

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN IMPLICADOS EN ACCIONES DE MALTRATO ENTRE COMPAÑEROS EN UNA ESCUELA SECUNDARIA EN LA CIUDAD DE MÉRIDA, YUCATÁN

CARMEN CASTILLO ROCHA / ANDRIK JESÚS ACOSTA CANTÉ / ILSE JANICE NOH CANCHÉ
Universidad Autónoma de Yucatán

RESUMEN: Esta ponencia reporta el resultado de dos investigaciones llevada a cabo en una secundaria pública de una colonia popular de la ciudad de Mérida desde una perspectiva comunicológica. La primera pretendió describir la relación entre el bullying y la convivencia familiar y escolar; la segunda evaluó la presencia del cyberbullyin entre los alumnos de tercer grado y su relación con la percepción subjetiva de las víctimas. Las estrategias empleadas fueron primordialmente de

carácter cuantitativo aunque también se recurrió a estrategias cualitativas como la observación y la entrevista. Los resultados destacan la disparidad que puede observarse entre la presencia del bullying y las interpretaciones subjetivas de los alumnos al respecto del mismo.

PALABRAS CLAVE: Bullying, relaciones interpersonales, clima escolar, tecnologías de la información y la comunicación.

Introducción

Cada vez es más claro que los conflictos en las comunidades escolares atienden a una multiplicidad de factores, y que estos factores pueden ser abordados desde múltiples miradas. En ese sentido, el intentar la integración de una diversidad de perspectivas y propuestas disciplinares puede resultar en una mejor comprensión de fenómeno. Este trabajo intenta un abordaje con énfasis en la comunicación a partir de dos proyectos realizados en una misma escuela.

El objetivo general de la investigación fue describir algunas características del maltrato entre compañeros en una escuela secundaria pública de un sector popular de la ciudad de Mérida, vinculadas con las prácticas comunicativas de la comunidad escolar, teniendo como objetivos particulares los siguientes:

- a) Describir el fenómeno bullying a través de sus principales actores: agresor, víctima y observador y su relación con la convivencia familiar y escolar (Acosta, 2013).
- b) Estudiar la presencia y las características del cyberbullying para descubrir cuál es la relación que existe entre las TIC y los adolescentes que son víctimas del Cyberbullying (Noh, 2013).

El abordaje general del proyecto se construyó bajo una perspectiva comunicológica de carácter sistémico.

Dos perspectivas comunicológicas

Yves Winkin (1994) en el texto titulado “El telégrafo y la orquesta” ubica dos perspectivas dominantes con relación a lo que podemos llamar teoría comunicológica. La primera es la perspectiva lineal. Para describirla usa la metáfora del telégrafo pues en este sistema de comunicación la información se transmite de un polo al otro en intercambios sucesivos que se convierten a su vez en fuentes o destinos. Esta perspectiva tiene su origen en los trabajos elaborados por Claude Shannon y Warret Weaver (1998) quienes en 1949 publican un texto titulado *The Mathematical Theory of Communication*. El énfasis del proceso está en la transmisión fidedigna de un mensaje que será posible sólo en ausencia de ruido. Comenta Winkin que la teoría matemática de la información tuvo una profunda penetración en diversas disciplinas desde la ingeniería y la física, hasta la sociología y la lingüística, y tan claro parece, que simplificado a su forma básica emisor-mensaje-receptor forma parte de lo que en México se enseña en las escuelas de nivel básico como “el” proceso comunicativo, pero la presencia o ausencia de ruido no ayuda a entender los intercambios de información vinculados a situaciones de maltrato.

Una segunda fuente que nutre la perspectiva lineal de la comunicación proviene del paradigma estímulo-respuesta de la vertiente conductista de la psicología. Este modelo llevó a destacar el concepto de interacción como eje de la comunicación, particularmente tratándose de comunicación interpersonal, donde la interacción es definida como un intercambio de acciones en un curso temporal, perspectiva que queda claramente expresada en el texto de David K. Berlo (1985) publicado por primera vez en 1960 titulado *El proceso de la comunicación*. Para este autor en toda situación de comunicación la fuente y el receptor son interdependientes, y en su nivel más completo al

que denomina “interacción” es preciso que los comunicadores desarrollen inferencias mutuas que implican una capacidad cognitiva para anticipar, predecir y conducirse de acuerdo con las necesidades de sí mismo y del otro.

En el modelo orquestal de la comunicación, el fenómeno se describe como aquello que sucede al momento coordinar acciones para producir un resultado, a la manera en que sucede en una orquesta para generar una melodía a partir de la participación en diversos tiempos de los diversos instrumentos. Dice Ives Winkin (1994, p.6): “La comunicación se concibe como un sistema de canales múltiples en el que el autor social participa en todo momento, tanto si lo desea como si no: por sus gestos, su mirada, su silencio e incluso su ausencia... En su calidad de miembro de una cierta cultura, forma parte de la comunicación, como el músico forma parte de la orquesta”.

Pero, comenta Winkin, a diferencia de lo que sucede en una orquesta, en los fenómenos comunicativos la partitura sólo es visible al final del evento y a los ojos de un observador externo. Implica entonces, una multiplicidad de elementos interrelacionados que tienen que coordinarse para conseguir un propósito; estamos hablando de una perspectiva sistémica.

Considerar a la comunicación como un conjunto de acciones coordinadas implica considerar que la realidad no está construida por relaciones causales simples, sino por redes complejas de interacciones recíprocas, relaciones que responden a diferentes niveles de realidad. Este modelo ve a la comunicación de manera cercana al significado original de la palabra: puesta en común, comunión. El concepto de interacción, desde esta perspectiva, puede verse no solo como acción recíproca, sino como un proceso de organización colaborativa del comportamiento a partir de los múltiples propósitos, características y acciones de los participantes.

Estrategia metodológica

Bajo el paradigma teórico antes expuesto, después de un par de meses de observación y entrevistas informales en la escuela, se elaboraron instrumentos de carácter cuantitativo para cada uno de los objetivos antes mencionados, que fueron aplicados bajo criterios diversos. En el 2011 la escuela tenía una población aproximada de 650 alumnos divididos en 18 grupos. El primer instrumento se aplicó a dos grupos por nivel educativo que fueron

seleccionados por las autoridades escolares atendiendo a cuestiones prácticas relacionadas con las necesidades educativas de los grupos. Fueron 72 alumnos de primero, 42 de segundo, 45 de tercero con de entre 12 y 16 años.

Posteriormente se aplicó un cuestionario exclusivamente a los terceros grados sobre el tema del ciberbullying, debido a que se observó que en ese nivel los jóvenes están más involucrados en las redes sociales. Fue un total de 188 instrumentos. Una vez obtenidos los datos se analizaron con herramientas de SPSS y Excel.

Resultados

Diálogo y gestión de conflictos

Quizás no sobra señalar que los adolescentes aprenden, en primera instancia, de las estrategias comunicativas modeladas por sus padres que les permiten llegar a formas asertivas de gestión de conflictos entre compañeros, por ello se les preguntó sobre la convivencia en sus hogares. Al respecto, el 62% de los jóvenes manifestaron tener una buena convivencia familia, 37% regular y 1% mala. El 69% manifiestan que en casa se usa el diálogo pacífico para la solución de conflictos. Esto nos habla de una tercera parte de los jóvenes para quienes los ambientes familiares no son satisfactorios, no obstante, el 90% dicen no escuchar agresiones verbales en casa, el 98% dice que no hay agresiones físicas. Conviene agregar que entre los chicos que han sido intimidados en la escuela, la mayoría (53%) reportan tener una convivencia familiar entre regular y mala, mientras que la mayoría de quienes no han sido víctimas (66%) reportan una buena convivencia familiar. Respecto de la convivencia escolar, el 61% opina que es buena y el restante la califica como regular o mala. El 69% dijeron usar el diálogo pacífico para resolver conflictos con sus compañeros.

Respecto del índice de victimización observado, el 21% de los jóvenes señalan haber sido intimidados alguna vez en la escuela, de ellos el 31% dice desconocer las razones por las cuales fueron víctimas, el 27% se atribuye la culpa a sí mismo (“yo tuve la culpa”, “les caigo mal”), el 35% lo atribuye a cuestiones relacionales como “jugar una broma” o “fastidiar” y el 7% a característica propias del agresor, como ser más fuerte que su víctima.

Respecto de la comunicación que sucede posterior a la agresión, el 82% dice comentar las agresiones con sus compañeros, el 50% con sus padres y únicamente el 9% informa a sus maestros, lo cual nos indica que los jóvenes no ven a sus profesores como mediadores posibles para gestionar los conflictos entre pares. Las posibles represalias de los compañeros es el motivo más común que impide la denuncia. Cuando se les cuestionó respecto de sus actitudes como observaciones en situaciones de abuso, aunque el 69% ha observado agresiones entre compañeros, sólo una tercera parte de ellos interviene para ayudar a la víctima.

En el espacio del instrumento reservado para que los jóvenes expresaran su opinión se mencionó la necesidad de cambiar a algunas figuras administrativas dentro de la escuela por personas capaces de resolver conflictos y la necesidad de brindar apoyo psicológico a los agresores.

Cyberbullying

Habiendo observado que los muchachos de tercero de secundaria son quienes hacen mayor uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se aplicó un cuestionario a 188 de ellos que tenían edades entre 14 y 18 años para saber si han sufrido acoso por este medio y las estrategias que usaron para afrontarlo. En un segundo momento se realizaron sesiones de Chat en un grupo de Facebook con los jóvenes que quisieron seguir participando en la investigación.

El 92% de ellos cuentan con un teléfono celular propio, y entre ellos un 16% ha recibido llamadas o mensajes con contenidos amenazantes. En algunas ocasiones son de los propios contactos y en otras de números desconocidos. En la primera circunstancia la manera en que responden los chicos es eliminando al contacto. Esto no garantiza que dejen de recibir llamadas, pero al identificar el teléfono pueden decidir evitar la llamada o el mensaje.

Respecto del uso de Internet, el 50% de los estudiantes de tercer grado acceden a esta tecnología diariamente y el 45 % al menos una vez por semana, señalando como las actividades más importantes acceder redes y realizar tareas escolares. El 91% tienen cuenta en redes sociales, siendo el Facebook la más popular. Dos terceras partes de ellos aceptan a personas desconocidas entre sus contactos (el 41% sólo si tienen amigos en

común y el 31% acepta a personas de las que no tienen ninguna referencia). Esto es propiciado por el propio diseño de la red que invita automáticamente a sus usuarios a aceptar a personas desconocidas.

La red propicia la interacción entre los usuarios, pero los mensajes que se intercambian no siempre son positivos: un 19% de los chicos ha sufrido la ridiculización de sus compañeros a través de fotos o videos. Cuando esto sucede, el usuario puede eliminar el archivo de su página, pero seguirá siendo vista por otros usuarios.

El 16% de los jóvenes ha recibido comentarios que los ha hecho sentir incómodos y un 9% ha recibido amenazas en su cuenta de Facebook. El tipo de respuestas que dan los chicos al acoso vía TIC es diverso, y se relaciona con sus características personales. Algunas de las respuestas que dieron los jóvenes cuando se les preguntó qué hacen ante situaciones de acoso contestaron lo siguiente:

- “les respondo con sus verdades y también opinan mis amigos en su contra”
- “me han insultado pero de broma”
- “pues moleste a un amigo pero por una chava asi equis y pues me epezo a insultar y pues yo iwual y pues ya”
- “nooooo eh dicho imsulthos pero asi jugamos”
- “pues bloquie a esa persona”
- “mm de echo no ..esq no le di importancia”
- “am ps borre su comentario jajaja”

En los comentarios anteriores, es posible ver que los jóvenes les restan importancia a las situaciones de acoso. Observamos en estas líneas respuestas que tienen que ver con ponerse a la par del agresor (si el otro insulta, yo también) y con respuestas menos agresivas, como borrar el comentario y bloquean al contacto. También manifestaron que prefieren no compartir las situaciones de maltrato con nadie pues les ocasiona vergüenza, así que en silencio toman las acciones que consideran convenientes y no manifiestan darle mayor importancia al tema.

Conclusiones

Así como en un concierto vemos que la armonía se genera a partir de los grupos de cuerdas, vientos y percusiones, en el sano clima escolar se conjuga la comunicación de al menos tres sistemas en los que participan todos los estudiantes, tanto si lo desean como si no. Por un lado están los sistemas familiares al que cada uno de los estudiantes pertenece, por otro el sistema escolar en el que coinciden todos y por otro el sistema de pares. El comportamiento de cada uno de los jóvenes está en continua interacción con ello.

Estos tres sistemas de comunicación, al menos en esta escuela secundaria, parecen estar sintonizados de alguna manera: el 62% de los alumnos dicen tener una buena convivencia; y el 61% refieren que la convivencia escolar es también buena. El 69% de ellos dicen que en sus hogares se usa el diálogo pacífico para resolver conflictos, y el mismo porcentaje dicen usarlo para resolver los conflictos con sus compañeros. Esto conduce a nuevas preguntas ¿será que la convivencia familiar y escolar son definitivamente semejantes, o lo que es semejante es la actitud de los jóvenes ante los distintos escenarios? Si la actitud de los jóvenes es la misma para los diversos sistemas de comunicación, entonces es poco probable que tenga estrategias adaptadas a sistemas de comunicación diversos, a menos que sea entrenado para ello.

Conviene comentar aquí que durante el trabajo de campo en dicha escuela que tuvo una duración de cuatro meses, fue posible observar diversos problemas de convivencia a diversos niveles: individual, grupal, entre estudiantes, con profesores y autoridades; incluso hay que señalar que los propios investigadores recibieron un trato hostil e irrespetuoso por parte de algunos estudiantes. Tampoco hay que perder de vista que más de la tercera parte de los jóvenes señalan que en sus hogares hay condiciones regulares o malas de convivencia familiar y escolar, y una incapacidad para usar el diálogo pacífico para resolver conflictos con los compañeros, entonces, ¿por qué dos terceras partes de los estudiante reportan una buena convivencia escolar y una buena capacidad para usar el diálogo pacífico para resolver conflictos?

En las investigaciones aquí resumidas se observó que las situaciones de maltrato son frecuentemente minimizadas por los estudiantes. Los insultos son considerados actos de camaradería y las ofensas cibernéticas no tienen importancia; se solucionan borrando

un comentario, bloqueando un contacto, o respondiendo a la agresión de igual manera, aunque esto, como lo expresó uno de los participantes, llega a crecer y convertirse en agresiones físicas directas.

También es importante comentar que ante las situaciones de conflicto, los chicos no perciben que los profesores puedan jugar un papel importante para resolver los abusos entre compañeros, por ello no acuden a solicitar ayuda cuando la necesitan, sí, en cambio, la mitad de ellos confía en sus padres y el 82% en sus propios compañeros. La siguiente pregunta es, si los alumnos no acuden a los profesores para solucionar sus conflictos en la escuela, y solo la mitad de ellos conversa con sus padres, ¿qué otras opciones tienen para informarse y desarrollar comportamientos que permitan generar mejores ambientes escolares? Tenemos todavía mucho por investigar.

Referencias

Acosta C, A. J. (2013). Una aproximación comunicológica hacia la práctica del bullying en la Secundaria José Esquiven Pren. Rumbo a la construcción de estrategias de información y prevención. Tesis para obtener el título de Licenciado en Comunicación Social. Universidad Autónoma de Yucatán.

Berlo, D. K. (1985). *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*. México: El Ateneo.

Noh, C, I. J. (2013). Cyberbullying, acoso a los adolescentes a través de las redes sociales electrónicas y el teléfono móvil. Tesis para obtener el título de Licenciada en Comunicación Social. Universidad Autónoma de Yucatán.

Shannon, C. E. & Weaver, W. (1998). *The mathematical theory of communication*. Illinois: Urbana.

Winkin, I. (1982). "El telégrafo y la orquesta" en *La nueva comunicación*. Barcelona: Cairos, pp. 11-26.