4. Comunicación, convivencia y ciberconvivencia

Asistimos en estos años a los avances de las tecnologías de la información y la comunicación que han facilitado el acceso masivo de las personas a los dispositivos digitales. Esto ha supuesto que la comunicación sea inmediata y permita estar conectados en la distancia con la fluidez y la precisión que nos hubiera sorprendido hace poco tiempo. Esta revolución tecnológica no solo ha transformado la comunicación entre las personas sino también los contextos sociales en los que se desarrolla. La comunicación resulta clave para desarrollar las actividades y los procesos educativos que van configurando la formación del alumnado a lo largo de los años escolares. Pero a su vez va transformando la convivencia y la irrupción de las tecnologías de la comunicación y la información la han dotado de unas características nuevas y peculiaridades de tal forma que ahora debamos empezar a hablar de ciberconvivencia. El intercambio a través de dispositivos digitales va adquiriendo cada vez mayor relevancia en el conjunto de conductas actitudes y procesos interactivos.

Rosario Ortega, entre otras, insisten en que la ciberconducta es una nueva dimensión de la conducta humana que está transformando la vida de relación social de los jóvenes. Alumnado cada vez más joven hace uso cotidiano de dispositivos digitales. Se usan los teléfonos inteligentes para expresar sus sentimientos, entregar y recibir pequeñas informaciones, impresiones y toda clase de opiniones, comentarios, valoraciones e imágenes. El alumnado ha encontrado, a través del móvil, una forma atractiva de hacer lo que siempre le ha gustado hacer: comunicarse con sus amigos y compañeras.

Según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en noviembre de 2020 [1]

La utilización de las nuevas tecnologías por parte de los menores se encuentra, en general, muy extendida. El uso de ordenador es muy elevado (91,5% de los menores frente al 89,7% en 2019) y aún más el uso de Internet (el 94,5%, el 92,9% en 2019). Por su parte, el 69,5% de la población de 10 a 15 años dispone de teléfono móvil frente al 66,0% de 2019.

Copyright 2026

Por sexo, las niñas usan en mayor medida las nuevas tecnologías. Por edad, el uso de TIC crece a medida que aumenta los años de los menores, sobre todo a partir de los 13.

El uso de TIC por los menores (de 10 a 15 años)

El 93,1% de los menores usa ordenador, al igual que en 2022. Y el 94,7% navega por Internet, 0,2 puntos menos. Por su parte, el 70,6% usa teléfono móvil, 1,1 puntos más que en 2022.

Menores usuarios de TIC en los tres últimos meses. Año 2023

Porcentaje de población de 10 a 15 años

	Usuarios de ordenador en los últimos tres meses	Usuarios de Internet en los últimos tres meses	Disposición de móvil en los últimos tres meses
TOTAL	93,1	94,7	70,6
Por sexo			
Hombres	91,9	94,0	70,8 94,4
Mujeres		95,4	70,5
Por edad			
10 años 11	89,5	91,7	23,3
años 12	90,6	92,3	45,7
años 13	93,2	95,2	72,1
años 14	94,2	95,3	88,2
años	94,4	96,1	94,1
15 años	96,0	97,1	94,8

Imagen 9. Menores usuarios de TIC. Disponible en https://www.ine.es/prensa/tich_2023.pdf

Se usa internet para comunicarnos, para estar abiertos al mundo, pero también para establecer procesos afectivos y de entretenimiento. El ocio ha encontrado en el uso de dispositivos digitales una forma apasionante de estar conectado a los otros, con escaso compromiso y de manera divertida. Niños, adolescentes, jóvenes e incluso adultos estamos construyendo un nuevo escenario de convivencia, que denominamos ciberconvivencia y que no está exenta de problemas y dificultades.

Los dispositivos digitales usados para la comunicación y la relación pueden utilizarse de manera positiva y constructiva y, al mismo tiempo, también existen importantes riesgos para el aprendizaje y el desarrollo durante los años infantiles, adolescentes y juveniles, entre ellos el riesgo de la adicción a las redes sociales.

Las redes sociales se han convertido en nuevos contextos donde se juega *on line* con otros niños adolescentes y jóvenes, y donde se realizan nuevas formas de conexión social especialmente atractivas. La vida de los jóvenes en las redes sociales comienza a ser parte de su propia personalidad.

Copyright 2026

[1] https://www.ine.es/prensa/tich_2022.pdf

4.1. Barreras y facilitadores de la comunicación.

Existen una serie de actitudes que adoptamos, en ocasiones de forma no consciente y que tienen gran impacto en la comunicación, dificultándola o bloqueándola.

1. Elegir un lugar y/o momento poco adecuado/s.
2. Estados emocionales que dificultan el proceso como la ira y el enfado.
3. Hacer preguntas de reproche o en tono acusativo.
4. Juzgar lo que la/el otra/o dice o hace.
5. Dar consejos prematuros o no pedidos.
6. Tono sarcástico o irónico.
7. Pedantería, utilización de tecnicismos cuando éstos no son necesarios.
8. Dar mucha o poca información.
9. No escuchar.
10. Etiquetar.
11. Déficit de lenguaje positivo.
12. Hablar en exceso.
13. Latencia rápida: empezar a hablar inmediatamente después que la otra/o haya terminado.
14. Interrumpir. Cortes de conversación.
15. Hacer afirmaciones radicales o dogmáticas.
16. Evitar hablar de un tema.
17. Disputas sobre diferentes versiones de sucesos pasados
18. Exceso de opinión.
19. Adivinación del pensamiento.
20. Cambiar el contenido de un tema.
21. Generalizaciones. Expresiones como “nunca”, “siempre”, “debes”,..
22. Hacer comentarios a destiempo.

Por el contrario, una serie de actitudes, **facilitarán** la comunicación:

1. Lugar/es y momento/s adecuado/s.
2. Estados emocionales Facilitadores.
3. Escucha activa.
4. Demostrar empatía.
5. Hacer preguntas abiertas.
6. Petición de parecer. ¿Qué se te ocurre que podríamos hacer?
7. Amoldar la información que vamos a dar a las necesidades de la persona.
8. Mensajes YO: “a mí me preocupa...” (Hablar desde la propia perspectiva)

Copyright 2026

9. Ser específicas en los comentarios (comentarios acerca de la conducta no de la persona).
10. Expresión de sentimientos.
11. Hacer preguntas o sugerencias, nunca acusaciones.
12. En situaciones emocionales, lenguaje claro y asequible.
13. Reforzar y expresar reconocimiento (ser reforzante).

Comunicación No Violenta – La aportación de Marshall B. Rosenberg-

Este autor es el creador de la **Comunicación No Violenta** (CNV). Con este tipo de lenguaje intenta conseguir que la persona que recibe el mensaje no se sienta agredida y no se defienda ante el mismo. Permite expresar lo que pensamos y sentimos sin herir a la persona a la que dirigimos el mensaje.

Separa cinco **aspectos en la comunicación:**

1. Hechos
2. Pensamientos, juicios, prejuicios, acusaciones
3. Sentimientos
4. Necesidades
5. Petición.

En el entorno escolar es muy importante trabajar los apartados por separado porque ayudan a clarificar la situación a quien la ha vivido y a quien puede o quiere contribuir a solucionar un momento de tensión o enfrentamiento.

Copyright 2026

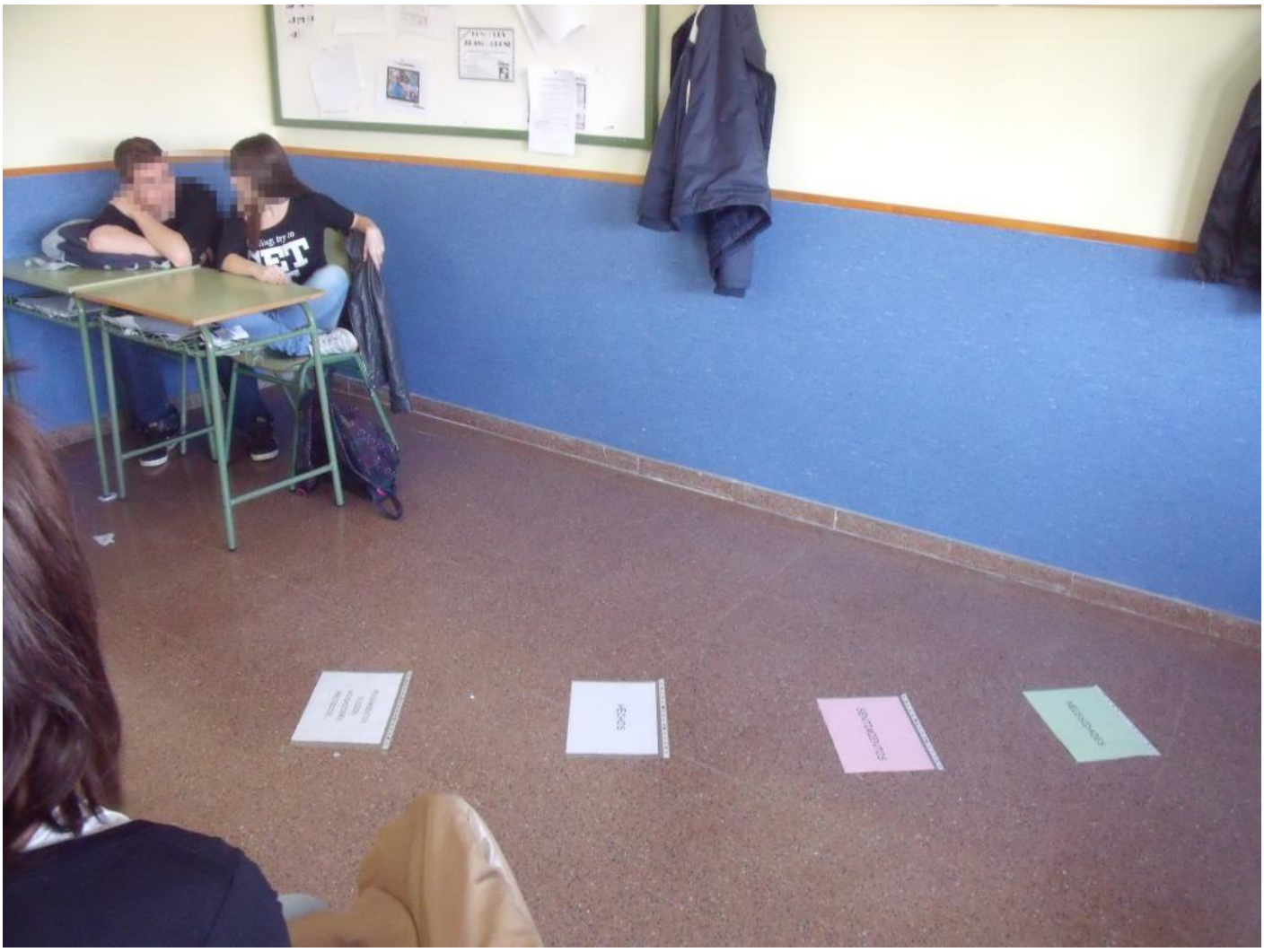


Imagen 10. En el entorno escolar es importante trabajar los cinco aspectos de la comunicación. Elaboración propia

El autor dice que tras cada emoción hay una necesidad satisfecha o no y sólo buceando hasta ella podremos encontrar el origen y la solución de los conflictos. Rosenberg trabaja la comunicación verbal, pero de una manera tan holística que engloba tono de voz y lenguaje corporal. He comentado que la palabra es solo un 7% de la comunicación, pero si se utiliza CNV el resultado es sorprendente. Es un trabajo de comprensión profunda de cómo yo vivo el problema y cómo lo viven la otra o las otras personas, es una manera de trabajar la empatía.

En nuestra práctica con el alumnado, solemos utilizar una serie de cartulinas que colocamos en el suelo con los títulos:

Copyright 2026

HECHOS	PENSAMIENTOS JUICIOS ACUSACIONES PREJUICIOS	SENTIMIENTOS	NECESIDADES	PETIC IÓN

Cuando tratamos de ayudar al alumnado a que analice una situación, le vamos invitando a que físicamente se sitúe junto al cartel que identifica qué es lo que está comunicando. El alumnado (y el profesorado) agradece mucho esta guía física que nos ayuda a comprender mejor la situación y favorece la expresión honesta de nuestras necesidades y deseos, facilitando la empatía.

En el siguiente vídeo podemos acceder a una explicación clara y sencilla de estos aspectos

https://www.youtube.com/embed/Gqod-kdSOJk?si=46mFhILXLQkqvlWp

Dani Muxi. *(7 de julio de 2016) Mapa mental de la Comunicación No Violenta de Marshall B. Rosenberg. YouTube [Archivo de vídeo]*

https://www.youtube.com/embed/Gqod-kdSOJk?si=H50i1COqGC-wujpX

4.2. Decálogo por la ciberconvivencia positiva contra el ciberacoso

1. **Cuidado de los datos ajenos.** Los datos personales de las demás personas no te pertenecen. Evita usarlos o publicar fotografías sin permiso.
2. **Discreción.** No reveles asuntos particulares de otras personas, aunque pienses que no les va a importar.
3. **Respeto y prudencia**. Dirígete a las demás personas con mucho cuidado y respeto. Puede que no te entiendan bien o que tengan un mal día.
4. **Visión global y creativa.** Cuida mucho las bromas en público. Aunque la persona implicada sepa que no es en serio otras lo pueden interpretar mal.
5. **Observación y empatía**. Cuando entres en un lugar nuevo observa durante algunos días antes de actuar. Quizás no sea el sitio o la gente que pensabas.
6. **Gestión positiva de emociones**. Si alguien te enfada, desconecta un rato. Puede tratarse de un malentendido o algo no intencionado.
7. **Compromiso y sensibilidad.** Cuando veas que alguien comete una imprudencia, házselo saber de manera discreta.

Copyright 2026

8. **Implicación activa y constructiva**. Si perteneces a una comunidad o red, participa y contribuye de forma positiva.
9. **Tolerancia y participación.** Muestra respeto por las opiniones de las demás personas y manifiesta la tuya.
10. **Solidaridad.** Si ves que alguien sufre trato injusto y abuso intenta ayudar evitando presuposiciones y conflictos

4.3. ¿Desde dónde hablo?, ¿desde dónde escucho?

Por un lado, volviendo a los **niveles del conflicto**, la imagen del iceberg, vemos que hay tres factores principales que configuran la postura general de las partes. Comprender desde cuál de esos factores se está hablando, ayuda a encontrar maneras de solucionar un conflicto:

POSICIONES

- La postura inicial que adoptan las partes.
- Simplemente definen lo que creen/dicen que quieren. Se centran en el logro de metas específicas.
- No dejan mucho espacio para explorar: Se consiguen o no se consiguen.
- Pueden ser cuestionadas, confrontadas y argumentarlas casi hasta el infinito

INTERESES

- El contexto en el que puede darse una posición, lo que hay debajo de ella y que es, probablemente, lo que en realidad se busca.
- Están menos sujetos a debate, son menos cuestionables, se tienen y ya está.
- Pueden converger. Para ello hay que clarificar, al hacerlo, quizá se encuentran puntos en común que pueden ser satisfechos plenamente.

NECESIDADES

- Un contexto aún más amplio dentro del que existen los intereses, las necesidades físicas y psicológicas no satisfechas y que subyacen en casi todos los conflictos.
- Su satisfacción puede ser esencial para la plena resolución del conflicto. Por ejemplo: la necesidad de pertenecer, tener poder, libertad, diversión, identidad, seguridad, etc.
- Es más probable que se dé una **resolución satisfactoria** de un conflicto cuando:
    - Los involucrados comprenden las necesidades subyacentes a las que hay que dar respuesta.
    - Se pone el acento en explorar los intereses
    - Se pone el acento en explorar los intereses de todos.

Copyright 2026

- Se distinguen las posiciones de los intereses.
- Los intereses, en vez de solo, se definen con claridad.
- Se evita hacer de las posiciones el centro de la discusión y se deriva esta hacia los intereses.
- Se considera a los intereses en conflicto como un problema compartido que debe ser resuelto en común.
- Se reconocen, se entienden y se aceptan las diferencias culturales, de costumbres, de inercias... etc.

Como vimos en el apartado de **CNV**, se puede hablar desde los pensamientos o desde las emociones. Si no se hace desde el mismo lugar cada parte sentirá que la otra no escucha. En estos casos la función de una tercera persona que colabore reinterpretando las palabras puede ser fundamental.

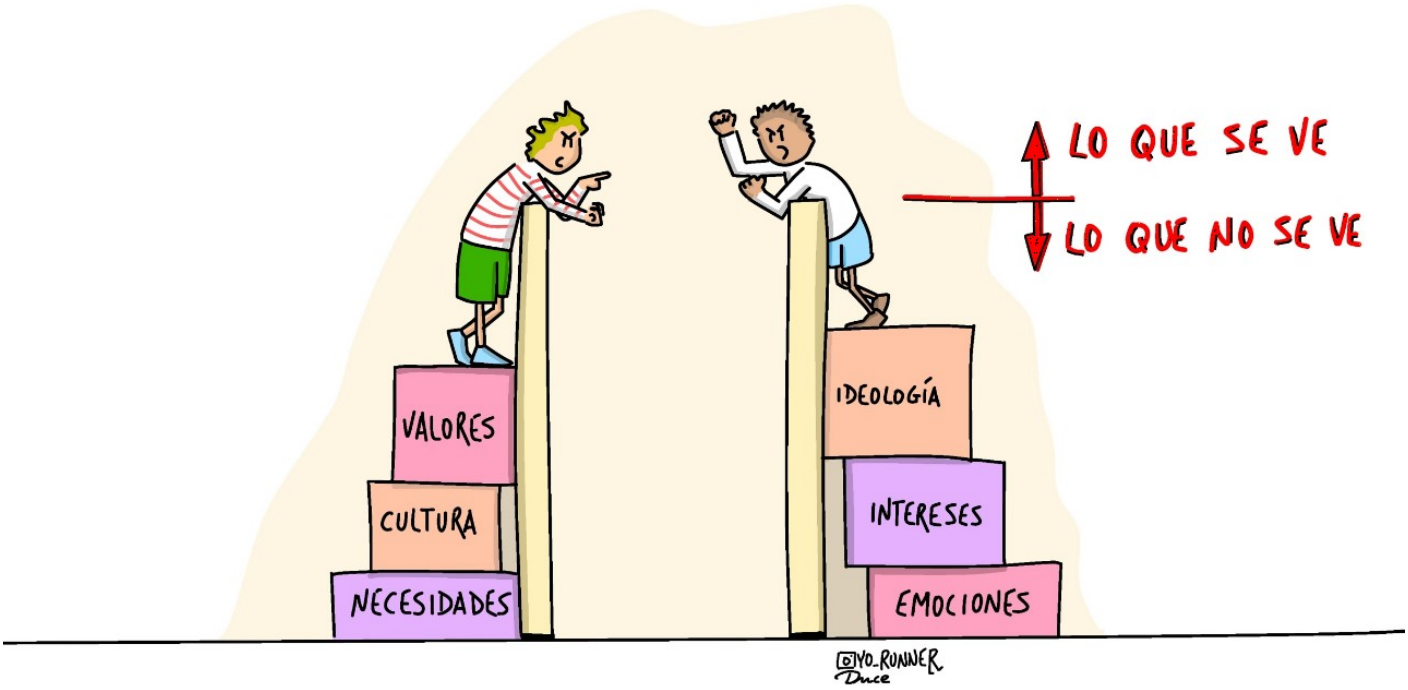


Imagen 11. Para una resolución duradera y efectiva hay que entrar en el nivel de las creencias, prejuicios e intereses. Elaboración propia. Licencia CC BY-ND

En **Programación Neurolingüística** (PNL), creada por Richard Bandler y John Grinder, también se clasifica a las personas en visuales, auditivas y kinestésicas. La utilización predominante de un sentido u otro condiciona la forma de relacionarse y la de comunicarse; con ello la posibilidad de hacerlo mejor o con mayor dificultad.

Todos estos recursos son necesarios y, cuando somos conscientes de ellos y los manejamos adecuadamente, favorecen las relaciones, relajan la tensión, crean lazos con otras personas.

La comunicación empática y clara no es el Bálsamo de Fierabrás, no resuelve todo, pero es un pilar fundamental de las relaciones. No siempre estamos con una actitud adecuada, en esos casos es mejor tomar distancia, relajar las emociones y buscar un mejor momento para solucionar ese conflicto.

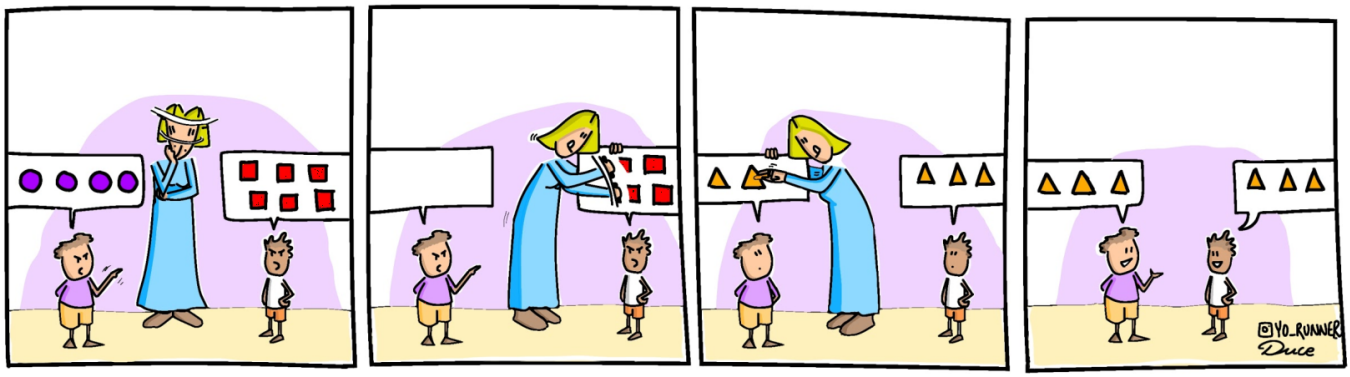


Imagen 12. A veces la intervención de una tercera persona que reinterprete las palabras puede resultar fundamental. Elaboración propia. Licencia CC BY-ND

4.4. Asumir responsabilidades

Lo que siento y cómo lo expreso. Lo que expresas y cómo lo recibo

En cualquier situación es necesario saber qué siento, poner nombre a la emoción, al sentimiento para trabajarlo, expresarlo y relajarlo, en caso de que sea necesario.

Esos días en el que la mayoría del grupo de alumnos se dispersa, está en otro sitio, no consigues llevar la clase donde te habías propuesto, muchos de nosotros se lo hemos echado en cara, con un tono tenso. Solo hemos conseguido aumentar el nerviosismo y generar malestar. Si en lugar de ello paramos la clase y decimos cómo nos sentimos, qué estamos viendo, percibiendo, todo cambia. A ver, ¿qué pasa?, siento que tenéis la cabeza en otro lugar, que esta actividad no os interesa para nada, ¿hay algo que yo deba saber?, normalmente hay un motivo detrás del comportamiento del grupo y si se plantea así o de una manera similar, el grupo responde. Siempre te comentan aspectos que no hemos tenido en cuenta: hoy se ha muerto el abuelo de Juan, por eso no ha venido y está muy triste (el grupo también), el de francés nos ha puesto un examen sorpresa y ha

salido mal en general (están enfadados y preocupados), mañana empiezan las fiestas en mi pueblo (su cabeza está en la peña y en el fin de semana, además irán chicos y chicas de otros pueblos), … En ocasiones se puede negociar, hablamos un tiempo sobre el tema y luego volvemos al trabajo. El alumnado también agradece estos espacios para sacar sus emociones y liberar tensión.

Si quien no tiene un buen momento gestiona mal sus emociones, puede que moleste a quien se interesa por su problema (encima que te pregunto me gritas, vete a la porra) y surja un momento de tensión. O puede que su interlocutor ponga nombre a las emociones de la otra persona (veo que estás muy preocupada, siento que estés tan nervioso, es evidente que estás muy enfadado) y así ayudarle a que exprese lo que siente, a que comente su problema y no entre en conflicto con quien quiere ayudarle.

Tengo claro lo que **quiero decir,** pero no siempre lo digo con claridad. Ya sabemos que no hablamos solo con palabras, excepto en las redes sociales que ya descubrieron este problema y añadieron los emoticonos.

Escuchar, involucra no solo la acción de oír los sonidos, sino comprenderlos y responder en función de dichos estímulos. Por lo tanto, implica procesos cognitivos de atención, concentración, memoria y aprendizaje.

Escucho lo que dices, pero **mi mente tiene un filtro** e interpreta. Si pides a un grupo de personas que describan una mesa, una que todos ven, las descripciones serán muy diferentes porque cada individuo pone el acento en un aspecto (apariencia, funcionalidad, color, posición,).

El lenguaje no verbal de la otra persona va a marcar lo que creemos que va a decir, por cómo se acerca caminando puede ponernos a la defensiva (me va a insultar y mejor yo lo hago primero), las expectativas que tenemos sobre lo que la otra parte nos va a decir (espero una disculpa y recibo un comentario sobre mi comportamiento), incluso mi bloqueo emocional en ese momento que me impide entender, incluso escuchar lo que me dicen.

Por todo ello es muy importante seleccionar bien las palabras idóneas, las frases adecuadas y un lenguaje corporal que acompañe nuestra intención.

Ofrecer, recibir y pedir disculpas

Generalmente, cuando tenemos miedo a perder autoridad, estatus, control de una situación, nos mostramos más duros e inflexibles, escondemos nuestra vulnerabilidad y la capacidad de comunicación también se deteriora. Olvidamos el daño infligido a la otra parte y nos enrocamos en nuestras posiciones.

Asumimos que incluso cuando se ofrece una disculpa con la mejor de las intenciones, puede quedar seriamente socavada por la manera en que se expresa. En lugar de erradicar el dolor emocional que causó la afrenta, una disculpa mal verbalizada puede generar un enojo y

antagonismo duraderos, y minar una relación importante.

> Los humanos estamos programados para estar a la defensiva. Es muy difícil asumir la responsabilidad directa e inequívoca sobre nuestras acciones dañinas. Requiere mucha madurez poner una relación o a otra persona antes que a nuestra necesidad de tener la razón.
>
> – **Harriet Lerner,** psicóloga y escritora

Ofrecer una disculpa es admitir una culpa, lo que sin duda te puede hacer sentir vulnerable. No hay garantía de cómo será recibida. La parte ofendida tiene la prerrogativa de rechazar la disculpa, incluso si esta se ofrece sinceramente. No pidas que te perdonen, expresa el malestar por el error cometido, por el dolor causado y solicita que sea la otra parte quien diga qué quiere o qué necesita como reparación. Por mucha incertidumbre que exista ante la actitud de la o las personas que van a recibir las disculpas, no dejes de ofrecerlas.

Revision #2
Created 2025-02-21 14:35:01 CET by Equipo CA
Updated 2025-02-21 14:47:40 CET by Equipo CA