

## Habilidades y capacidades para la transformación positiva del conflicto Aprender a resolver y gestionar el conflicto

Las distintas situaciones, desde aquellas circunstancias comunes y sencillas como el sentarse a conversar con algún amigo o amiga sobre lo acontecido en el día, hasta las realmente complejas como puede ser alguna pérdida irreparable, por ejemplo, las relacionadas con el paso por las distintas etapas de la vida, esto es, de la infancia a la adolescencia o hacia la adultez mayor; aquellas relacionadas con las pérdidas materiales; las pérdidas de alguna parte del cuerpo o de ciertas capacidades o la pérdida de la vida.

En todas estas situaciones, la intensidad de nuestras emociones es diferente. En el caso de la pérdida de algún objeto se puede sentir impotencia, rabia, enojo, pero ante la muerte de un ser querido se experimenta dolor, aflicción, sufrimiento, irritabilidad, inquietud, tristeza, depresión. Como hemos mencionado, las emociones no son correctas o incorrectas, no hay buenas o malas, las emociones siempre están bien porque cumplen una función y un propósito: son adaptativas al ser expresiones y reacciones psicofisiológicas ante algún estímulo.

En el ámbito de las emociones existen elementos sentimentales que nos hacen conscientes de nuestro estado de ánimo, son el componente racional de lo que sentimos y, en consecuencia, podemos controlarlos y decidir qué hacer frente a las emociones.

Reconocer lo que sentimos en una situación de conflicto nos ayudará a comunicarlo llegado el momento de dialogar para la búsqueda de la solución.

Mejorar nuestras habilidades de comunicación requieren de conocer cómo es un proceso de comunicación efectiva, para así identificar qué se debe corregir y hacerlo. Es un proceso largo y a veces no tan sencillo pero posible con la práctica.

Como usted sabe, nos comunicamos con los demás, ya sea en forma oral, corporal, visual o escrita, en este sentido, la comunicación efectiva se logra cuando el mensaje se comparte, recibe y se comprende sin alterar el propósito, los involucrados interpretan el mismo significado, de tal forma que no hay dudas ni confusiones y en este proceso se ven involucradas las distintas formas de comunicación.

Para ser una persona comunicadora eficaz, es necesario:

- ◆ Saber con claridad lo que se desea expresar y la intención del mensaje, considerando que, si yo no tengo claro mi propósito, es probable que el otro tampoco lo comprenda.
- ◆ Hablar en un tono y a una velocidad que sea adecuada para la conversación. Si hablo en un tono bajo o rápido es posible que mi receptor no comprenda mi mensaje.
- ◆ Ser conciso, utilizar las palabras necesarias para que el mensaje se exprese y sea comprensible para los demás.
- ◆ Cuidar mi lenguaje corporal y no verbal, puede que esté físicamente en el lugar y con las personas, pero mi lenguaje corporal indique que no estoy prestando atención porque mi vista está en otro lado.
- ◆ Si mi mensaje es por escrito es importante cuidar la ortografía, la gramática y la puntuación, que éstas sean correctas a fin de evitar una mala interpretación. Ya sea en un escrito hecho a mano o con alguna herramienta electrónica. Si fuera de esta forma, también se debe cuidar la netiqueta, esto es, las normas que regulan el comportamiento de los usuarios en la red a fin de mantener una sana convivencia en los entornos digitales.

- ◆ Conocer al receptor del mensaje.
- ◆ Saber escuchar activamente permitirá que en la conversación se den respuestas eficaces. Es importante realizar comentarios asertivos.
- ◆ Mostrar empatía con el otro. Ya mencionamos que la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro para tratar así, lo más posible, de comprender sus sentimientos. (Castillero, 2017 y Comunica y Acción, 2018).

Una característica importante para la comunicación eficaz es que sea asertiva, esto es, decir lo que uno quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás, de forma amable, franca, abierta, directa y adecuada.

En esta forma de comunicación es importante aprender a ser claros y concretos sin expresar insinuaciones; ser breves en los argumentos y en todo momento, hablar con respeto.

Practicar la comunicación asertiva nos permite aprender a expresar de mejor forma nuestras opiniones, los desacuerdos, controlar nuestras emociones, aprender a decir “no” cuando es necesario, usar el lenguaje corporal a nuestro favor y, poco a poco, aprender a ser una persona asertiva.

La conducta asertiva es definida por Guell y Muñoz (en Naranjo, 2008:3), como “la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad”.

Una comunicación positiva y asertiva en el grupo se promueve y consigue:

- ◆ Respetándose mutuamente.
- ◆ Mostrando una respuesta corporal abierta.
- ◆ Empleando mensajes a partir del “yo”.
- ◆ Empleando un tono de voz adecuado.
- ◆ Parafraseando.
- ◆ Expresando los sentimientos.
- ◆ Escuchando de forma activa y empática.
- ◆ Evitando juzgar, criticar, moralizar, aconsejar.

Es fundamental que usted como maestra o maestro de un grupo de estudiantes, promueva el desarrollo de la conducta y la comunicación asertiva con sus estudiantes para que aprendan a confiar en ellos mismos, mejoren sus relaciones sociales y, si fuera el caso, puedan resolver algún conflicto con buena actitud, comunicación y empatía para la toma de decisiones.

Diálogo a través de la escucha activa.

Otra de las habilidades que pueden ayudar a la transformación positiva del conflicto es la escucha activa.

La escucha activa (Hernández-Calderón y Lesmes-Silva, 2018:85), o, dicho de otra manera, escuchar para deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye, es un tipo de escucha que ayuda a mejorar las relaciones y, como toda habilidad, requiere de ser practicada para que se logre desarrollar adecuadamente.

Escuchar = oír + comprender

Diría Covey (2002, p. 270), “procure primero comprender” ... La mayor parte de las personas no escuchan con la intención de comprender, sino para contestar.

Escuchar activamente es:

- ◆ Escuchar al otro con atención evitando interrumpir. Es necesario concentrarse total y exclusivamente para brindar apoyo de manera efectiva. Cuando la persona habla también están presentes sus sentimientos y pensamientos y será importante identificarlos para mostrarse empático ante la situación.
  - ◆ Mantener contacto visual hacia quien está hablando. Tenga en cuenta las señas no verbales, esto es, los gestos, la postura corporal, la expresión facial y la sonrisa. Demuestre contacto visual a quien escucha para demostrarle que se le presta atención y evite cruzar los brazos e inquietarse, esto daría señal de que se está distraído.
  - ◆ Concentrarse en lo que dice la otra persona en lugar de estar pensando en lo que uno va a responder.
  - ◆ Tratar de evitar la elaboración y emisión de juicios, ya sea en forma oral o mediante cualquier pensamiento que pueda surgir mientras la otra persona está hablando.
  - ◆ Corroborar que se ha comprendido lo que la otra persona dijo parafraseando lo que escuchamos, si fuera necesario se sugiere hacer preguntas para saber y profundizar sobre el tema y hacer un resumen de lo que la persona dijo. Esto le demostrará al otro que se le estaba prestando atención.
- Puede decirle y preguntarle: ¿Cómo te sentiste?, “Cuéntame más al respecto”, “Entonces, lo que estás diciendo es...”, ¿Qué puedo hacer para acompañarte?
- Para la resolución de conflictos es importante:
- ◆ Escuchar al otro.
  - ◆ Poner atención en el ambiente que se está dando en esa relación.
  - ◆ Aprender a escucharnos a nosotros mismos, nuestros pensamientos, motivaciones y necesidades para identificarlas y en determinado momento, poder expresarlas asertivamente.

Practicar la escucha activa ayuda a que las conversaciones sean más significativas y profundas, pues se mejora la comunicación, se entiende lo que la otra persona dice, se demuestra empatía y confianza y, esto ayuda a la resolución de conflictos.

La escucha activa también es un proceso que, requiere un esfuerzo de las capacidades cognitivas y empáticas, por eso es importante que, como maestra o maestro de un grupo de estudiantes de educación primaria o secundaria, practiquen esta forma de escucha. Habilite un buzón o correo electrónico al interior de la escuela que les permita recibir reportes de posible violencia, así como enviar sugerencias para mejorar el clima de convivencia en su centro educativo.

Recuerden que la escuela ha de ser un espacio donde se reciba buen trato, y todos se sientan respetados y protegidos contra toda forma de violencia, así como el lugar donde se adquieran y refuercen los valores y habilidades necesarios para convivir en armonía con uno mismo, con los demás y con el medio ambiente y que cada quien aprenda a ser partícipe de la transformación, a respetar los derechos de todas las personas y demás seres vivos y a transitar hacia la construcción de sociedades cada vez más justas, armoniosas y libres de violencia.