



**mar adentro**  
*echamos las redes*

CAMINO CONGREGACIONAL · MISIONERAS CLARETIANAS

MANUAL PARA EL DESARROLLO DE  
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA EL  
MANEJO DE CONFLICTOS

*Dra. Stella Cabildo Obregón y Lic. Luz Orellana*

El presente trabajo busca ofrecer el desarrollo práctico de habilidades, que permitan a quienes lo ejerciten, manejar sus conflictos de manera asertiva.

Para poder hacer estos ejercicios es necesario partir de un principio de buena voluntad. Es decir, se trata de aprender y crecer. Las hermanas no quieren molestarme o herirme. Si yo llego a sentirme así, recomendamos que asistan a un proceso de psicoterapia, ya que se puede tratar de un problema personal por alguna herida no resuelta o por problemas específicos con cierto tipo de personalidades.

Solo se puede lograr la paz con la unión de voluntades. Cada quien debe sentirse un colaborador único y particularmente valioso en este proceso

Es necesario desarrollar habilidades tanto intrapersonales, como interpersonales. En este sentido proponemos 2 ejercicios en cada área. Se propone hacer un ejercicio cada semana.

## PROGRAMA:

- **1. Conciencia de problema**

No se puede resolver un problema que no se acepta. La mayoría de las personas tienen dificultad para reconocer que tienen un problema que no pueden resolver.

Es necesario que hagamos consciencia. Este es un trabajo intrapersonal. Para aprender a hacerlo recomendamos los siguientes ejercicios:

### **Habilidad Intrapersonal**

- 1.1** Centrar mi atención en lo que estoy haciendo, evitando hacer más de una cosa a la vez o estar pensando en otras cosas distintas a lo que estoy haciendo.
- 1.2** Preguntarnos frente a una situación ¿Cómo me siento? Identificar la raíz de ese sentimiento y las formas en cómo puedo resolverlo.
- 1.3** Identificar en qué momentos me siento tratada injustamente y las razones de esto a fin de darme cuenta de las necesidades que no están siendo cubiertas.

### **Habilidad Interpersonal:**

- 1.4** Iniciar compartiendo en comunidad lo que me gusta y lo que no me gusta con respecto a algo sencillo como comida, clima u horarios de trabajo. Compartir lo que aprendí de mí y de las demás.
- 1.5** En las reuniones comunitarias, permitir siempre un espacio para expresar: cómo me siento, qué necesito y qué descubro de mí y/o de las demás.

- **2. Motivación para resolverlo**

Sólo puedo resolver un conflicto si vale la pena para mí resolverlo. La mayoría de nosotros somos egoístas y lo que hacemos es buscar sentirnos bien. Esto lo solemos enfocar en pedir que la otra persona reconozca lo que le pido y cambie.

Si esta es mi motivación, eso difícilmente me va a llevar a resolver. Es necesario que de verdad quiera resolver, lo cual siempre implica ceder y asumir mi responsabilidad. Es indispensable comprometerse con el proceso

Existen 2 tipos básicos de motivación, es decir, lo que nos impulsa a cambiar el lugar donde estamos: la primera es cuando estamos hartos de esa situación, porque ya no es tolerable. La segunda es cuando queremos modificar lo que está pasando porque creemos que estaremos mejor en otro lugar.

Recomendamos hacer los siguientes ejercicios:

### **Habilidad Intrapersonal**

- 2.1** Trata de darte cuenta si tu principal forma de motivarte es cuando llegas a un punto de estar harta o es cuando quieres caminar hacia un mejor lugar, porque eso te da una idea de la manera como habitualmente realizas un cambio.
- 2.2** Identifica cuales son las razones por las que no quieres cambiar, o abandonar ese conflicto en particular. ¿Para qué sirve?

### **Habilidad Interpersonal**

- 2.3** Escriban de manera personal su compromiso para resolver los conflictos en esta comunidad y cada una lo lee enfrente de las demás.
- 2.4** Compartir en comunidad cuáles son las razones por las cuales ingresaste a la congregación y cuales son aquellas por las que vale la pena continuar.

- **3. Escucha activa**

La escucha activa es la manera como nosotros podemos escuchar de verdad. Se trata de escuchar no sólo las palabras, sino entender lo que pasa en la otra persona. Es el prerrequisito para la empatía.

Recomendamos hacer los siguientes ejercicios:

### **Habilidad Intrapersonal**

**3.1** Trabajar durante la semana en poner atención a lo que me dicen. Escuchando todo sin juzgar y tratando de entender a las personas, es decir, qué me está diciendo con su lenguaje verbal y no verbal, no debemos asumir, siempre es mejor preguntar, por ejemplo: ¿te refieres a esto?, Me parece que lo que necesitas es un consejo/ abrazo... ¿te hace sentido?

**3.2** Invitar al Espíritu Santo para que me ayude a escuchar a las hermanas como Dios las escucha. Leemos Proverbios 18:13 y tomamos consciencia de cómo empezamos a formular la respuesta en nuestra cabeza, antes de escuchar.

### **Habilidad Interpersonal**

**3.3** Formar grupos de 3 personas donde una exprese algo de un tema , la segunda persona la escuche de manera activa y la tercera observa. Cada una de las personas hace los 3 papeles y después comparten entre ellas cómo se sintieron y qué descubren de sí y de las demás.

- **4. Eres una persona única**

Eso significa que tu contribución es valiosa para el proceso, pero nadie va a valorar lo que tu no valores. Es una actitud dinámica que implica reconocer tus habilidades para ponerlas al servicio de la comunidad y simultáneamente reconocer las de las demás.

Un valor muy importante en este punto es que no cambies, niegues o devalúes tu esencia. Dios te pensó desde la eternidad y te invitó a la misión, por ello cada una debe ser considerada como valiosa e indispensable para el proceso. No hay opinión pobre o habilidad que sea inferior. Cada persona es un don de Dios.

## **Habilidad Intrapersonal**

**4.1** En la comunidad se juega a las estatuas de marfil. Cantamos a las estatuas de marfil 1, 2 y 3 así y nos quedamos quietas 5 minutos, sin hablar. La que se mueve antes tiene un castigo que es un servicio para las otras. Al final compartimos cuánto trabajo nos cuesta detenernos motora y lingüísticamente. Trabajo esa semana en detenerme cuando menos una vez al día, por 5 minutos a fin de entrenar el autocontrol.

**4.2** Piensa antes de hablar. ¿Qué le dirías a una persona con la que tienes problemas o estás enojada? Escríbelo. Después revisa lo que escribiste y redáctalo de una manera más evangélica y asertiva.

## **Habilidad Interpersonal**

**4.3** Escribir cada una un panegírico de sí y leerlo en común. Compartir cómo me sentí y de que hice consciencia con respecto a mí y a las demás.

- **5. Expresar sentimientos y pensamientos**

En esta línea de reconocerse como un don único de Dios, está el poder darle expresión a ese don.

*Puntualicemos algunas cosas:*

Yo soy un don de Dios para la humanidad, es decir, tengo una particular manera de ser, ver la vida, de conocer a Dios y de entregarme a los demás en la caridad que nadie más tiene.

No se trata de “así soy yo y hazle como quieras”. Esa es una actitud soberbia y prepotente que en lugar de expresar el don, justifica mis errores delante de mí y bloquea la comunicación y la aceptación de los demás.

Se trata de encontrar mi esencia, porque en el plan de Dios esa es mi aportación a la humanidad, en general a la misión y específicamente a mi congregación y a mi comunidad.

## **Habilidad Intrapersonal**

**5.1** Separar el trigo de la paja: Medita la cita Lc 3,17 ¿Qué es trigo en mi persona, qué es lo valioso?, ¿qué es paja, qué es superficial o hasta destructivo en mi persona?, ¿por qué me aferro a la paja y no la quiero quemar?, ¿para qué me sirve?

Escribe estas respuestas en hojas separadas y cuando esté claro y quieras hacerlo, quema la paja y ofrecela a Jesús como un holocausto de purificación.

**5.2** Recuerda el ciclo de la emoción y trata esta semana de identificar en todo momento cómo te sientes y por qué, es decir, dónde se encuentra la raíz de tu emoción, qué la activó.

**5.3** De acuerdo al círculo de las necesidades identifica tus necesidades y trata de satisfacerlas donde sí haya lo que necesitas. Recuerda Los olmos no dan peras.

## **Habilidad Interpersonal**

**5.4** Ver juntas una película: El discurso del rey o Rain man o Quédate a mi lado. Analizar en comunidad las habilidades o discapacidades que muestran los personajes para expresar su emociones.

- **6. Ser confiable y confiar**

La confianza es además de una virtud, una necesidad humana. Para poder relacionarnos con las personas es indispensable confiar en Dios, en mí y en los demás. Me preguntarás ¿Dónde se compra eso?

La verdad es que el único camino que existe para poder confiar es el del conocimiento. Confías en Dios cuando lo conoces y te das cuenta de que es inmutable.

Confías en tí cuando te conoces y sabes de lo que eres capaz para bien o para mal; y también sabes tus límites: aquello con lo que no puedes. Ese conocimiento también te lleva a ser confiable.

Confías en otras personas en la medida que las conoces, sabes sus límites y alcances. Eso las hace confiables.

La confianza no puede ser ciega porque entonces vas a sufrir una decepción. Invariablemente tú o la otra persona van a hacer algo que no concuerde con tu idea idealizada de quien es el otro y eso te lleva a sentirte herida y por lo tanto cerrarte a la comunicación porque esa persona “te falló”.

La verdad es que hiciste una versión irreal de Dios, del otro o de ti, que en algún momento se rompió y te cuesta trabajo enfrentar la realidad. Pero es sólo en la realidad donde se puede desarrollar una confianza sólida.

## **Habilidad Intrapersonal**

**6.1** Medita la cuestión 9: de la inmutabilidad de Dios de Sto Tomás de Aquino. (Tomásdeaquino.org) y pregúntate si confías en Dios. Puedes también meditar el libro de San Alfonso María de Ligorio: conformidad con la voluntad de Dios. Para revisar tu capacidad de confiar en Él.

**6.2** Observarme y observar a las hermanas para identificar en qué somos confiables, es decir, cuáles son las habilidades y cualidades de cada una, no somos buenas para todo.

## **Habilidad Interpersonal**

**6.3** Escribir en qué momentos he sido valiente para enfrentar mis miedos. Compartir con la comunidad mi escrito. Compartir cómo me siento y qué aprendí.

**6.4** Compartir con la comunidad los aspectos en los que soy confiable. Descubrir de cada hermana sus características que la hacen confiable. Compartir cómo me siento y qué aprendí.



- **7. Ser empático**

Todos hemos escuchado que la empatía es ponerse en los zapatos del otro. Pero no sirve de nada ponerse el zapato de la otra persona. Lo que realmente necesito es entender cómo se siente, qué necesita, cómo ve la vida y cómo se ve a sí y a mí. Verdaderamente se trata de tomar, por un momento, aunque sea en mi cabeza la posición existencial del otro.

Ser empático tiene dos grandes frutos: el primero es dejar de ser el centro del universo para darme cuenta que desde otros lugares hay perspectivas distintas.

En segundo lugar me permite ampliar el panorama de lo que sucede para entender a la otra persona en lugar de juzgarle.

Si somos empáticos, dejamos de ser críticos y nos volvemos compasivos y misericordiosos, es decir, entiendo que su actuar tiene una historia detrás, unas características únicas de su personalidad y un aprendizaje específico a su experiencia de vida.

## **Habilidad Intrapersonal**

**7.1** Buscar esta semana la manera de salir de mi centroegoísta y empatizar con al menos una persona cada día.

## **Habilidad Interpersonal**

**7.2** Compartir la película “Los chicos del coro” Identificando lo que logra la empatía en el grupo. ¿Qué tan necesitada estoy de empatía?, ¿con quiénes no logro empatizar y por qué?, ¿de qué me doy cuenta?

- **8. Comunicación asertiva**

Aprender a decir lo que quiero decir, a quien se lo necesito decir, de manera que el otro pueda entenderlo y yo lo plantee con caridad.

## **Habilidad Intrapersonal**

**8.1** Antes de expresar lo que pienso o siento es conveniente que yo haga 3 redacciones: 1. De lo que salga de mi pecho, como salga. 2. Redactar eso que escribí de una mejor manera 3. Revisar la redacción de forma que quede claro y sea caritativo.

Se recomienda utilizar la técnica del sandwich: describir el hecho de manera objetiva, validar al otro haciéndole ver qué entendemos su buena intención, plantear cómo me hizo o me hace sentir el hecho y finalmente proponer una solución.

## **Habilidad Interpersonal**

**8.2** En grupos de 3 hacer un ejemplo de comunicación asertiva. Una plantea algo que quiere decir, el otro escucha y responde y el tercero dice formas distintas de plantear la comunicación de manera más asertiva. Recuerda que en la comunicación asertiva es importante siempre hablar desde el yo, es decir, desde lo que a mí me pasa y me sucede con ese hecho y busca también proponer soluciones.

- **9. Respeto y Responsabilidad**

Estos son los dos valores eje en cualquier relación interpersonal.

El respeto es la capacidad de permitir el ejercicio de la libertad a todas las personas involucradas en la relación. No podemos imponer, solo proponer. Porque así lo ha hecho Dios históricamente.

La responsabilidad se refiere a la capacidad de responder por las consecuencias de mis actos.

## Habilidad Intrapersonal

- 9.1** Pensar: qué me sucede cuando alguien hace algo con lo que no estoy de acuerdo. Qué tan chantajista o manipuladora soy en mis relaciones para conseguir que la otra persona haga lo que yo quiero.  
¿Yo permito que los demás me falten al respeto periódicamente?, ¿por qué?, ¿respondo por mis actos o evado mi responsabilidad?

## Habilidad Interpersonal

- 9.2** En grupos de dos pararse una frente a otra y colocar las palmas de las manos de frente. Una empuja diciendo sí y la otra diciendo no. Hacer consciencia de que esto lleva a un callejón sin salida.
- 9.3** Reflexionar con la comunidad sobre las responsabilidades que no logramos cumplir en casa poniendo énfasis no en buscar culpables si no en entender las razones por las que esto sucede y posteriormente compartir posibles soluciones.

- **10. Ser agradecido**

Una parte importante para considerar a una persona como adulto maduro es que desarrolle la virtud de la gratitud. El adolescente es egocéntrico y va por la vida con la actitud de merecer todo lo que se le da. El adulto es humilde y camina con gratitud porque descubre en todo lo que recibe la providencia de Dios y la generosidad del hermano.

## Habilidad Intrapersonal

- 10.1** Reconoce que todo lo que tienes es don de Dios. Escribe una carta de agradecimiento a la comunidad y leela enfrente de todas.

## Habilidad Interpersonal

- 10.2** Ver este video y comentarlo en comunidad

<https://youtu.be/HMSeDjfs5Xc?si=OcQibi1iSHYleUfl>

*Tip:* podemos compartir diciendo qué aprendimos del video, qué nos pareció, qué observamos, cómo nos hizo sentir, qué reflexión le da a mi vida y a la comunidad.

- **11. Aprender a negociar**

Para poder establecer una comunidad es necesario aprender a negociar y esto siempre implica ceder. Es importante que no veamos esto como una pérdida si no como una oportunidad de hacer fuerte nuestra vida fraterna, así como generar un crecimiento y bienestar en la comunidad.

Para negociar es necesario dar el mismo valor a los sentimientos y pensamientos de cada persona, a fin de lograr un equilibrio en la satisfacción de las necesidades de todos los miembros de la comunidad.

### **Habilidad Intrapersonal**

**11.1** Hacer consciencia de cómo me siento en esta casa en particular y de lo que no me está ayudando a hacer fraternidad. ¿Qué necesidades no estoy pudiendo cubrir?

### **Habilidad Interpersonal**

**11.2** Compartir en comunidad lo que necesitamos y negociar para que las necesidades de todas puedan quedar satisfechas. Recuerda las necesidades son vitales, de los antojos se puede prescindir y no me muero. Aquí nos referimos a las necesidades no a los antojos. Y se valorará en vistas a la mejora comunitaria.

- **12. Aprender a amar**

Dios es Amor. Así que en la medida en que seamos uno con Él podemos aprender a ser uno con los demás.

### **Habilidad Intrapersonal**

Reflexionar 1 Cor 13, 1-13 poniendo énfasis en darme cuenta de quién es Dios y quién soy yo.

### **Habilidad Interpersonal**

**12.1** Reflexionar Romanos 12, 6-21 y compartir en comunidad.



LUZ ORELLANA  
GERENCIA DE CURSOS Y TALLERES

✉ Rp.unir@gmail.com

☎ 55 3224 6380

[WWW.UNIR.ORG.MX](http://WWW.UNIR.ORG.MX)

f UNIRSC  UNIR\_SC