

# HACIA UNA TEORÍA EDUCATIVA SOBRE LA VIOLENCIA EN LA COMUNICACIÓN.

MSc: Silvia Hassán Hernández<sup>1</sup>. Lic. Deisy Blanco Amador<sup>2</sup>. Lic. Yamilé Rey Saavedra.<sup>3</sup>

1. Universidad de Matanzas – CUM “Aida Pelayo Pelayo”, Céspedes e/ Fomento y Tenería, Cárdenas, Matanzas, Cuba. [silvia.hassan@umcc.cu](mailto:silvia.hassan@umcc.cu)

2. Universidad de Matanzas – CUM “Aida Pelayo Pelayo”, Céspedes e/ Fomento y Tenería, Cárdenas, Matanzas, Cuba. [deisy.blanco@umcc.cu](mailto:deisy.blanco@umcc.cu)

3. Universidad de Matanzas – CUM “Aida Pelayo Pelayo”, Céspedes e/ Fomento y Tenería, Cárdenas, Matanzas, Cuba. [yamile.rey@umcc.cu](mailto:yamile.rey@umcc.cu)

## Resumen

La Educación Cubana cuenta hoy en todos los niveles de enseñanza con el Programa director de la Lengua Materna como parte de nuestra identidad nacional, sin embargo la comunicación que se establece en las aulas, familias y la propia comunidad no está exenta de usos inadecuados que en ocasiones provocan la violencia entre los hablantes.

Este trabajo tiene como objetivo mejorar las relaciones humanas y sociales, mediante el uso adecuado de los recursos lingüísticos para lograr una comunicación que tenga en cuenta la solidaridad, el respeto y la inclusión de todos, el bienestar y para eso, se propone una teoría educativa de la comunicación que al trabajar no solo con las reglas gramaticales sino con la esfera psicológica, afectiva y los factores socioculturales contribuya al entendimiento y comprensión de los hablantes.

**Palabras claves:** Comunicación, violencia, competencia comunicativa, identidad nacional.

---

## Introducción.

“Cuando no se piensa claro no se habla claro. Lo que está definido en el juicio será de seguro bien puesto en los labios”.(Martí, O.C, b.4,267)

Cuba es hoy un ejemplo de la lucha por la cultura integral de su población, lo que refleja la naturaleza social, de la educación cubana en su doble carácter instructivo y educativo.

La competencia del profesional constituye el centro de atención en los procesos de formación que debe transitar de una formación tecnocrática a una formación humanista. Por eso, cuando se habla de competencia profesional, se hace referencia a una configuración psicológica y compleja que integra una estructura y funciones motivacionales, cognitivas y recursos personológicos que se manifiestan en la calidad de la actividad responsable y eficaz y donde la competencia comunicativa resulta indispensable en las relaciones humanas y sociales.

No obstante esto, todavía en las aulas universitarias e incluso en las familias y en la comunidad la competencia comunicativa es deficiente no solamente porque en ocasiones no se transmiten mensajes coherentes y claros, sino porque además en ocasiones se utiliza la norma vulgar, el tono y el uso de las estructuras lingüísticas no siempre está en correspondencia con la intención del hablante, ni en el contexto situacional y la entonación, la que provoca interpretaciones erróneas del mensaje que en ocasiones llevan a discusiones, debates o lo que pudiera considerar como una violencia comunicativa.

Esta situación problemática llevó a las autoras a identificar algunas de las causas que provocan esta violencia en la comunicación.

\_deficiencias en la relación pensamiento \_ lenguaje que imposibilitan un pensamiento lógico, lo que dificulta la comunicación coherente y eficaz.

\_No se utiliza la entonación adecuada, lo que provoca alteraciones en la voz y tonos muy altos.

\_Pocos hábitos de lectura, de comprensión e interpretación de la misma.

\_Uso de la norma vulgar en contextos inapropiados.

\_ Falta de concientización en relación con el uso de la lengua materna como parte de la identidad nacional.

\_ Poco dominio de los recursos lingüísticos lo que provoca impropiedades, que impiden la comprensión entre los hablantes.

De ahí el problema científico de la investigación: ¿Cómo lograr una teoría educativa contra la violencia comunicativa que se produce entre los hablantes?.

El objetivo general: elaborar una teoría educativa contra la violencia en la comunicación que contribuya al mejoramiento de las relaciones humanas y sociales, mediante el trabajo con las esferas cognitivas, psicológicas y socio culturales de los hablantes. Esta teoría educativa de la comunicación sin violencia tiene la pertinencia de una didáctica comunicativa que permite el conocimiento y la puesta en práctica de ciertos modos adecuados de comunicar.

Por eso, en un poema como "Palabrología" de Manuel Díaz Martínez se expresa. Los clásicos nos enseñaron a no temer a las palabras. Todas son esencialmente nobles, insustituibles, sabias. Algunas son melones dulces y otras son nueces amargas.

Lo importante sobre todo es aprender a usarlas. (Revista Educación /2010: no 129;p.5).

He aquí la importancia de saber usar las palabras en una comunicación que sea más estricta y orgánica en un contexto socio histórico como el del país que defiende la lengua materna como parte inseparable de nuestra identidad.

Desarrollo.

Comunicación es una palabra de origen latino (communicare) que quiere decir compartir o hacer común. Categoría polisemántica no es exclusiva de una ciencia social en particular, teniendo connotaciones propias de la ciencia social que se trate. Es una forma de relación entre los hombres puesto que el hombre no puede vivir ni satisfacer sus necesidades sin comunicarse con sus semejantes.

Ya el insigne filósofo Federico Engels, relaciona el trabajo y la necesidad de comunicacional expresar: "el desarrollo del trabajo al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aún más a los miembros de la sociedad. En resumen, los hombres llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse los unos a los otros" (Engels: 75, 273).

Ahora bien, la comunicación como proceso de interacción entre los hablantes llega a todos: estudiantes, familias, comunidad. ¿Es que acaso el diálogo que se establece diariamente entre profesores y estudiantes, entre estos y los miembros de la familia y la propia comunidad no es también comunicación?.

La comunicación siempre está supeditada a un objetivo, meta o propósito que no es sencillamente comunicar, o sea que la comunicación tiene un propósito básico: la influencia sea en alguien o algo.

Ello significa que se trata de hacer que algo cambie, que sea diferente o también hacer saber e informar lo que se hace.

Por otro lado está la parte afectiva de la comunicación que posibilita despertar o sentir diferentes sentimientos, expresar nuestras opiniones, criterios y modificar algo.

La comunicación puede ser valorada de eficiente o no, adecuada o no y no llevarla al esquematismo de correcta o incorrecta, puesto que estos términos son esquemáticos y formalista, al no tener en cuenta la edad y el contexto situacional en que se produce el diálogo entre los hablantes, depende de escenarios específicos y la intencionalidad de los que se comunican.

En el proceso de comunicación es importante que cada cual tenga en cuenta el estado emocional de los que participan, sus peculiaridades individuales y evitar un trato frío y distante que refleja la autoridad de uno sobre otro. Es necesario además ser flexibles con respecto a la manera de percibir la comunicación porque existen diferentes canales y códigos que permiten conocer las potencialidades de las personas, independientemente de su discapacidad.

Una buena comunicación no es tanto una tecnología que se pone en práctica, sino una actitud entre las personas donde intervienen habilidades sociales y aspectos psicológicos: escuchar, sentir, compartir, vivenciar.

El uso eficaz de un grupo de elementos de la inteligencia emocional tales como autocontrol, empatía y habilidades sociales como comprensión del otro, influencia, resolución de un conflicto y colaboración conducen al desarrollo y mantenimiento de una comunicación efectiva.

Ahora bien, no siempre la comunicación entre jóvenes y adultos, entre los propios estudiantes es un diálogo cuya característica esencial es el establecimiento de una comunidad espiritual entre los hablantes; en ocasiones no hay una solución común ante los problemas que se enfrentan por falta de confianza mutua, de sinceridad, de benevolencia en las relaciones para discutir las situaciones y llegar a un acuerdo mutuo.

Todo esto ocurre, por no tener en cuenta las características psicológicas del oyente, los factores socioculturales que influyen en la situación comunicativa y el no saber escuchar al receptor, esto significa que también la comunicación puede producir la violencia de la cual no se excluyen estudiantes, familias y la propia comunidad.

Esta situación ocurre sobre todo se refleja en los jóvenes los medios de comunicación de países sometidos a la influencia de una ideología totalmente ajena a los principios educativos de nuestra educación los videos-juegos, las lues, los “superhéroes”, que propagan las grandes empresas exhiben no solo acciones agresivas, sino que también su lenguaje y la comunicación que establecen responden a la violencia comunicativa.

Esto implica que en las escuelas se ha propagado el “*bullying*” que en algunos países capitalistas ha llevado hasta el suicidio a no pocos jóvenes y cuya causas fundamentales ha sido la agresión verbal.

También están aquí como víctimas aquellos que tienen alguna discapacidad, con sobrenombres, apodos, burlas de aquellos que no tienen el sentido de la equidad social y la necesidad de inclusión de todos.

Como asevera Gustavo Torroella “El tipo de trato y de relaciones predominantes que tengamos con las personas y que ellas tengan con nosotros de buen o mal trato, de relaciones amables o detestables, satisfactorias o frustrantes, en el transcurso de la vida, determinan nuestro modo de ser, nuestra personalidad” (Torroella, 1999).

Esto significa que la Educación en Cuba lucha contra la violencia comunicativa en los infantes y jóvenes, por eso resulta esclarecedora la concepción histórico-cultural de Vigotsky al plantear el papel de la actividad y la comunicación en la socialización del individuo.

La comprensión de la comunicación como proceso comunicativo ha permitido identificar tres ámbitos comunicacionales vinculados estrechamente a la institución escolar, la comunicación en el aula, la comunicación en las metodologías de la enseñanza-aprendizaje y la comunicación entre la escuela y el entorno social.

Es necesario comprender la violencia comunicativa en sus diferentes manifestaciones para lograr su caracterización y así encontrar una vía educativa para evitarla, pues se ha convertido en un hecho que a veces por su irregularidad parece cotidiana pero afecta psicológicamente a los que intervienen en la comunicación.

¿Qué es entonces la violencia comunicativa?

¿Cuáles son sus rasgos esenciales?

Son interrogantes que se hicieron las autoras y que determinan su conceptualización

Al igual que la violencia cotidiana esta forma de violencia no se sanciona, a veces no se percibe y aparece como algo común en las relaciones sociales. Esta violencia en la comunicación es un fenómeno complejo que daña también psicológicamente a quien la recibe, porque intimida, empequeñece, ahoga y hasta puede denigrar a quien la recibe.

Es una agresión verbal que provoca daños morales y que puede afectar emocionalmente a quien la recibe.

Se caracteriza porque quien utiliza esta violencia, ejecuta una acción verbal que rebaja, mortifica, defrauda o avergüenza a otras personas y desdichadamente puede ocurrir en la

escuela, en el hogar o en la propia calle; puesto que quien comete esta acción vocifera palabras violentas.

Frases significativas de esta violencia son:

- “Es mi hijo, yo lo tuve y hago con él lo que entiendo”
- “Tú no puedes, no sirve para eso”
- ! Aquí, el que dice la última palabra soy yo ;
- “No lograrás nada en la vida”
- “Eres torpe, no lo alcanzarás”
- “Seguro que fuiste tú el culpable.”
- “Mejor te callas, que solo dices disparates”

Y tantas otras que sería interminables el registro, pero los rasgos de la violencia en la comunicación están además en:

- No se da respuesta a una pregunta o petición. “No puedo responder, no sé nada ”
- Silencios sin motivo
- Respuesta en tono airado y donde no falta el lenguaje vulgar y grosero.
- Gesticulaciones, manoteos, es decir el lenguaje corporal que no está en correspondencia con la situación comunicativa.
- No se escucha al otro ni se tiene en cuenta la intención comunicativa de la conversación

Cuando falta el afecto y la comunicación adecuada, se crea la inseguridad, el desequilibrio emocional y hasta el aislamiento.

La violencia comunicativa y el lenguaje corporal.

El rostro más que a veces las palabras o cualquier otra parte del cuerpo mostramos lo que sentimos es por eso que también la violencia comunicativa se puede manifestar en la mímica facial.

Los movimientos del rostro adquieren un significado principalmente en la comunicación a corta distancia y teniendo en cuenta la riqueza de la musculatura facial pueden cambiar por rapidez.

Los elementos del rostro que mayor influencia ejercen en la comunicación interpersonal son los ojos, así como la boca que también por su movilidad pueden otorgar un sentido mensaje que preocupe malestar o indignación en el oyente.

El contacto visual en el proceso comunicativo de nuestra atención, interés, respeto y también ira, indignación o rechazo.

¿Que caracteriza la violencia comunicativa en el lenguaje corporal?

- Abrir la boca exageradamente y torcerla puede provocar desconfianza, desagrado o duda hacia al otro.
- Una sonrisa falsa que surge se desvanece y no aparece en los ojos que permanecen entrecerrados es síntoma de ironía, burla o desagrado.
- Mirar de arriba abajo es fácilmente interpretar como menosprecio y poca valoración del que escucha.
- Mirar a un lado significa indiferencia o lo que es peor, no interesarle lo que se dice.

Por eso, el antídoto contra estas manifestaciones es mirar a las personas de una manera comfortable, directa.

En relación con la boca son expresiones desagradables:

- Apretar los labios lo que significa reprimir la violencia de una cadena de palabras que se piensan pero no se dicen.
- Morderse los labios es una señal legítima de molestia, incomodidad como para callar al que le hablamos.
- Virar hacia un lado, incredulidad, falta de confianza en lo que se nos dice.

Medida para favorecer la comunicación

Los labios deben mantener un tono reposado y en correspondencia con el mensaje.

- También la gestualidad del cuerpo mediante los movimientos significativos de los brazos, manos y piernas permiten conocer mejor las emociones en una persona: si está enojada, ansiosa, insegura o siente agrado son los brazos y particularmente las manos los que en su movimiento resultan más comunicativos en las relaciones interpersonales.

Cada persona tiene su propio estilo gestual, condicionado por su cultura y personalidad.

Muchas veces las manos y su movimiento han acompañado a la violencia comunicativa, entre otros, por uno señalar como ejemplos:

- Rascarse la cabeza como síntoma de impaciencia y de que se termine la conversación.
- El palmoteo o choque de manos como extracción de finalizar, de ese ¡se acabó! que dice este movimiento.
- La reiteración del dedo índice acusador con insultante, autoritario de quien hace callar al otro, además de expresar agresividad y auto relaciones.
- El puño cerrado indica lucha, amenaza, determinación.
- Movimiento oscilante de las manos con las palmas hacia afuera, rechazo, desaprobación.
- Las manos en la espalda, apretando la muñeca de la otra, representa una cierta actitud amenazante.
- Brazo flexionado por el codo y por el dedo índice a la altura de los ojos que se mueven rápidamente de adelante hacia atrás expresan desafío, amenaza.

Esto explica que también el lenguaje corporal al reflejar el estado emocional que revelan ojos, bocas y manos son indicadores de una violencia comunicativa que sin palabra puede también molesta, enfadar, reprimir y provoca temor, inseguridad a quien percibe que también la gestualidad corporal, no se controla y se realizan en armonía con la naturaleza del mensaje verbal, pueden ser incursores de la violencia en la comunicación.

Teoría educativa contra la violencia educativa

Sistema de acciones

La teoría educativa que se propone se fundamenta en que el profesor no solo desarrolle un eficiente trabajo docente-educativa, son suficientes en el dominio de la técnica de la comunicación, hace falta además una teoría que sustente el sistema de acciones propuesto y que posibilite la formación de convicciones, puesto que una buena comunicación permite la formación de formas de conductas. Para lograr esto lo primero es establecer la relación pensamiento-lenguaje mediante:

- Uso correcto de la lengua.
- Percepción exacta de la palabra ajena.



- Organización lógica y precisa de las ideas que transmite.
- Concepción y exactitud en la formulación de preguntas y respuestas.
- Dominio de un vocabulario sin impropiedades.
- Tener en cuenta las características de los interlocutores (orientación del sujeto intención y contexto situacional en que se produce la comunicación).
- Tono conversacional mesurado.
- Escuchar atentamente lo que el otro dice y teniendo en cuenta al responder, aunque sea para justificar, defenderse o admitir.

Es una tarea priorizada en la Educación Cubana crear una teoría educativa que contribuya a mejorar las relaciones humanas y sociales, a utilizar no solo correcta y adecuadamente las reglas gramaticales los recursos lingüísticos, la armonía del lenguaje corporal, sino a respetar a nuestro oyente, utilizar el tono adecuado, a oír y evaluar sus criterios y convertir la comunicación en un dialogo diáfano, claro y donde impere la comprensión y el entendimiento humano.

Esta teoría educativa sobre la violencia educativa tiene la finalidad de encontrar la eficiencia comunicativa que en este caso significa la comprensión de lo que se dice entre los interlocutores, lo que demuestra que son premisas fundamentales cómo se dice algo, a quién se lo digo y qué efecto produce en el oyente.

Otra cuestión que se tiene en cuenta en esta teoría educativa son los “estilos de comunicación”, pues esta aceptado que cada hablante tiene un modo o estilo personal de comunicación que usualmente es más o menos estable, aunque no todos son favorables por lo tanto este estilo de comunicación es un medio variado, del que el comunicador o hablante dispone para lograr los efectos que busca también la teoría educativa contra la comunicación violenta tiene que basarse en el dominio de las diferentes consecuencias que integran la competencia comunicativa como base fundamental para lograr la interrelación de los factores cognitivos, psicológicos y socioculturales que sustentan la comunicación.

Estas competencias son:

- La competencia cultural e ideológica: cosmovisión del mundo y nivel escolar
- La competencia lingüística: uso y dominio a las estructuras lingüísticas.
- La competencia socio-lingüística: tener en cuenta el contexto y la intención.
- La competencia discursiva: coherencia del discurso.

En el sentido de la comunicación, sin violencia, los factores cognitivos, psicológicos y socioculturales son los principios en que se basa las acciones propuestas y que dependen de la estructura social en que se habla el hablante, factores que se sustentan no solo en el conocimiento de reglas gramaticales sino también en el conocimiento de reglas de uso, de comportamiento, equilibrio emocional y la capacidad de utilizarlas.

El sistema de acciones propuestas para el desarrollo de la comunicación sin violencia está basado en los factores cognitivos, psicológicos y socioculturales.

### Sistema de Acciones

#### Factores psicológicos:

- Desarrollo de la sensibilidad para conocer el receptor, sus emociones ante lo que se comunica.
- No hostigar ni condenar sino que motiva las transformaciones de la conducta.
- La cultura de la inclusión, lograr la equidad de las relaciones humanas, la capacidad de aceptar a otros que no piensan igual y por lo tanto no hablan igual, donde se pone de manifiesto la relación pensamiento-lenguaje.
- El uso habitual de palabras como gracias, perdón, disculpa en cualquier situación que lo exija.
- La flexibilidad y la tolerancia ante las ideas contrarias.
- La crítica y la autocrítica y reconocer sus dificultades en la comunicación.

#### Factores cognitivos:

- Dominio de la coherencia y elementos cohesivos.
- Uso del lenguaje adecuado a la situación comunicativa con la norma estándar y evitar las palabras vulgares.
- Tono de voz armonioso, tranquilo, mesurado, sin rasgos de incomodidad o molestia, irónico o lastimoso.
- Supresión de respuestas violentas, miradas de ira, silencios innecesarios, puesto que pueden provocar situaciones equívocas que pueden llevar a una mayor agresividad.
- Si se hace comprender y sabe escuchar con mente abierta y comprensión.

- Utiliza con propiedad las palabras con doble sentido ni ironías.
- Lenguaje claro directo con actitud mental de sinceridad.

#### Factores sociológicos

- Crea un clima agradable de amor y respeto en la situación comunicativa de amistad y mutuo acuerdo.
- Tiene en cuenta el contexto social en que se produce la comunicación.
- Mantiene la disciplina que exige el contexto social en que se produce la comunicación.
- Respeta la edad, sexo, raza, nivel escolar y creencias con quien se habla.
- Reconoce sus equivocaciones y no culpa a otros ni al contexto social en que se produce la comunicación.
- Desarrolla la crítica y la autocrítica de manera eficaz comprensión.
- Respeta las normas de comunicación y evita equívocos.
- Fortalece el humanismo, la solidaridad, el espíritu de justicia y sacrificio mediante una comunicación adecuada.
- Se auto supera constantemente sobre todo en la lectura y profundización de la obra martiana y sus principios humanistas.
- Cuidado y respeto al uso de la lengua materna como parte de la identidad nacional.

Por consiguiente son indispensable en la comunicación las normas de comportamiento social, el respeto a las personas la solidaridad, la gratitud, la colaboración y el valor de las palabras significativas son esenciales para el bienestar de todos.

#### Conclusiones

El desarrollo de la competencia comunicativa relacionada con los factores psicológico, cognitivos y socioculturales contribuye mediante el sistema de acciones a lograr una comunicación sin violencia a partir de la teoría educativa propuesta. El sistema de acciones propuesto para evitar la violencia en la comunidad parte del conocimiento de las características personal lógicas del receptor, de la asimilación consciente del conocimiento y uso de los recursos lingüístico y el lenguaje corporal, así como de normas de conducta, formación de convicciones, tolerancia, inclusión e ideales morales. El clima de una buena comunicación tiene que partir del respeto mutuo por la convivencia social, de lograr una

atmósfera de comprensión y respeto, fortalece el humanismo la solidaridad, el espíritu de justicia lo que posibilita el equilibrio emocional y la capacidad de reflejar el proceso de interacción de los hablantes. Mediante situaciones comunicativas en que se ejercita el sistema de acciones propuestas se logra un buen comunicador, además de la formación de valores mediante el respeto a la lengua materna como parte de la identidad nacional.

## BIBLIOGRAFIA

CASTRO RUZ, FIDEL, *Discurso en la Inauguración de la X Cumbre Iberoamericana*, Granma 17 de noviembre 2000.

COLECTIVO DE AUTORES. *Comunicación Educativa*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana 2002

CONCEPCION PEREZ, ELSA. *La niñez y la Adolescencia. Tema más importante de la Humanidad en el Nuevo Milenio*. Granma ,18 de noviembre del 2000.

FERRER, RAÚL DECIMA Y ROMANCE. *Mínima poesía*. Editorial Letras cubanas. La Habana, p 46 1981.

MARTÍ, JOSE .*Obras Completas. Editorial de Ciencias Sociales*. La Habana, 1975.

OJALVO MITRANY, DRA.VICTORIA...ET AL..A. *La Comunicación Educativa* .La Habana, Universidad de la Habana, CEPES.

ROMEO ESCOBAR, ANGELINA. *Comunicación y Enseñanza de la Lengua*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación. Revista Educación N83 1994.

TURNER, MARTÍ, LIDIA Y PITA CESPEDES, BALBINI. *Pedagogía de la ternura*. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana, 2002.

UNESCO –CEAAL –INEA. *Hacia una Educación sin Exclusiones* .Publicado por Unesco, Santiago de Chile 1998.

VIGOTSKI, L.S. *Pensamiento y Lenguaje*. La Habana. Editorial Pueblo y Educacion.1982.