1. Habilidades de comunicación



Imagen 1. Una buena comunicación mejora la convivencia. Elaboración propia. Licencia CC BY-ND

Comencemos con lo obvio: **una buena comunicación mejora la convivencia**. Previene los conflictos, los detecta a tiempo y es capaz de resolverlos de forma más eficaz. Dicho de otra forma, una mala comunicación crea un ambiente propicio al conflicto, no los detecta (o lo hace tarde) y los resuelve de forma ineficaz.

Una buena comunicación es imprescindible para llevar a cabo las tareas relacionadas con la convivencia. Si nuestra acción educativa se guía por una correcta comunicación será más coherente, nos dotará de procedimientos para la prevención y resolución de conflictos, mejorará el

trabajo de los equipos docentes. Es más, debemos dotarnos como profesorado y dotar al alumnado de formación y herramientas para mejorar su comunicación, ya que tendrá consecuencias positivas en la convivencia.

1.1. Estilos de comunicación

1. **Estilo inhibido o pasivo**. Tímido, elude el conflicto y la comunicación directa, denota temor o inseguridad. No logra sus objetivos, o si lo hace es a pesar de su estilo.

    - Comportamiento: Elude el contacto visual, encoge el cuerpo, voz baja, tono vacilante.
    - Resultado: Deja a otros decidir por él, no sabe decir “no”, pierde oportunidades, no tiene control.

2. **Estilo agresivo o intimidador**. Expansivo, busca el choque y la confrontación, denota seguridad, y recurre al sarcasmo o a la violencia verbal (que a veces antecede a la física). Logra objetivos dañando relaciones.

    - Comportamiento: Mirada fija, cuerpo en tensión, voz alta, tono intimidador.
    - Resultado: Avasalla los derechos de los demás, tiene y provoca baja autoestima, humilla.

3. **Estilo pasivo-agresivo.** Evita el diálogo, se queda callado, pero en el fondo siente rabia que no sabe manejar y toma el papel de víctima, sabotea y utiliza el sarcasmo. Es manipulador.

    - Comportamiento: elude el control visual, cuerpo en tensión, se queja constantemente.
    - Resultado: aparenta aprobación pero saborea, no colabora, daña las relaciones porque no hace las cosas cara a cara sino por la espalda.

3. **Estilo asertivo.** Expresa los deseos de forma directa mostrando respeto hacia los demás. Es claro y firme sin imponer ni ofender. Suele ser relajado, con tono de voz firme y respetando el espacio interpersonal. Es honesto y no manipulativo. Se orienta a objetivos realistas y los logra sin dañar relaciones.

    - Comportamiento: Mirada fija, cuerpo relajado, voz alta, tono firme pero no elevado. Expresión facial franca, movimientos suaves. Orientado hacia el otro respetando su espacio.

Copyright 2026

- Resultado: Protege sus derechos y respeta los de los demás. Logra sus objetivos sin ofender a los demás. Se siente satisfecho consigo mismo. Tiene confianza. Elige por sí mismo. Permite a la otra persona saber que se le comprende y cómo se siente. Establece su posición, o lo que quiere, con claridad. Ofrece una explicación, cuando es posible.

Como docentes, deberíamos usar siempre el estilo asertivo en el trato con las familias el alumnado y formar a este último para que adquiera una buena competencia comunicativa.

1.2. Comunicación no verbal

La **comunicación no verbal** es esencial en la comunicación. El tono de voz, los gestos, las miradas, todo lo que conocemos como comunicación no verbal otorga el mayor porcentaje de significado. Los estudios varían, pero aproximadamente: Expresión corporal 55-57%, tono de voz 35-38%, significado literal de las palabras 5-10%. Son porcentajes aproximados, pero queda claro que el cómo decimos las cosas es más relevante que el contenido literal del mensaje. De hecho, cuando hay una incongruencia entre ambos planos comunicativos, el que prevalece es el mensaje transmitido no verbalmente. importante, más incluso que lo que decimos.

Como docentes, prestaremos atención, e intentaremos desarrollar estrategias que mejoren: La mirada, la sonrisa, el tono de voz, los gestos, la expresión facial, la postura y la orientación corporal y el contacto físico.

Para profundizar en el tema, puedes visionar el siguiente vídeo de David Matsumoto en Aprendemos Juntos:

https://www.youtube.com/embed/IX12PNlpdsA?si=ncNz2k9N2Bi19phm

Aprendemos juntos. (22 de mayo de 2019). David Matsumoto . "La importancia de la comunicación no verbal. David Matsumoto, psicólogo" YouTube [Archivo de vídeo} (Licencia YouTube estándar)

1.3. Escucha activa

La escucha activa es una técnica de comunicación básica en las relaciones humanas, los procesos de ayuda y acompañamiento y la resolución de conflictos. Implica concentrarse en la persona que habla, ofrecer disponibilidad y mostrar interés demostrando al hablante que el oyente le ha atendido y entendido. Y no sólo acerca del contenido de lo que ha expresado, sino también de los sentimientos y emociones que hay implícitos en lo que dice. La escucha activa requiere habilidades de:

- Memoria auditiva.
- Capacidad para hacer preguntas oportunas.
- Atención y concentración visual.
- Capacidad para adecuar nuestra emoción a lo que nos están comunicando y para resumir y devolver lo que nos han contado.

Siempre es útil y recomendable escuchar activamente, pero especialmente cuando queremos ayudar a alguien. Esa persona estará preocupada, centrada en su problema e invadida por diversas emociones, de inquietud, miedo, duda... En estos casos, aplicaremos las técnicas que se enumeran en la tabla siguiente:

Técnicas de escucha activa siguiendo el modelo de diferentes autores

Técnica	**Objetivo**	**Procedimiento**	**Ejemplo**
Mostrar interés	Comunicar interés Favorecer que el otro hable	Preguntar mostrando interés de forma neutral	“¿Qué ha pasado? ¿Puedes contarme más sobre esto?”
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.	Preguntar en detalle. Pedir que aclaren algo que has entendido.	Y tú, ¿qué hiciste en ese momento? ¿Desde cuándo estáis peleados?
Parafrasear	Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa. Verificar el significado.	Repetir ideas y hechos básicos.	Entonces, lo que me estás diciendo es que.... Entiendo que tu punto de vista es.... Si lo he entendido bien...
Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente	Reflejar los sentimientos del que habla.	Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase. Te duele que te dejen de lado.
Resumir	Revisar la transmisión de la información. Sintetizar hechos e idas importantes	Repetir los hechos y las ideas principales.	Entonces, resumiendo hubo una pelea y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea.

Imagen 2. Técnicas de escucha activa. Elaboración propia, siguiendo el modelo de diferentes autores

Igualmente, debemos estar atentos a no caer en errores muy extendidos, que dificultan u obstaculizan la comunicación. Se conoce como las doce típicas a doce tipos de respuestas muy

Copyright 2026

habituales cuando se pretende ayudar. Sin embargo, son un obstáculo a la comunicación, al centrarse más en la persona que ayuda que en la persona que habla y necesita ayuda. Muchas tienen en común juzgar a la persona o la situación. Seamos realistas, todos hemos hecho esto alguna vez. Se trata de ser conscientes de ello y, cuando vayamos a escuchar con intención de ayudar, intentar evitarlo en la medida de lo posible.

Errores en la comunicación

RESPUESTA	DEFINICIÓN, EXPLICACIÓN	EJEMPLOS
Mandar, dirigir	Ordenar, decir lo que se debe hacer	Lo que debes hacer es... Haz lo que te digo. Tienes que....
Amenazar	Avisar de lo que ocurrirá si no obedece. Decir al otro lo que puede pasar si no hace lo que le decimos.	¡Como no hagas esto, entonces...! ¡Te vas a enterar! Mejor, haces esto, de lo contrario...
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro	Debes cumplir lo que has propuesto. Los chicos no lloran Debes ser responsable
Dar lecciones	Referirse a la experiencia propia como criterio para decidir los que es bueno o es malo para el otro	Si yo trabajo, tú también debes trabajar. Estáis muy mimados, en mi época no pasaba esto.
Aconsejar	Dar consejos, manifestar lo que conviene hacer. Decir al otro que es lo mejor para él.	A ti lo que te conviene es... Lo mejor que puedes hacer es...
Consolar, animar	Quitar importancia con el ánimo de tranquilizar. Decir al otro que lo que le pasa es poco importante.	No tiene importancia, verás qué pronto se para... No te preocupes...
Aprobar	Dar la razón al otro.	Tienes razón, lo mejor es... Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es...
Desaprobar	Quitar la razón al otro.	No tienes razón, estás equivocado. Lo que estás diciendo es una tontería.
Insultar	Proferir palabras o expresiones agresivas, violentas o que descalifican.	Eso solo le ocurre a un idiota. Eso te pasa por tonto. Eres un imbécil y lo que te pasea es una tontería.
Interpretar	Suponer motivos inconscientes para interpretar un comportamiento. Decir al otro el motivo oculto de su actitud.	Lo que te pasa es que tienes miedo a no conseguirlo. En el fondo quieres llamar la atención.

Copyright 2026

Interrogar	Realizar múltiples preguntas con el ánimo de sonsacar. Sacar información al otro de forma excesiva.	¿Qué? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué?
Ironizar	Ridiculizar una acción. Reírse del otro.	Eso sí que es un plan perfecto: no tener ningún plan. Sí claro, deja el instituto, deja tu casa, deja a tu novio y te vas a pedir limosna.

Imagen 3. Errores en la comunicación. Elaboración propia.

1.4. Habilidades no verbales

Las habilidades no verbales son las que quedan fuera del contenido de lo que expresamos verbalmente en la comunicación. Trasmiten códigos y señales que parten del emisor y que descifra el receptor, teniendo significado para ambos. Estas habilidades acompañan y complementan a las verbales, haciendo uso de destrezas corporales (postura), oculares (contacto), gestuales (énfasis) y de gestión del contacto y la distancia corporal (proximidad).

Es adecuado utilizarlas cuando se pretende comunicar con alguien a quien se quiere ayudar porque enfatizan lo que se dice, aportan confianza a quien se ayuda y conceden credibilidad en las posibilidades de ayuda. Por eso permiten trasmitir mejor el mensaje de la ayuda, dar cercanía emocional a la persona que la necesita e indican complicidad en quien apoya.

Las habilidades no verbales engloban campos como:

- El ***simbólico****:* un gesto de aprobación (expresión facial), de asentimiento (bajar la cabeza, un dedo levantado hacia arriba), resumen una frase o un «estoy de acuerdo, sigue».
- El ***regulatorio****:* sirviendo para regular los turnos (tomar aire y respiración para iniciar, movimientos del cuerpo o las manos) o para cambiarlos (final de la entonación).
- El ***acompañante del discurso****:* a través de gestos de manos, cabeza, rostro, ojos y postura y orientación del cuerpo, que complementan el mensaje que se comunica.
- El ***emocional****:* a través de gestos, movimientos, posturas faciales, aproximaciones, contactos corporales... que indican proximidad y muestra de conexión, confianza y afecto.

1.5. Habilidades verbales

Las habilidades verbales son las que acompañan y refuerzan el discurso comunicativo y constituyen el propio discurso. La claridad, la concisión, la amabilidad del tono, la persuasión, la

capacidad para dar confianza... son habilidades verbales muy útiles cuando para ayudar a resolver las situaciones que se presentan.

Las habilidades verbales se emplean intensamente cuando se quieren dar argumentos a la persona ayudada, o queremos persuadirla de algunas acciones, o buscamos darle confianza para que se abra al equipo de ayuda, o pretendemos reforzar su asertividad... En fin, potencian el discurso del equipo de ayuda y trasmiten credibilidad y competencia a la persona ayudada

Son imprescindibles para conectar y desarrollar la ayuda. Siguiendo, una vez más a José María Avilés [1] , entre estas habilidades destacaremos:

- ***Claridad sin ser descarnado***

No es fácil tratar temas que se deben abordar con delicadeza. Debemos evitar ser bruscos y hacer daño. Al mismo tiempo hay que ser claro y no evitar la realidad dura a medio y largo plazo: «*Ahora estás mal, date un tiempo para pensar, estamos a tiempo de abordar esto con más seguridad más adelante, estoy a tu disposición».*

- ***Trasmitir confianza suficiente***

La persona ayudada necesita claves que le ayuden a abrirse a quien ayuda. Esto es esencial en situaciones de acoso, por ejemplo, o en sujetos muy retraídos y de difícil interacción social. Esas claves las aporta el discurso, su calidez, su cercanía, el no sentirse prejuzgado, exigido o criticado, la positividad, el ánimo y la felicitación que trasmite, la empatía y fortaleza que comunique. Usar el mismo lenguaje que la víctima, respetar sus miedos o abrir expectativas y esperanzas son habilidades que aportan confianza y que tiene que incorporar en su discurso quien ayuda.

- ***Validación emocional***

Quien ayuda debe conectar emocionalmente con la persona ayudada y expresar signos de asentimiento emocional que permitan a quien es ayudado sentir que es comprendido en un mismo plano emocional. Es el asentimiento discursivo*: «Siento que esto me dices es importante y me alegro de que me lo hayas contado. Te felicito por tu valentía. Estoy contigo, merece la pena que intentemos resolverlo juntos».*

- ***Autoafirmación de uno mismo y para otros***

Hay que cultivar la asertividad. Si no rotundidad, sí trasmitir seguridad de lo que se está tratando, para poder contagiarla. Esa aserción se debe instalar en quien es ayudado y desarrollarse en las relaciones con otros y desde otros. Es típico en víctimas de acoso el mostrar miedo a hablar o la

inseguridad al comunicar lo que se desea, especialmente frente al agresor. Quienes ayudan deben reforzar esa seguridad, incluso si fuera necesario, ensayándola (autoafirmación, mensajes en yo) en contextos de seguridad, o acompañando a la víctima en esos escenarios: "Creo que, si todos ponemos de nuestra parte, esto que te pasa, entre todos, podemos resolverlo" "Yo, siempre que me tratas con desprecio, me siento mal y me gustaría que la próxima vez me hablaras con respeto. "

- ***Capacidad para convencer***

La habilidad de persuasión exige condiciones necesarias. La primera de ellas, es que la persona que ayuda esté convencida de que es posible una salida a esta situación. Después, debe argumentar (dar razones) para desmontar con refutaciones las ideas de quien provoca la molestia o atenaza a la víctima. Además, ha de abrir horizontes (salidas posibles). El posibilismo genera confianza y aproxima certezas. Finalmente, no debe insistir ni ser repetitiva. Debe dejar en manos de quien es ayudado dar el paso adelante: "Esta solución que hemos pensado juntos es una de las posibles. Recuerda que de ti depende que podamos intentarlo, si quieres."

- ***Respetar los tiempos***

Cada persona tiene su tempo y será necesario encontrar equilibrios que respeten las dudas y los miedos de quien es ayudado con las urgencias del caso y sus riesgos. Quienes ayudan deben gestionar ese equilibrio. Como equipo de ayuda no debemos forzar a nadie. Se ha de recordar que se ayuda a que las personas encuentren salidas propias y que crean que son más idóneas en su situación y perfil. Serán soluciones suyas, construidas por ellos y apoyadas por quienes ayudan: " Piénsalo un tiempo. Apoyaremos lo que decidas. Siempre lo respetaremos y estaremos a tu lado cuando lo necesites."

---

[1] AVILÉS, J.M.; COWIE, H.; ALONSO, N. (2019) El valor de la ayuda. Barcelona. Horsori.

Revision #1
Created 2025-02-24 11:13:19 CET by Equipo CA
Updated 2025-02-24 11:16:26 CET by Equipo CA