



MÉTODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

20 REGLAS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

El Poder Judicial de Puerto Rico tiene el compromiso de educar y orientar a la comunidad sobre el Sistema de Tribunales y sus procesos, así como los derechos y las responsabilidades de cada persona como miembro de la sociedad. Además, tiene el objetivo de promover una sociedad menos litigiosa. Por ello, el Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos identificó información dirigida a lograr una sociedad en la que las personas puedan resolver sus conflictos a través del diálogo y así, mejorar la calidad de vida de Puerto Rico.

A continuación, a modo de sugerencia, se presentan 20 reglas para la comunicación efectiva para que las personas logren comunicarse adecuadamente entre sí. Ello puede resultar en menos controversias y que los conflictos se resuelvan fuera del escenario judicial.

1. Las acciones pueden hablar más que las palabras. La comunicación no verbal es igual o más importante que la comunicación verbal. Lo que hacemos y lo que decimos debe coincidir.
2. Aprenda a escuchar.
3. Al comunicarse, ya sea al hablar o escuchar, determine lo que es importante y enfáticelo. Asimismo, identifique lo que entienda que no es importante y trate de verlo desde el punto de vista de la otra persona. Recuerde que lo que es importante para una persona no necesariamente es importante para otra.
4. Reconozca que cada evento puede verse desde diferentes puntos de vista y que su opinión no es la única.
5. Exprese sus preocupaciones verbalmente; no dé por sentado que la otra persona está de acuerdo o en desacuerdo sin escuchar su opinión.
6. Aprenda cómo estar en desacuerdo sin utilizar argumentos destructivos. Una conversación para hallar soluciones no debe convertirse en una discusión o un debate para ganar sobre el (la) oponente.
7. Comuníquese en un tono de voz adecuado sin anticipar conclusiones, cambios de temas o interrupciones continuas.
8. Haga su comunicación tan positiva como sea posible. Reconozca y celebre aquello que sea digno de celebrar.
9. Reconozca que los(as) miembros de su familia y compañeros(as) de trabajo conocen su carácter y conducta.
10. Sea realista y razonable.
11. Sea claro(a) y específico(a).
12. Sea abierto(a) y honesto(a) sobre sus sentimientos.
13. Aprenda cuándo usar o no el humor. En ocasiones, decimos algo que cae mal. Si su broma inocente cayó mal, puede decir: "Estaba bromeando. Discúlpame".
14. Acepte todos los sentimientos, ajenos y propios; trate de entenderlos.
15. Actúe con tacto, consideración y cortesía.
16. Exprese sus pensamientos y sentimientos sin discursos o discusiones.
17. Elija el momento adecuado para comunicarse con otra persona.
18. Coteje si el mensaje que quiere comunicar se ha entendido.
19. Evite regañar constantemente y no busque las faltas de otras personas.
20. Esté atento o atenta para no caer en juegos destructivos. En ocasiones, jugamos a la víctima, al (a la) inocente, al (a la) mártir, al (a la) siempre justo(a). En conclusión, hable y escuche a las demás personas como le gustaría que le hablaran y escucharan a usted.

¿Dónde puedo comunicarme para recibir orientación?

El Poder Judicial cuenta con Centros de Mediación de Conflictos alrededor de Puerto Rico. Las orientaciones sobre mediación se llevan a cabo por cita previa, mediante videoconferencia. Para coordinar una cita, puede enviar un correo electrónico a mediacion@poderjudicial.pr. También puede comunicarse con el Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos al (787) 641-6363; ext. 2584 o 2586, o al (787) 641-6358.