

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Gorka Moreno Arnedillo
Pamplona, Enero 2012

ESTILOS BÁSICOS - Componentes

ESTILO INHIBIDO

1. Comportamiento Verbal

- Vacilante : “quizás”, “bueno, esto...”, “quería decirte...”, “en realidad no es importante...”, “ya sabes a qué me refiero...”
- Con “parásitos verbales”: “ejem”. “o sea...”

2. Comportamiento No Verbal

- **Postura** cerrada y hundida del cuerpo
- Movimientos **forzados**, rígidos e inquietos
- Posición de **cabeza** a menudo hacia abajo.
- Ausencia de contacto visual, **miradas bajas**.
- **Voz baja y débil**, tono de voz vacilante.
- Movimiento del cuerpo tendente a **alejarse**.
- Puede **evitar** totalmente la situación.

3. Consecuencias en las relaciones interpersonales y en el logro de los objetivos

- Deja que sus derechos, opiniones, necesidades, deseos y sentimientos sean ignorados o violados.
- Los demás se aprovechan de la situación, tratan de “salirse con la suya” y deciden por él, lo cual les refuerza su posición para ocasiones ulteriores.
- Puede enfadarse consigo mismo/a y consumirse pensando o rumiando lo que debería hacer y decir, pero sin atreverse a decirlo o hacerlo.
- Puede sentirse abrumado/a al tener que asumir la sobrecarga de problemas no resueltos y de las tareas no realizadas por quienes tienen la obligación de realizarlas.
- Después de haber aguantado, puede llegar a estallar de forma violenta y desproporcionada.
- Se desautoriza y pierde prestigio, pierde el control de la situación y la capacidad de influencia en la dirección de los objetivos.
- Los problemas se aplazan y pueden agravarse.

ESTILOS BÁSICOS - Componentes

ESTILO AGRESIVO

1. Comportamiento Verbal

- **Escucha poco y mal.**
- **Impositivo:** “tienes que...”, “no te tolero...”, no te consiento...”
- **Interrumpe** a los demás
- Amenaza, acusa, da **órdenes**.

2. Comportamiento No Verbal

- **Postura** “estirada” y rígida del cuerpo y hombros hacia atrás
- Movimientos y gestos **amenazantes**
- Posición de **cabeza** hacia atrás
- **Mirada** fija y fría.
- **Voz** alta y fuerte. Habla fluida y rápida
- Movimiento del cuerpo tendente a **invadir** el espacio del interlocutor, señala frecuentemente con el dedo, manos cerradas, golpes con el puño.

3. Consecuencias en las relación interpersonales y en el logro de los objetivos.

- Aun cuando quiere llevar las riendas, **pierde el control** de la situación, la situación le desborda.
- Puede lograr algunos objetivos, al menos a corto plazo, pero a costa del **deterioro de las relaciones**, de que disminuya la motivación para comprometerse con los objetivos a largo plazo y de que los demás “desconecten” de la relación.
- Provoca en los demás hostilidad, resentimiento y fuerte **resistencia**.
- Su función supervisora se desautoriza y **pierde prestigio** y capacidad de influencia.
- Los problemas pueden **agravarse**.

ESTILOS BÁSICOS - Componentes

ESTILO FIRME, AUTOAFIRMATIVO O ASERTIVO

1. Comportamiento Verbal

- **Firme y Directo:** “deseo”, “opino que...”, “me siento...”, “el problema es que...”, “así es como yo veo las cosas...”, “prefiero...”, “qué piensas...”, ¿qué podemos hacer para...?”

2. Comportamiento No Verbal

- **Concuerda** con el contenido del mensaje y con la importancia del hecho a comunicar.
- Expresión social franca y **abierta** del cuerpo.
- Postura **relajada**.
- Ausencia de tensión muscular.
- Manos sueltas.
- Movimientos fáciles y pausados.
- Cabeza alta y **mirada directa y sincera**.
- Movimientos del **cuerpo y cabeza** orientados hacia el otro.
- Tono de voz **firme** y cálido.
- **Espacio** interpersonal adecuado.