



**TEMA: LA ÉTICA DE LA COMUNICACIÓN: UNA COMUNICACIÓN ÉTICA**

**“SIEMPRE HAY UNA FORMA DE DECIR BIEN LAS COSAS”**



En distintas situaciones se nos plantea la necesidad de usar formas correctas de comunicación que nos ayuden a resolver los conflictos de manera adecuada.

Una comunicación correcta debe cumplir cuatro condiciones:

1. Usar palabras y gestos adecuados
2. Defender bien los propios intereses
3. Tener en cuenta los argumentos y los intereses del otro
4. Encontrar soluciones de compromiso razonables para ambas partes

Sin embargo, en nuestra comunicación con los demás, podemos reaccionar de tres formas:

**1. Podemos ser ASERTIVOS:**



- Decimos lo que pensamos y cómo nos sentimos
- No humillamos, desagradamos, manipulamos o fastidiamos a los demás
- Tenemos en cuenta los derechos de los demás
- No siempre evitamos los conflictos, pero sí el máximo número de veces
- Empleamos frases como: “Pienso que...”, “Siento...”, “Quiero...”, “Hagamos...”, “¿Cómo podemos resolver esto?”, “¿Qué piensas”, “¿Qué te parece?”, ...
- Hablamos con fluidez y control, seguros, relajados, con postura recta y manos visibles, utilizamos gestos firmes sin vacilaciones, miramos a los ojos

## 2. Podemos ser PASIVOS:



- Dejamos que los demás violen nuestros derechos
- Evitamos la mirada del que nos habla
- Apenas se nos oye cuando hablamos
- No respetamos nuestras propias necesidades
- Nuestro objetivo es evitar conflictos a toda costa
- Empleamos frases como: "Quizá tengas razón", "Supongo que será así", "Bueno, realmente no es importante", "Me pregunto si podríamos...", "Te importaría mucho...", "No crees que...", "Entonces, no te molestes", ...
- No expresamos eficazmente nuestros sentimientos y pensamientos

## 3. Podemos ser AGRESIVOS:



- Ofendemos verbalmente (humillamos, amenazamos, insultamos,)
- Mostramos desprecio por la opinión de los demás
- Estamos groseros, rencorosos o maliciosos
- Hacemos gestos hostiles o amenazantes
- Empleamos frases como: "Esto es lo que pienso, eres estúpido por pensar de otra forma", "Esto es lo que yo quiero, lo que tú quieres no es importante", "Esto es lo que yo siento, tus sentimientos no cuentan", "Harías mejor en...", "Ándate con cuidado...", "Debes estar bromeando...", "Si no lo haces...", "Deberías..."

### **ACTIVIDAD 1.** Responde a las siguientes preguntas:

- Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma pasiva:
- Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma agresiva:
- ¿Cómo podrías haber reaccionado de forma asertiva en las dos situaciones anteriores?
- Describe una situación conflictiva o una conversación difícil que hayas tenido con otra persona y en la que hayas reaccionado de forma asertiva:

- E) ¿Cuál es la forma de reaccionar que cumple mejor las cuatro condiciones de una correcta comunicación?
- F) ¿Cómo nos sentimos tras reaccionar de forma pasiva? ¿Y agresiva? ¿Y asertiva?
- G) ¿Con qué forma de reaccionar se daña menos la relación interpersonal?

**ACTIVIDAD 2.** Lee con atención el siguiente cuento y luego resuelve las preguntas:

### **EL PENDULO ASERTIVO**

Andrea había citado a Clara, amiga y compañera de piso, en un bar del campus universitario para hablar. **Estaba harta de su desorden**, de su falta de implicación en las tareas domésticas, y tenía la sensación de que había estado callando demasiado tiempo.

Le había parecido buena idea quedar en la universidad, puesto que en “terreno neutral” se sentía más cómoda para decirle lo que le tenía que decir.

Finalmente, Clara apareció y Andrea le sugirió ir a dar una vuelta por el campus. Pidieron sendos cafés con leche para llevar, y vaso en mano salieron al exterior. Andrea, haciendo acopio de valor, tomó la palabra:

—Clara, quiero hablar contigo porque **no te ocupas nada de la casa**. Es un desastre. Siempre lo dejas todo tirado.

—Bueno, no exageres, por un día que te encuentre la cocina desordenada...

Andrea lo estaba pasando fatal, y encima **se topaba con la incompreensión de Clara**.

—Una vez... ¡si es cada día!

Andrea no se había dado cuenta, pero estas últimas palabras las había dicho en un tono subido. Clara reaccionó.

—¡Vamos, Andrea! ¿Qué te pasa? No creo que me tengas que hablar así...

Andrea simplemente explotó. Sin contemplaciones, y **en un tono claramente agresivo**, le soltó:

—Mira, Clara... ¡Tienes un morro que te lo pisas! Eres una desordenada y una irresponsable. ¡Y estoy harta de hacerte de fregona!

Clara dejó su café con leche en un banco y se fue sin dirigirle la palabra. Andrea, abatida y frustrada, se sentó en ese mismo banco con la mirada perdida. De repente vio a su lado a un hombre mayor que permanecía en completo silencio. No sabía cómo había aparecido allí ni qué habría oído de su discusión.

El hombre se quedó discretamente sentado mientras las primeras lágrimas resbalaban por las mejillas de Andrea. En un momento determinado, sus miradas se cruzaron y él le dijo:

—Las cosas no han salido como esperabas...

Andrea necesitó unos instantes para decidir si quería hablar del tema con aquel desconocido, pero finalmente decidió hacerlo. Algo en su expresión le inspiraba confianza.

—Ha sido un desastre, no sé qué ha ocurrido.

—Creo que has sido víctima del péndulo asertivo.

¿El péndulo asertivo? Creo que tendrá que explicármelo...

—Lo haré con mucho gusto. Me llamo Max y hace ya unos cuantos años yo también circulaba por este campus dando clases. Algún alumno todavía debe de recordarme.

—Yo soy Andrea y este es mi primer año.

—Verás, Andrea. Empecemos por el principio. **¿Qué te dice la palabra asertividad?**

—Bueno, algo así como tener el valor de decir las cosas, y saberlas decir bien, imagino.

—En efecto, y más específicamente saber decirlas **en el momento oportuno, en el tono adecuado y al ritmo oportuno.**

—Yo lo he intentado. De hecho, me lo había preparado perfectamente, pero no ha funcionado. Y no sé exactamente qué es lo que ha pasado ni por qué Clara ha reaccionado de esta forma.

Max escuchaba con atención y Andrea, tras una breve reflexión, se atrevió a preguntarle:

—Max, ¿ha oído todo nuestro diálogo?

—Creo que sí.

—Pues necesito hacerle esta pregunta: ¿he sido agresiva con Clara?

—Sí, lo has sido.

—Pues no me he dado cuenta...

—No lo dudo.

Andrea se quedó pensativa. Lo cierto es que **no era consciente de haber estado especialmente agresiva.** Max se apresuró a continuar:

—Andrea, llevabas días queriendo tener esta conversación con tu compañera, ¿no?

—Sí, claro, llevo aguantando su desorden un montón de tiempo.

—Y ahí es donde entra el péndulo: **cuando nos callamos demasiado las cosas**, cuando no las decimos, en el momento en que lo hacemos podemos pasarnos de rosca.

Andrea miraba a Max con cierto desconcierto. No acababa de conectar con su razonamiento.

—Necesitaré que me lo aclare...

—**El asertividad se encuentra entre dos extremos:** la pasividad, que es cuando no nos atrevemos a decir las cosas, y la agresividad, que es cuando las decimos con demasiado ímpetu. Y este sistema funciona como un péndulo: si me voy al extremo de la pasividad, callándomelo todo, me voy cargando emocionalmente de manera que cuando ya no puedo más y finalmente lo digo, sin darme cuenta y por efecto del péndulo, me voy al otro extremo y caigo en la agresividad. Ese es el péndulo asertivo... y lo que probablemente te ha ocurrido hoy.

Aquella explicación tenía todo el sentido del mundo. Andrea se estaba dando cuenta de que eso le pasaba a menudo. Necesitaba resolverlo.

—¿Y qué puedo hacer?

—Es muy sencillo: **no cargar el péndulo**, es decir, no caer en la pasividad. Decir las cosas en cuanto ocurran, sin esperar a que sea ya un problema flagrante, algo que te pesa emocionalmente.

—Pero siempre pienso que no tiene por qué volver a suceder y que quizá no vale la pena decirlo.

—Si lo dices bien, no habrá ningún problema. Y, además, el péndulo no se cargará.

—Es algo que me cuesta...

—No lo dudo, pero ahí están las consecuencias. No te gusta ser agresiva, y lo acabas siendo por haber sido demasiado pasiva...

Andrea se quedó con la idea. Sin duda, le resolvía muchos problemas. Estuvo unos instantes con la mirada en el suelo, intentando absorber aquel valioso aprendizaje. Cuando por fin la levantó con la intención de agradecer a Max sus explicaciones, se encontró el banco vacío, con el café con leche de Clara, ya frío, como único testigo.

Ahora responde teniendo en cuenta el texto anterior:

1. Explica lo que es el **Péndulo del asertividad** con tus propias palabras.
2. ¿Qué significa “*no cargar*” el péndulo?
3. ¿Que opinión te merece la historia?
4. ¿Cómo crees que Andrea puede resolver finalmente su problema con su compañera de cuarto?
5. ¿Te parece útil para tu vida, la explicación dada por Max?