

# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---



Gorka Moreno Arnedillo  
Pamplona, Enero 2012

# ¿Qué son entonces las habilidades de comunicación?



# COMPORTAMIENTO SOCIAL EFECTIVO

---



**“Tener claro lo que se quiere decir o hacer, y decirlo o hacerlo”**

- es respetuoso con el otro/a.
- es respetuoso con los derechos del otro/a.
- es respetuoso con uno/a mismo/a.
- se orienta por objetivos.

## ALICIA EN EL PAÍS DE LAS MARAVILLAS (Lewis Carroll)



Alicia preguntó al gato de Cheshire:

- Minino de Chesire, ¿podría decirme por favor el camino que he de tomar desde aquí?
- Eso depende en gran medida del lugar al que deseas llegar - dijo el gato.
- No me preocupa mucho el lugar - dijo Alicia.
- En tal caso, poco importa el camino que tomes - respondió el gato.

## Clarificar mis **OBJETIVOS**

*Imagínese que va conduciendo por una carretera estrecha, de curvas pronunciadas y bordeada por profundos acantilados, una carretera difícil y peligrosa, y de repente, se desata una gran tormenta. El cielo se oscurece, y la lluvia es tan intensa que el limpiaparabrisas no da abasto para poder quitar el agua y dejar ver con claridad lo que hay delante.*

*¿Qué haría usted?, ¿pisar el acelerador o pisar el freno, apartarse del camino y esperar a que escampe?. Probablemente pisaría el freno y se apartaría del camino porque estima el objetivo de sobrevivir. Hasta podría contemplar el paisaje que hay a su alrededor y disfrutar de un espectáculo de una belleza sin par.*



Gorka Moreno Arnedillo