respecting turns of intervention, and following the Gricean maxims of the cooperative communication principle. Training workshops were conducted based on strategies such as case studies, role-playing, and description of real situations. And it was determined that nicknames and insults are the most frequent manifestations of violent use of language in the classroom.

Key words: Qualitative research, language, school violence, classroom interaction, communicative competence, verbal aggression, speech acts.

* This article is derived from a research project entitled: "Teaching strategies for reducing the violent use of verbal language in the classroom among school youths".

Introducción

Las manifestaciones violentas están cada vez más presentes en la cotidianidad de la escuela, ya que frecuentemente esta permea y reproduce los modelos violentos de la sociedad. Así, la violencia escolar es uno de los problemas que ha tomado fuerza en el país y en el mundo, y merece especial atención por parte de los diversos actores sociales. Según D'Angelo (2011), algunos organismos como el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso) han venido trabajando durante los últimos años a fin de controlar esta creciente problemática social. Asimismo, la Unesco (2007), con el apoyo de los expertos del Comité Científico del Observatorio Internacional de la Violencia en el Medio Escolar, propone algunas medidas en el documento *Poner fin a la violencia en la escuela, texto guía dirigido principalmente a los docentes*.

En esta guía para los educadores, la violencia escolar es definida como toda manifestación de maltrato físico, verbal o psicológico dentro y fuera de los planteles educativos. Tal tipología surge como consecuencia de varios agentes externos a ella, como la descomposición familiar, el desprecio, la humillación, la falta de afecto, el abuso y la baja autoestima, entre otras causas. Del mismo modo, también influyen factores sociales y culturales arraigados en las comunidades, como la violencia sexual y de género, y la violencia externa: las consecuencias de las bandas, las situaciones de conflicto, las armas y

las peleas (Unesco, 2007, p. 9). En las instituciones educativas, la violencia escolar se manifiesta de varias formas y en diferentes niveles; muchas veces la escuela se convierte en facilitadora de espacios y momentos para el agravio. Durante la investigación, se hizo evidente que, en diversos casos, algunos maestros no cuentan con las estrategias pedagógicas necesarias para mediar en este tipo de situaciones y lograr una solución pacífica del conflicto.

Al centrar la mirada en la cotidianidad de la institución de educación básica de carácter público, en donde se llevó a cabo la investigación (las directivas pidieron reserva de su nombre), se pudo notar que, en diversas ocasiones, las interacciones verbales de los educandos, dentro y fuera de las aulas se daban acaloradamente, al parecer sin razón alguna. Ya estaba implícito dentro del código verbal el tono desafiante e intimidador, al igual que ciertos marcadores pasionales que revelaban, en algunos, ira y rencor, y, en otros, agobio y miedo. Algunos momentos escolares, principalmente los cambios de clase, el descanso, la hora de salida y las jornadas deportivas, eran los más propicios para que en varios casos los ánimos se exaltaran y se diera paso al comentario injurioso y a las afrentas contra los demás, lo cual generaba un constante clima de tensión y malestar en el ambiente institucional. Este uso particular del lenguaje, con claros propósitos, deviene en el objeto de estudio de esta investigación, que constituye una de las principales manifestaciones de la violencia escolar.

Cuando se habla de interacciones verbales violentas, entran en juego varias funciones del lenguaje, principalmente la emotiva o expresiva, así como también la conativa o apelativa, entre otras, ya que con estas se condiciona al sujeto interpelado a un hacer-hacer o a un hacer-no hacer: *¡Calle la jeta, chino!... ¡Si llega a contar, lo casco!* Del mismo modo, como acto ilocutivo, el uso violento del lenguaje, se convierte en el medio por el cual los estudiantes buscan agredir al otro, intimidarlo y someterlo, o responden cuando son objeto de provocación. Luego, el lenguaje “es un bien al servicio de todos, pero también un arma al servicio de cualquiera” (Veres, 2006, p. 3). Con su uso adecuado, se pueden calmar los ímpetus de los otros y evitar problemas; pero también se pueden enardecer ánimos y generar conflictos.

Al estudiar el lenguaje empleado por los jóvenes, al igual que la naturaleza y las características de sus interacciones, fue posible determinar algunos de los sistemas de valores que los rigen, imaginarios y configuración de su mundo circundante, lo cual ofreció claves para la interpretación de sus enunciados y la comprensión de ciertas prácticas dentro de este grupo sociocultural, tales como: bromas pesadas, juegos bruscos, burlas, apodos, sabotaje en clase e intimidación, etc.

Los procesos de enseñanza y de aprendizaje dentro del aula de clase implican una dinámica de comunicación entre el docente y sus estudiantes; esta se realiza de diferentes formas.

Algunas veces, el docente actúa como locutor, otras como interlocutor; y con los estudiantes sucede algo semejante. Se entiende que la comunicación no se limita únicamente a la transmisión de mensajes, sino a la constante retroalimentación y actualización de estos. Así, hablar se convierte en una acción primordial dentro del aula y se llega a entender que “hablar es una forma de conducta” (Searle, 1990, p. 22). En otras palabras, es a partir del lenguaje que los individuos revelan rasgos de la personalidad, posturas ante ciertas situaciones y forma de actuación en el mundo.

Del mismo modo, Searle (1990), en su teoría de los actos de habla, distingue algunos aspectos que van más allá del simple acto de decir, entre ellos: comunicar; lograr hacer que el otro haga, goce, sufra, se lamente; provocar ciertas reacciones. Cada acto de habla se considera una unidad mínima de comunicación lingüística y distingue diferentes clases: actos locutivos, los cuales se refieren al acto de decir algo; actos proposicionales, los que se refieren al acto de predicar algo; actos ilocutivos, asociados a la intención comunicativa: adular, ofender, intimidar, afirmar, advertir o preguntar algo; y los actos perlocutivos, relativos a las repercusiones o consecuencias en los otros a partir de lo dicho: amilantar, hostigar, azuzar, etc.

Igualmente, la teoría de la acción comunicativa de Habermas (1989), que se sitúa en el contexto de la corriente pragmática del lenguaje, sostiene que:

En la intención comunicativa del hablante está: (a) ejecutar una acción correcta en relación al contexto normativo dado para que pueda establecerse entre él y el oyente una relación interpersonal reconocida como legítima; (b) hacer un enunciado verdadero (o presuposiciones de existencia pertinentes), para que el oyente pueda aceptar y compartir el saber del hablante; (c) manifestar verazmente sus opiniones, intenciones, sentimientos, deseos, etc., para que el oyente pueda dar credibilidad a lo dicho (p. 479).

Esta teoría señala los lineamientos básicos de todo acto de habla, aquello que se espera del hablante, la validez y pertinencia de sus enunciados así como la actitud del oyente. Además, considera que entre el hablante y el oyente se establece una relación que está mediada por el componente pragmático de la comunicación. Es decir, una persona ha de hacer entender, decir algo, hacerlo con credibilidad y respetando normas comunicativas vigentes.

Por otra parte, se hace referencia al concepto de competencia comunicativa, la cual es entendida “desde la antigua retórica hasta las actuales indagaciones sociolingüísticas y pragmáticas, como la capacidad cultural de oyentes y hablantes reales para expresar y comprender desde enunciados adecuados a intenciones diversas en las diferentes situaciones y contextos de la comunicación humana” (Lomas, 2002, p. 12). Muchos problemas en las aulas y fuera del plantel obedecen a fallas en la competencia comunicativa. Algunos educandos no se expresan

adecuadamente y debido a esto ofenden a su compañero, o este entiende algo totalmente contrario a lo dicho por su par.

Así, sobre la enseñanza de la lengua materna también recae una gran responsabilidad en cuanto a la promoción de una convivencia pacífica y dialógica, ya que en la praxis debe ir más allá de los aspectos únicamente morfológicos y abarcar más terrenos de la dimensión ética del lenguaje, en donde se les oriente a los estudiantes a aprender a decidir qué decir, cuándo decirlo, a quién decirlo y cómo decirlo. De ese modo, en el ámbito escolar, el lenguaje ya no será visto solo como un recipiente de estructuras o como una simple herramienta formal de comunicación y de transmisión del conocimiento, sino que se verá como un sistema dinámico, en constante cambio, en donde al tenerse en cuenta otros elementos y funciones de la comunicación, permite que los seres humanos se acerquen más, reconozcan sus diferencias, dialoguen y resuelvan serenamente sus conflictos.

El aula es un espacio de interacción con el otro, donde tanto estudiantes como profesores conversan y se trata de comprender el mundo del otro a través del lenguaje. En ese sentido, “el aula es un lugar donde se habla” (Lomas, 1996, p. 288). Al hablar se intercambian significados, cultura, historias de vida y conocimiento. El joven aprende a reconocer las distintas formas de decir las cosas, aprende a controlar cómo y cuándo intervenir en un acto de habla. De este modo, “concebir la educación

como el aprendizaje de la comunicación es entender el aula como un escenario comunicativo, supone contribuir desde la aulas al dominio de las destrezas comunicativas en la vida de las personas” (Lomas, 2002, p. 12).

Es importante anotar que el desarrollo de la competencia comunicativa implica la adquisición y el desarrollo de otras competencias (Bachman, 1990). Según un estudio del Instituto Cervantes de Múnich, se distinguen tres grandes competencias dentro de la competencia comunicativa: la organizativa, la pragmática y la estratégica. La primera está conformada por la competencia gramatical, también llamada competencia lingüística, que hace referencia a la capacidad de producir enunciados correctos, teniendo en cuenta las reglas de la gramática; esto es, vocabulario, morfosintaxis, sintaxis, pronunciación y semántica; y la competencia textual, relacionada con la capacidad para actuar de manera eficaz en determinada situación, teniendo en cuenta la cohesión y organización del texto oral o escrito.

Por su parte, la competencia pragmática está compuesta por la competencia sociolingüística, se refiere a la comprensión y producción adecuada de un acto comunicativo, de acuerdo con el contexto social y la competencia ilocutiva, que se refiere al “conocimiento de la condiciones pragmáticas para realizar funciones lingüísticas” (Wadington, 2000, p. 115). La competencia pragmática persigue sobre todo la adecuación del

conocimiento lingüístico al objetivo comunicativo del hablante (Bachman, 1990). Es decir que esta analiza cómo las personas comprenden, producen y actúan en un acto comunicativo, en una situación dada, y revela elementos que no pueden ser analizados únicamente desde el punto de vista semántico o lingüístico.

Además, se tuvo en cuenta el principio cooperativo de la comunicación (Grice, 1991, p. 30), que se sustenta esencialmente en cómo la gente usa la lengua. Los interlocutores que participan en una conversación parten de un acuerdo previo y tácito que consiste en colaborar en el buen desarrollo del intercambio verbal, para que se logren efectivamente los objetivos de la interacción comunicativa. Este principio se conecta, en primer lugar, con las cuatro máximas de conversación y, en segundo lugar, con las implicaturas. Las máximas siguientes son los fundamentos del uso cooperativo eficiente de la lengua (Pilleux, 2001, pp. 143-152):

Calidad, cantidad, relevancia y modo. La calidad hace referencia a no decir lo que creemos es falso, o no decir aquello de lo cual no tenemos evidencia; la cantidad indica que no debemos dar menos o más información de la requerida; la relevancia señala que nuestra contribución en el acto de habla debe ser relevante y finalmente, el modo nos señala que debemos evitar la oscuridad, la ambigüedad, debemos ser breves y ordenados al expresar nuestras ideas (pp. 143).

A partir de estas máximas se puede hacer el análisis de algunos de los

aspectos mencionados anteriormente, como la pertinencia de las interacciones en una conversación y la intención del hablante, para generar reflexiones pedagógicas en torno a algunos eventos que ocurren frecuentemente dentro del aula debido al uso violento del lenguaje y al incumplimiento del principio cooperativo de la comunicación.

De igual forma, de este principio se deriva el concepto de implicaturas, que son las inferencias motivadas por el contexto de la conversación, dado que su contenido es implícito. Las implicaturas pueden ser de dos clases: convencionales y no convencionales. Las primeras se derivan directamente de los significados de las palabras y no del contexto. Las segundas se originan por la intervención de los principios conversacionales. Por ejemplo, si un estudiante le dice a otro “*qué pisos más chimbas*” y lo acompaña de un tono de voz irónico, el otro percibirá que no le están diciendo la verdad (“me gustan sus zapatos”), y por ende está trasgrediendo la máxima de calidad, y el otro infiere que en realidad le están diciendo que sus zapatos no son bonitos sino todo lo contrario.

También, para esta investigación, fue indispensable analizar la relación entre violencia y lenguaje desde su componente pragmático. Se puede resaltar que todo acto de habla está sujeto siempre a una intencionalidad; se puede preguntar, felicitar, amar, odiar, lastimar, herir, golpear. Es aquí donde se encuentra el vínculo entre violencia y lenguaje. El lenguaje puede llegar a ser

violento, “puede llegar a tener fuerza, una fuerza violenta” (Sanfelix, 2006, p. 2).

Los seres humanos hacen un uso violento del lenguaje, sobre todo a través del tono, pues “la forma de pronunciar un término influye en la percepción de su contenido” (Grijelmo, 2004, p. 179). Generalmente, el grito es la manifestación de tal violencia y está acompañado de otros elementos, el ambiente, los participantes, quien habla y quien escucha, los fines, el tema. Se hizo énfasis en el uso violento del lenguaje, mas no en el lenguaje violento. Estas dos concepciones se diferencian en que la primera implica un uso violento del lenguaje por parte del locutor y la segunda muestra que ya hay palabras que por sí mismas tienen una carga violenta, por ejemplo: golpear, bomba, explosión, ataque, ejecución, etc. Cuando se hace referencia al uso violento del lenguaje, se puede señalar cómo una misma palabra cambia su carga significativa dependiendo del tono e intención con que se emita.

Mediante el uso violento del lenguaje en el aula, también se pueden manifestar las relaciones de poder y resistencia dentro de esta. Por ejemplo, “las palabras mandan, ejercen poder, influyen” (Grijelmo, 2004, p. 223). Con respecto a las relaciones de poder en el aula de clase, el más fuerte es generalmente quien grita, el que posee mayor capacidad para intimidar a los demás con su discurso.

Finalmente, en el marco de esta investigación, las estrategias pedagógicas son abordadas como aquellas acciones

que realiza el docente investigador para dar solución al problema que es objeto de estudio; en este caso, se busca proponer estrategias pedagógicas que puedan disminuir el uso violento del lenguaje verbal en el aula.

Metodología

La investigación buscó la comprensión de un problema social y para ello se apoyó en la información suministrada por los participantes y el contexto. Fue realizada en un ambiente natural, el aula de clase; empleó datos cualitativos reales como palabras, frases y narraciones de los estudiantes, docentes y padres de familia. También, se valió de descripciones detalladas de eventos en los cuales se han generado confrontaciones a causa del uso violento del lenguaje, y se emplearon apartes de documentos institucionales.

El proyecto de investigación tuvo como escenario la sede C de una ciudadela educativa pública del municipio de Floridablanca. La población seleccionada como participante está conformada por los estudiantes de noveno grado de la jornada de la mañana. Después de varias observaciones, se escogió a este grupo particular de estudiantes, porque entre ellos se observó un marcado uso violento del lenguaje, no solo dentro del aula, sino también fuera de ella.

La mayoría de estos jóvenes tiene entre 13 y 15 años de edad; están ubicados en los estratos uno y dos, y son en total 76 estudiantes, divididos en dos grupos.

Los participantes son habitantes de los barrios aledaños al colegio: La Cumbre, Las Villas, Santa Ana y algunos asentamientos de desplazados. Esta información es relevante, pues, aunque en algunos sectores de estos barrios se evidencia el crecimiento económico, el auge de nuevas microempresas y un mejoramiento de la calidad de vida, se presentan allí marcados índices de violencia, representados principalmente por la violencia intrafamiliar, los robos con arma blanca, el maltrato y el abuso infantil.

Los instrumentos de recolección de información empleados fueron: el cuestionario, el diario de campo, las pruebas documentales y el taller. El cuestionario se empleó en la etapa de diagnóstico y motivación, para recopilar información e identificar las áreas críticas con respecto al problema del objeto de estudio. El formato sirvió para determinar las causas por las cuales los jóvenes hacen un uso violento del lenguaje, cuáles expresiones son las más recurrentes para agredirse verbalmente, y cómo éstas afectan la dinámica de enseñanza y aprendizaje. Asimismo, el cuestionario indagó en las estrategias que los docentes emplean para mediar en situaciones en las que hay uso violento del lenguaje verbal dentro del aula, cómo se afectan sus clases debido a estas situaciones y cuáles son las razones de los jóvenes para hacer este uso particular del lenguaje. Por su parte, el cuestionario para padres y/o acudientes buscó examinar aspectos relevantes dentro de las familias que pueden ser

observados en el plantel: uso habitual de palabras soeces, difemismos, maltrato verbal y violencia intrafamiliar, entre otros.

Por otra parte, el diario de campo se usó para registrar las observaciones hechas en diferentes clases, con el propósito de recoger los sucesos e impresiones más relevantes que suceden en el aula. Las pruebas documentales, como los registros de asistencia, el observador del estudiante y la remisión de casos a psicoorientación, se usaron para obtener información frente a los casos en los que presentó violencia verbal en diferentes ámbitos de la vida institucional. En otro sentido, se escogió el taller como técnica para la aplicación de la propuesta, cuyo objetivo era identificar principios comunicativos transgredidos en diversos contextos sociosituacionales y, luego, a partir de circunstancias hipotéticas y dilemas éticos, determinar cuál sería la manera correcta de proceder a fin de evitar conflictos o sobrellevarlos cuando estos ya se han presentado.

El estudio se desarrolló con el enfoque de la investigación acción participativa (IAP), lo que fue un proceso reflexivo y cíclico para mejorar la práctica profesional y tratar de resolver los problemas cotidianos, para elevar la calidad de vida de las personas en los espacios socioculturales donde este se desarrolló. Este tipo de investigación permitió que el investigador estudiara la problemática social no solamente desde afuera, sino también desde adentro; que se involucrara con algunos de los

miembros de la comunidad educativa. Este modelo fue el más pertinente debido al impacto que alcanzó en la institución. La población objeto de estudio participó activamente en la construcción, desarrollo y evaluación de la propuesta.

La fase exploratoria permitió un acercamiento inicial al problema objeto de estudio. A través de la interacción del docente investigador con los estudiantes, docentes y padres de familia, fue posible obtener algunos datos preliminares acerca del uso violento del lenguaje verbal y su incidencia en el aula de clase. Durante esta fase, hubo un periodo de diagnóstico, que empleó como herramienta principal el cuestionario; este indagaba en los usos violentos del lenguaje verbal dentro del aula, sus posibles causas, las palabras más frecuentes utilizadas por los jóvenes y, sobre todo, las consecuencias de este fenómeno en la dinámica de enseñanza y aprendizaje. Además, se realizó la observación de los estudiantes en algunas clases como inglés, español, artística y educación física; tales observaciones se registraron en el diario de campo.

En la fase de descripción de la problemática y de primeros hallazgos, se llevó a cabo una lectura de los datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de información. Este proceso fue de carácter cíclico, lo cual implicó la relectura, la comparación y el contraste de los datos para empezar a identificar los códigos emergentes y así poder establecer una tipología

dentro de las respuestas proporcionadas por los participantes. Las tipologías encontradas fueron organizadas de manera coherente, de acuerdo con los tópicos de las preguntas, y se sustentaron con los descriptores o testimonios de los estudiantes, los docentes y los padres de familia. En este punto, fue posible identificar los usos violentos del lenguaje verbal más frecuentes empleados por los jóvenes en el aula de clase, las expresiones de agresión y el quehacer de los docentes, así como las causas y consecuencias de este fenómeno.

La elaboración y socialización de la propuesta pedagógica se realizó con el fin de ayudar a disminuir el uso violento del lenguaje verbal en el aula, de acuerdo con los temas en los cuales se debería profundizar y generar conocimiento, según la tipología encontrada en el análisis de los datos. Esta se estructuró en cinco talleres formativos para estudiantes y uno para padres de familia, que se socializaron en la reunión general de padres de familia, de profesores y con los estudiantes. Los talleres se enfocaron en las temáticas propuestas por los estudiantes, el estudio de casos y el juego de roles. Su puesta en práctica generó reflexión entre los participantes, en torno a la adecuación del lenguaje al contexto, las personas, el escenario, el tema y la intencionalidad del hablante. La evaluación fue un proceso continuo y permanente, que se desarrolló al final de cada taller y de la propuesta. También, se hizo retroalimentación de los talleres y se tuvieron en cuenta las observaciones y sugerencias dadas por los participantes.

Implementación de la propuesta y resultados

Gran parte de los conflictos en el aula y fuera de ella se deben al uso particular del lenguaje y a fallas en el proceso comunicativo. En muchos casos, los jóvenes producen enunciados inadecuados para el contexto de la situación comunicativa en donde la información no se da de manera clara, lo que genera ambigüedades (anfibologías). Asimismo, sin el menor grado de prudencia, se expresa aquello de lo que no se tiene certeza o que se sabe que no es cierto y se presenta como veraz (falsedad).

Del mismo modo, dentro del aula, se establecen jerarquías que dan, a algunos, autoridad para decir las cosas e influir notablemente en la toma de decisiones y que a su vez vetan a otros en cuanto a la posibilidad de expresarse, opinar o manifestar su malestar. En la mayoría de los casos, se generan malentendidos y, en ocasiones, se da lugar a la ofensa, la burla y la agresión verbal con palabras soeces o insultos. Así, prácticas culturales como el chisme, el apodo, el acoso, la concitación, crean problemas, porque de alguna manera faltan a aquellas normas mínimas de la interacción verbal que se deben considerar antes de decir algo a los demás.

La propuesta consistió en la formulación y desarrollo de talleres formativos en el aula. El objetivo fue identificar principios comunicativos transgredidos en diversos contextos sociosituacionales, y luego, a partir de circunstancias hipotéticas y

dilemas éticos, se trató de determinar cuál sería la manera correcta de proceder para evitar conflictos o sobrellevarlos cuando ya se han presentado.

Estos talleres de formación ciudadana y promoción del buen trato, mediados por el lenguaje y la comunicación, se desarrollaron teniendo en cuenta la siguiente estructura: conceptualización, identificación del concepto, estudio de caso, juego de roles, reflexión individual y grupal, y, finalmente, tarea para la semana.

La conceptualización consistió en afianzar las nociones del principio cooperativo de comunicación (inteligibilidad, veracidad, rectitud, pertinencia). Luego, la identificación del concepto radicó en que el estudiante reconociera el concepto central del taller en diferentes frases o situaciones presentadas en clase. Esto sirvió de base para establecer si el estudiante lograba identificar cuál era el propósito del taller. Seguidamente, el estudio de caso se realizó a partir de situaciones problemáticas acontecidas en el plantel. Más adelante, se llevó a cabo el juego de roles en donde los estudiantes debieron asumir cierta postura ideológica y, luego, de manera imprevista para ellos, se cambiaron los papeles; esta actividad tuvo como fin favorecer y generar espacios para el diálogo, que es una de las principales características de la conversación. En la tarea para la semana, por otra parte, el estudiante tuvo una labor específica que consistió en observar el medio que lo rodea y tomar notas, analizar situaciones, buscar ejemplares.

En el periodo de diagnóstico y de acuerdo con el análisis de los datos recolectados durante la investigación, se encontró que la mayoría de los conflictos en el aula surgen por el uso violento del lenguaje: insultos, apodos, chismes, gritos e injurias hacia las madres de los jóvenes escolares. Muchas de las ofensas o respuestas a la defensiva van orientadas a la negación o ridiculización del otro, o de algún ser querido, debido a su oficio o características físicas. Predomina el apodo degradante que centra su mirada en lo fenotípico, en asonancias con el nombre propio, en analogías con animales y en asociaciones de tipo sexual.

También, se halló que los estudiantes hacen uso violento del lenguaje para llamar la atención de sus compañeros y profesores, ganarse el respeto de sus pares, interrumpir las clases, o simplemente fastidiar a los demás. Por otra parte, se determinó que los insultos se expresan a través de palabras soeces, obscenas, y vocablos cuyas acepciones generales no connotan ofensa alguna, pero que por su entonación y fuerza ilocutiva devienen en agravios.

Igualmente, se pudo reafirmar que la influencia del medio social donde se desenvuelven estos jóvenes contribuye negativamente a la manera como estos se relacionan con los demás. Es decir, las escenas diarias de maltrato verbal y físico que los jóvenes presencian se convierte en modelo de conducta, esto hace que para muchos de ellos tal comportamiento sea normal o aceptable. A esto se suman los conflictos familiares,

como las discusiones entre padres e hijos o entre los padres, los gritos, el uso de palabras soeces o insultos, y la marcada influencia del grupo de amigos. Aquí, se logró identificar que muchos jóvenes proceden de manera violenta para aparecer como fuertes y superiores frente a los demás miembros del grupo.

De otra parte, en el proceso de implementación de la propuesta, los estudiantes reconocieron que muchos de los conflictos en el aula a causa del uso violento del lenguaje se podrían evitar si ellos no insultaran, no pusieran sobrenombres, no ofendieran, no inventaran chismes y respetaran a los demás. Pero, pese a ser conscientes de esto, prefieren continuar perpetuando la ideología dominante en ese entorno sociocultural que posiciona y premia al displicente y déspota, pues ser amable y cortés es sinónimo de ser débil y cobarde, lo cual también devendría en exclusión.

Se evidenció que en cuanto a la apropiación del principio cooperativo de comunicación, los estudiantes pudieron identificar las cuatro máximas (calidad, cantidad, relevancia y modo) y reconocieron que cuando alguna de ellas no se cumple, entonces hay tropiezos en la conversación. Sin embargo, aún persisten las confrontaciones verbales a causa de la trasgresión de las máximas de pertinencia y modo. Por ejemplo, para algunos estudiantes es difícil reconocer cuándo emplean un tono de voz inadecuado, o cuándo interrumpen las intervenciones de los demás con comentarios descalificadores

y palabras soeces. Del mismo modo, para algunos estudiantes es difícil mantener una actitud de escucha activa y, en su afán de protagonismo, continúan interrumpiendo constantemente a sus compañeros durante el desarrollo de los talleres.

Por otra parte, se constató que los jóvenes han aprendido que pueden mejorar las relaciones con sus compañeros, siendo amables y respetuosos. Asimismo se encontró la necesidad de profundizar en temas como el maltrato verbal y como desarrollar la secuencia en una conversación. En este sentido, fue importante la colaboración del gobierno escolar con su comité de conciliación.

En cuanto al uso de insultos en las interacciones verbales dentro de aula, se halló que generalmente se emplean palabras soeces u obscenas o también vocablos que, aunque generalmente no connotan violencia verbal, se tornan desafiantes por la entonación, fuerza ilocutiva, golpe de voz y contexto en el cual se dicen. También, se acude a estos insultos como manifestación de ira, rencor o venganza, para ofender a los demás, o como respuesta a una afrenta, o bien para posicionarse en una escala superior en la pirámide del poder. Sin embargo, al finalizar la implementación de la propuesta, se pudo vislumbrar que ha disminuido el uso de palabras obscenas e insultos dentro del salón de clase, y esto hace que la dinámica de enseñanza y aprendizaje sea más eficaz.

En referencia a la interacción en el aula, fue evidente el marcado solapamiento

y encabalgamiento de los turnos de conversación. Para atenuar esta situación, fue necesario insistir en aprender a pedir la palabra, con movimientos como levantar la mano, levantar una tarjeta o ponerse de pie. También, se insistió en la necesidad de aprender a escuchar para poder responder de forma adecuada a las intervenciones de la conversación.

Conclusiones

La escuela y, por ende, el aula de clase constituyen escenarios ideales para que los jóvenes aprendan a interactuar efectivamente en el mundo social. El aula de clase ya no es solamente el espacio donde se va a aprender. También, es el espacio para hacer otras cosas: charlar con un amigo, leer un mensaje de texto, responder el teléfono, leer unas diapositivas, gritar improprios, ofender, insultar y ridiculizar a compañeros. Es decir, en el aula se ha visto diezmada la actitud dialógica de la comunicación: el maestro habla, pero pocos los escuchan; un estudiante pregunta, otro lo manda a callar; un estudiante responde, otro lo interrumpe. El fortalecimiento de la competencia comunicativa es apremiante para recuperar el aula de clase como espacio para desarrollar la dinámica de enseñanza y aprendizaje.

La implementación de la propuesta mejoró el ambiente de aula en cierta medida, pues se redujeron las confrontaciones violentas. Sin embargo, y a pesar de la insistencia en el plantel frente al uso adecuado del lenguaje, se evidenció una actitud de resistencia a cambiar la forma de expresarse en el aula

y, en algunos casos, se continúa haciendo uso violento del lenguaje, ya que la influencia marcada de su grupo familiar, su entorno sociocultural, debilita los avances de la propuesta. Por otra parte, el uso violento de lenguaje verbal en el aula, manifestado en insultos, ofensas y apodos, deviene en formas de perpetuar la hegemonía dominante de un reducido grupo de estudiantes, quienes se han posicionado como los más fuertes y continúan empleando el lenguaje para hacer mofa, ridiculizar, menospreciar y amenazar a sus compañeros de clase.

Se pudo determinar que la influencia del ambiente familiar, social y cultural es la principal causa de este fenómeno dentro del aula de clase. Muchos de estos jóvenes se ven enfrentados a situaciones problemáticas como el maltrato verbal y físico, la violencia intrafamiliar y la falta de recursos para satisfacer sus necesidades básicas.

De otro lado, se estableció que las consecuencias de este fenómeno pueden ser observables en la dinámica enseñanza-aprendizaje. El bajo rendimiento escolar aparece como consecuencia de la pérdida de tiempo en las clases —la desconcentración—, ya que el profesor tiene que dedicar el tiempo de su clase a resolver problemas de convivencia, lo que lo lleva a incumplir con las metas propuestas para su clase.

También, como producto de esta investigación, se elaboró un listado de las palabras más frecuentes que usan estos jóvenes para ofender, insultar, apodar y amenazar. Esta selección

lexical les puede ayudar a los docentes a comprender el mundo y los imaginarios de los estudiantes. Igualmente, se generaron los talleres formativos como estrategia que puede ayudar a disminuir el uso violento del lenguaje verbal en el aula.

Estas estrategias están a disposición de la comunidad educativa para que se puedan adaptar, mejorar y actualizar de acuerdo con las necesidades específicas

del grupo de escolares en donde se desea implementar la propuesta.

Finalmente, se recomienda realizar un trabajo continuo y reflexivo frente a esta problemática del aula de clase, pues si se logra que los jóvenes desarrollen adecuadamente sus competencias comunicativas, tal vez se pueda incidir de alguna manera en sus hogares para que estos se transformen en agentes de promoción del buen trato en su comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bachman, L. (1990). *Fundamental Considerations in Language Testing*. Londres: Oxford University Press.
- D'Angelo, L. (2011). *Clima, conflictos y violencia en la escuela*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef), Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso). Recuperado septiembre 15, 2012, de http://www.unicef.org/argentina/spanish/clima_conflicto_violencia_escuelas.pdf
- Grice, H. P. (1991). *Studies in the Way of Words*. Londres: Harvard University Press.
- Grijelmo, Á. (2004). *La seducción de las palabras*. Madrid: Santillana.
- Habermas, J. (1989). *Teoría de la acción comunicativa. Complementos y estudios previos*. Madrid: Cátedra.
- Lomas, C. (1996). *La educación lingüística y literaria en la enseñanza secundaria*. Barcelona: Horsori.
- Lomas, C. (2002). *La enseñanza de la comunicación en las aulas*. Barcelona: Paidós.
- Pilleux, M. (2001). Competencia comunicativa y Análisis del discurso. *Estudios Filológicos*. (36), pp. 143-152.

-
- Sanfelix, V. (2006). Palabra y silencio. Reflexiones sobre violencia y lenguaje. *Themata. Revista de Filosofía*. (36), pp. 4-8.
- Searle, J. R. (1990). *Actos de habla*. Madrid: Cátedra.
- Unesco. (2007). *Poner fin a la violencia en la escuela: guía para los docentes*. Recuperado septiembre 15, 2012, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001841/184162s.pdf>.
- Veres, L. (2006). *La retórica del terror. Sobre lenguaje, terrorismo y medios de comunicación*. Madrid: De la Torre.
- Wadington, C. (2000). *Estudio comparativo de diferentes métodos de evaluación de traducción general. Inglés - español*. Madrid: Universidad Pontificia.

