

4.º ESO · FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL · UNIDAD 6

Comunicarse y cooperar

Martina coordina la jornada de acogida y hay tareas que nadie ha elegido. Dani «mejora el tono» de su mensaje en un clic y ella lo envía sin leerlo entero. ¿Basta con que un mensaje esté bien escrito para que los demás quieran colaborar?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Explicar los elementos de la comunicación y por qué surgen los malentendidos.
- Distinguir los estilos pasivo, agresivo y asertivo y hablar en primera persona.
- Elegir el canal, el registro y el tono de los mensajes escritos, y revisar lo que firmas si has usado IA.
- Explicar la reciprocidad y el polizón con el dilema del prisionero repetido.
- Organizar un equipo con objetivo, roles, reparto, calendario y registro.
- Distinguir posiciones e intereses en un conflicto y reparar un mensaje.
- Elaborar en equipo un dosier cooperativo y revisar por tu cuenta tus mensajes.

SITUACIÓN DE PARTIDA

¿Basta con que un mensaje esté bien escrito?

Es **marzo** en 4.º B del IES Ribera Norte.

Martina coordina la **jornada de acogida** para el alumnado de 6.º de un colegio del barrio, pero hay tareas que nadie ha elegido.

Dani tiene una herramienta que **«mejora el tono»** de un texto en un clic.

❓ **¿Qué suele faltar cuando un mensaje escrito se entiende al revés: información, tono, contexto? No hace falta que cuentes ningún caso.**

❓ **En un trabajo en grupo, ¿qué se puede hacer si alguien no hace su parte? Escribe dos opciones.**

❓ **¿Enviarías con tu nombre un mensaje reescrito por una herramienta sin leerlo entero? ¿Por qué?**

❓ **En el Salón de la FP, la misma puerta no servía igual para todos. ¿Qué habría que escribir, y a quién, para que no vuelva a pasar?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

6.1 Comunicar: más que enviar un mensaje

6.2 Asertividad y habilidades sociales

6.3 Mensajes escritos y digitales

6.4 Cooperar y repartir: la reciprocidad

6.5 Organizar el trabajo en equipo

6.6 Conflictos: entenderlos y resolverlos

«Mejorar tono»: dos segundos



«Sin rodeos: necesito que el resto se apunte hoy en la hoja de la pizarra. Si no, el viernes 12 me clono.»

«Lamentablemente, algunos miembros del grupo no están cumpliendo con sus responsabilidades...»





«Si se ruega, que lo ruegue otro.»

«Yo te lo mejoré. Lo enviaste tú.»





«No sé quién tiene razón. Pero sé qué necesitaría para saberlo: la hoja de tareas y los dos mensajes.»

CLAVE

Antes, diez tareas con alguien; después, **ocho**. Faltaban once días, y alguien tenía que escribir, y firmar, el siguiente mensaje.

Comunicar es más que enviar un mensaje

Todo ocurre en un **contexto**: un lugar, un momento y una relación entre las personas.



Emisor

Produce el mensaje: lo codifica.



Mensaje y código

Lo que se transmite, con una lengua, gestos o símbolos que los dos comparten.



Canal

La voz, un papel, una llamada o un grupo de mensajería.



Receptor

Lo recibe y lo interpreta con lo que sabe, espera y siente.

CLAVE

El **ruido** (físico, técnico, semántico o psicológico) dificulta que llegue; la **retroalimentación** (una pregunta, un gesto, un «vale» o un silencio) dice al emisor qué ha llegado.

Palabras, cuerpo, tono… y escuchar de verdad



Verbal

Las palabras. Por escrito es casi todo lo que queda.



No verbal

La mirada, los gestos, la postura, la expresión y la distancia. Los gestos cambian entre culturas.



Paraverbal

Tono, volumen, ritmo y pausas: un «muy bien» puede ser un elogio o una burla.



Escucha activa

No interrumpir, preguntar y resumir con tus palabras: la **paráfrasis** corrige el malentendido antes de que crezca.

CLAVE

La idea de que casi todo es no verbal, con porcentajes exactos, sale de experimentos con palabras sueltas: **no vale para una conversación normal**.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El «luego» de Hugo



Lucía y Hugo

«¿Has mirado ya tu parte del trabajo de Historia?» — «Luego lo miro».

1. **Lo que entiende Lucía.** «Esta tarde»: espera su parte por la noche.
2. **Lo que pensaba Hugo.** El domingo, después del bar.
3. **El ruido.** Semántico: «luego» tiene sentidos distintos para cada uno. Ninguno ha mentido.
4. **Cómo se evitaba.** El emisor concreta («El domingo a las ocho») o el receptor comprueba («¿Luego es hoy?»).

✔ Comunicar es conseguir que el otro entienda lo que querías decir: el **emisor concreta** y el **receptor comprueba**.

La misma petición en tres estilos

Situación: la parte de Dani tenía que estar ayer.

ESTILO	LO QUE SE DICE	QUÉ PASA
Pasivo	«Nada, no pasa nada, ya lo hago yo esta noche»	Lucía carga con más trabajo; Dani no sabe que pasa algo
Agresivo	«Siempre igual. Eres un desastre y por tu culpa vamos tarde»	Dani se defiende; la relación empeora
Asertivo	«Dani, tu parte tenía que estar ayer y me preocupa llegar tarde. ¿Puedes mandarla hoy antes de las ocho?»	Dani sabe qué se espera y puede responder

Figura 6.2.

CLAVE

Los estilos describen **conductas en una situación**, no tipos de personas: nadie «es un pasivo», y por eso se pueden cambiar.

Hecho, efecto y petición

1

Hecho

Sin adjetivos: «la parte de Dani tenía que estar ayer».

→ 2

Efecto

Lo que tiene en ti: «me preocupa llegar tarde».

→ 3

Petición concreta

«¿Puedes mandarla hoy antes de las ocho?».

CLAVE

Un reproche en segunda persona («tú siempre llegas tarde») acusa, y quien lo recibe **suele defenderse en lugar de escuchar**.

Pedir, rechazar, discrepar… con empatía



Pedir

Qué necesitas, de quién y para cuándo. «A ver si alguien me ayuda» casi nunca tiene dueño.



Rechazar

Un «no» breve y amable, una razón si quieres y, si te parece bien, una alternativa: «Si me lo pasas el viernes, el lunes lo tienes».



Discrepar

Empieza por lo que compartes; después, en qué no estás de acuerdo y por qué.



Empatía

Entender cómo ve la situación el otro, aunque no estés de acuerdo: no es darle la razón.

CLAVE

El estilo asertivo expresa lo que piensas y necesitas con claridad y respeta al otro. Ante amenazas, acoso o humillaciones no se negocia mejor: **se pide ayuda a un adulto de confianza**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

«Si no te gusta mi idea, haz tú el trabajo». ¿Qué estilo es?

A Pasivo

B Agresivo

C Asertivo

✔ Impone y ataca en lugar de decir qué piensa y qué necesita. «Vale, vale, lo que digáis» sería pasivo (actividad 3).

Lo que escribes es todo lo que el otro tiene



Canal

Un asunto delicado, en persona o en privado; un acuerdo con fechas, por escrito.



Registro

Se ajusta al receptor: no se escribe igual a Inés que al grupo de clase o al colegio del barrio.



Tono

El más frágil: las mayúsculas suenan a grito, la ironía se pierde y un emoticono admite dos lecturas.



Huella

Se reenvía, se copia, se captura. En un grupo, las críticas en privado: se dice qué hace falta, no quién lo hace mal.

CLAVE

Si lo firmas tú, **eres el emisor y respondes de él**, lo haya escrito quien lo haya escrito: léelo entero y conserva solo lo que dice lo que querías decir.

«Trae el alargador el jueves»

Lucía pidió acortar: «Hugo, ¿puedes traer el jueves el alargador para el proyector? Si no puedes, dímelo hoy y lo pido en conserjería». Pulsa cada pregunta.

«¿Qué información ha desaparecido?»

SE PIERDE

Para qué es el alargador (el proyector) y el plan B: pedirlo en conserjería.

«¿Qué opción ha desaparecido?»

SE PIERDE

La de decir que no: «si no puedes, dímelo hoy».

«¿Cómo cambia la forma de tratar a Hugo?»

CAMBIA

De una pregunta («¿puedes…?») a una orden. Más corto no es mejor si cambia lo que querías decir.

Lo mejor para cada una es peor para las dos

PERSONA A

A: 3 · B: 3 Las dos cooperan Lo mejor para las dos juntas	**A: 0 · B: 5** A coopera, B no
A: 5 · B: 0 A no coopera, B sí	**A: 1 · B: 1** Ninguna coopera Si cada una piensa solo en sí

PERSONA B: COOPERA · NO COOPERA

CLAVE

Haga lo que haga la otra, a cada una le conviene no cooperar (5 > 3 y 1 > 0). Pero si las dos razonan así, acaban con **1 punto en lugar de 3**. Puntos ficticios; se decide a la vez y sin hablar (figura 6.3).

«Donde las dan, las toman»



Los torneos de Axelrod

En 1980, dos torneos por ordenador del dilema repetido; en la segunda ronda, 62 participantes.



La regla ganadora

Cooperar en la primera jugada y después hacer lo que hizo el otro en la anterior. Ganó las dos veces.



Lo que funcionaba

No ser el primero en dejar de cooperar, responder cuando el otro no coopera y volver a cooperar en cuanto el otro lo hace.



Límite

Programas con reglas fijas, sin malentendidos ni emociones, que no podían hablar ni marcharse. Y no vencía a ningún rival por separado.

CLAVE

En la vida real el juego se repite: esa **«sombra del futuro»** hace que pesen la reputación y los acuerdos que se cumplen. Que una regla funcione en un juego no prueba que sea la mejor forma de tratar a las personas.

Una ronda de puntos: ¿quién gana?

Grupos de cuatro, 10 puntos cada uno. Lo puesto en común se multiplica por 2 y se reparte a partes iguales.

RONDA	PONEN	PROYECTO COMÚN	FINAL DE CADA PERSONA	GRUPO
1.ª	10 · 6 · 4 · 0	20 × 2 = 40 → 10 cada una	10 · 14 · 16 · 20	60
2.ª (regla: 8 cada uno)	8 · 8 · 8 · 8	32 × 2 = 64 → 16 cada una	18 · 18 · 18 · 18	72

Puntos ficticios; nadie dice qué puso cada uno y no cuentan para la nota.

CLAVE

El grupo pasa de 60 a 72, pero quien no puso nada baja de 20 a 18: cooperar mejora al grupo, **no a todos en cada ronda**. Por eso la tentación del **polizón** sigue ahí.

Reciprocidad: respondemos a cómo nos tratan

🔁

Mecanismo

Cooperamos con quien coopera y dejamos de hacerlo cuando creemos que alguien se aprovecha o nos falta al respeto, aunque nos cueste.

📒

Ejemplo

Si una compañera te pasó los apuntes cuando estuviste enfermo, es más probable que la ayudes la semana siguiente.

🎁

Contraejemplo

Mucha ayuda no espera nada a cambio: quien explica el instituto a un alumno nuevo no lleva la cuenta.

⚠️

Límite

Si leemos como reproche un mensaje que no lo era, responder con dureza encadena represalias. Comprueba los hechos antes.

CLAVE

La **confianza** es la expectativa de que el otro va a cooperar: se construye poco a poco, con hechos que se repiten, y se rompe deprisa.

Rincón de lectura: quién hace qué y para cuándo

TAREA	QUIÉN · CUÁNDO	ESTADO Y REGISTRO
Elegir 15 libros con una frase	Lucía y Salma · lunes	Hecho · lista en el documento
Pedir el espacio a la biblioteca	Hugo · martes	Hecho · respuesta guardada
Diseñar carteles accesibles	Iker y Salma · miércoles	En curso · borrador de 2 carteles
Imprimir y colgar los carteles	Iker · jueves	Por hacer
Colocar libros y cojines	Hugo y Lucía · jueves	Por hacer
Revisión final y del acuerdo	Todos · viernes	Por hacer

Figura 6.4. Acuerdos: un solo canal (el documento del equipo) · mensajes de 8.00 a 21.00 · si no puedes hacer tu tarea, avisa en cuanto lo sepas y el equipo la reorganiza.

CLAVE

No se pueden imprimir carteles que aún no se han diseñado: las tareas con **dependencias** son las que más hay que vigilar. El registro no sirve para vigilar ni castigar, sino para que la reciprocidad se apoye **en hechos, no en impresiones**.

Un grupo que sabe quién hace qué y para cuándo

🎯

Objetivo

Qué, para quién y para cuándo: «una visita de tres horas para 48 alumnos de 6.º el viernes 12».

🔄

Roles y reparto

Roles que se rotan; tareas pequeñas con responsable, fecha, criterio explícito y qué cuenta como «terminada».



Calendario

Hitos y dependencias: un retraso arrastra a las siguientes, así que se deja margen.

🤝

Acuerdos revisables

Un solo canal para cada cosa, quién edita y quién habla por el equipo; con fecha para revisarlos: no son leyes.

CLAVE

Coordinar no es hacerlo todo, sino ayudar a que cada uno sepa qué le toca. El historial de cambios muestra quién edita, **pero no lo que alguien hizo fuera del documento**.

Lo que cada uno pide y por qué lo pide



Dani: vídeo

Posición: presentar el trabajo en vídeo.
Interés: aportar lo que sabe hacer.

VS



Lucía: póster

Posición: presentarlo en un póster.
Interés: terminar a tiempo y que participen todos.

CLAVE

Los intereses no se excluyen: **un póster con un vídeo de un minuto que Dani entrega el martes** puede servir a los dos. En la mediación, un tercero imparcial ayuda, pero no decide; ante acoso, amenazas o violencia, no se media: se activa el protocolo del centro.

Cuatro pasos para reparar

1

Reconocer

Lo que ha pasado, sin excusas.

2

Asumir

La parte propia, aunque otros también la tengan.

3

Reparar

Con algo concreto.

4

Preguntar

Cómo lo ven los demás.

CLAVE

Una disculpa con «pero» («lo siento, pero tú…») **suele reabrir el conflicto**. Un acuerdo útil dice qué hará cada uno, cuándo y cuándo se revisará.

SITUACIÓN DE APRENDIZAJE · PARA TU PROYECTO E6

Reparar el mensaje y repartir la jornada

48
alumnos de 6.º en cuatro grupos, vie. 12-3, de 9.30 a 12.30

24
personas en 4.º B

12
tareas de dos personas cada una

8
tareas con algún nombre tras las dos bajas

Antes del mensaje, siete personas figuraban en diez tareas, con un solo nombre en cada una; tras las dos bajas, cinco personas en ocho tareas.

CLAVE

Dosier cooperativo: síntesis (objetivo, roles, calendario y un mensaje nuevo firmado, simulado) y hoja de reparto de las doce tareas con criterios y registro. Aparte, una revisión individual de dos mensajes y de tu contribución (o la de Martina o Dani).

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Martina dice: «La culpa es de la herramienta». Dani: «Lo enviaste tú». Según 6.3, ¿quién responde del mensaje?

A La herramienta, porque lo escribió

B Quien lo firma y lo envía: Martina era la emisora

C Nadie, porque fue un malentendido

✔ El mensaje es de quien lo envía: hay que leerlo entero y conservar solo lo que dice lo que querías decir. Eso no quita que Dani pueda reconocer su parte al repararlo.

REPASO

Ideas clave

- Comunicar es conseguir que el otro entienda lo que querías decir: emisor, receptor, mensaje, código, canal y contexto, con ruido físico, técnico, semántico o psicológico y la retroalimentación para comprobar qué ha llegado.
- Hablamos con palabras, con el cuerpo y con el tono. La escucha activa y la paráfrasis corrigen los malentendidos: el emisor concreta y el receptor comprueba.
- Los estilos pasivo, agresivo y asertivo son conductas en una situación, no tipos de personas. El asertivo expresa lo que piensas y necesitas con claridad y respeta al otro.
- El mensaje en primera persona tiene tres partes: hecho sin adjetivos, efecto en ti y petición concreta. Pedir, rechazar y discrepar se aprenden; la empatía no es dar la razón.
- Por escrito cuentan el canal, el registro y el tono, y lo que se escribe deja huella. Si una IA reescribe tu mensaje y lo firmas tú, eres el emisor y respondes de él.
- Reciprocidad: cooperamos con quien coopera y dejamos de hacerlo si creemos que alguien se aprovecha. El polizón se beneficia del esfuerzo común sin contribuir.
- En el dilema del prisionero (3-3, 5-0, 1-1), lo mejor para cada una por separado es peor para las dos. Cuando el juego se repite, pesan la reputación y los acuerdos: en los torneos de Axelrod ganó «donde las dan, las toman».
- Un equipo comparte un objetivo y se organiza con roles, reparto con criterios, calendario con dependencias, registro de contribución y acuerdos revisables.
- En un conflicto, separar posiciones e intereses ayuda a negociar o a mediar; un mensaje que ha hecho daño se repara reconociendo, asumiendo, reparando y preguntando, sin «peros».



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**