

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Gorka Moreno Arnedillo
Pamplona, Enero 2012

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN

1. Su función **Interactiva** e Interdependiente
2. Su naturaleza **Comportamental**
3. Su dimensión **Recompensante**



Una metáfora sobre la estrategia

Después de haber atravesado un camino largo y difícil, el viajero llegó a la entrada del pueblo en el que pasaría los próximos años de su vida.

Inquieto sobre la forma de ser de la gente en ese lugar, le preguntó a un viejo hombre que descansaba recostado bajo la sombra de un frondoso árbol de cedro:

-¿Cómo es la gente en este lugar? -le dijo al viejo, sin saludarlo-. Es que vengo a vivir aquí y donde yo vivía las personas eran complicadas y agresivas. La arrogancia y la insensibilidad eran el pan de cada día.

El anciano, sin mirarlo, respondió:

- Aquí la gente es igual.

El viejo siguió reposando. El caminante prosiguió su camino. Horas después otro viajero que también llegaba al pueblo se acercó al anciano y le dijo:

- Buenas tardes, señor, disculpe la molestia, yo vengo a vivir a este pueblo y me gustaría saber cómo es la gente, porque en donde yo vivía las personas eran atentas, generosas y sencillas.

El anciano levantó la cabeza, sonrió y le contestó:

- Aquí la gente es igual....

Un hombre que había escuchado ambas conversaciones le preguntó al viejo:

¿Cómo es posible dar la misma respuesta a dos preguntas tan diferentes?

A lo cual el viejo contestó:

- En vez de preguntarte cómo te tratan los que te rodean, mejor pregúntate cómo los tratas tú a ellos. A la larga la gente se termina comportando contigo como tú te comportas con ellos.

ESTRATEGIAS POCO EFECTIVAS PARA QUE LA GENTE CAMBIE

- Confiar en el Horóscopo
- Resignarse al Destino
- Atribuir su descontrol a su Personalidad o a sus genes
- Esperar a que “se decida” a cambiar
- Otras estrategias

La Profecía Autocumplida

Sabía que tenía que traer
el megáfono porque
sino no me oye



Sabía que tenía que traer
los cascos porque
siempre me grita



La Secta

En el mes de septiembre de 1954 un diario publicaba que una mujer, llamada Marian Keech, predecía la destrucción de la ciudad Salt Lake por un diluvio que sumergiría toda América. Marian decía recibir mensajes que le eran dirigidos desde un planeta llamado Charion por mediación de platillos volantes.

Alrededor de ella se fue constituyendo un grupo que profesaba la misma creencia y que compartía cierto número de otras creencias inspiradas en la Teosofía. Preparándose sinceramente para el fin del mundo, pusieron en orden sus asuntos, dejaron el trabajo, regalaron sus bienes y gastaron todo su dinero.

Algunos días antes de la fecha prevista para el diluvio, el grupo fue informado por Marian de que un platillo volante vendría a buscarlos cuatro días antes del diluvio, a las cuatro de la tarde, en el patio trasero de la casa en que se solían reunir. Con el abrigo bajo el brazo los miembros de la secta esperaron la señal anunciada en la que creían firmemente.

Pero llegó un nuevo mensaje según el cual el platillo llegaría a medianoche. Silenciosos, esperaron soportando el viento y la nieve, pero el platillo no apareció para recogerlos como estaba anunciado. A las tres de la madrugada desistieron, interpretando aquella malograda noche como un ensayo preparatorio para la gran partida.

Durante tres días esperaron febrilmente un mensaje, y éste llegó la víspera de la fecha fijada para el cataclismo: un hombre vendría a buscarlos a medianoche y los conduciría al platillo volante que debía salvarlos del diluvio. Desde media noche esperaron al hombre, pero éste no llegó. A las cinco de la mañana éste fue el mensaje de Marian: el grupo había manifestado una fe y virtudes tales, que Dios benévolamente decidía detener el diluvio y salvar al mundo.

A partir de ese momento todos los miembros del grupo que hasta entonces mantenían posturas más bien reservadas ante el resto de la comunidad, empezaron a darle una gran publicidad a lo sucedido, hicieron numerosas declaraciones a la prensa, invitaron a la gente a visitarles. En pocos días aumentó el número de adeptos al grupo

Los comportamientos no se “fabrican” en la cabeza, por más que, a menudo, algunos padres y algunos profesionales se empeñen en mirar “en la mente” para comprender por qué los niños y jóvenes se comportan como lo hacen.

