



**Oficina de Administración de los Tribunales**

268 Ave. Muñoz Rivera  
 San Juan, PR  
 Tel. 787-641-6600

Para más información, visite o comuníquese al Centro Judicial más cercano.

**Centro Judicial de Aguadilla** 70 Calle Progreso  
 Aguadilla, PR  
 Tel. 787-891-5555

**Centro Judicial de Guayama**  
 Desvío José Torres, Urb. Hacienda  
 Guayama, PR  
 Tel. 787-686-2000

**Centro Judicial de Aibonito**  
 Urb. Reparto Robles  
 150 C. Turquesa, Aibonito, PR  
 Tel. 787-735-7276

**Centro Judicial de Humacao**  
 Ave. Nicanor Vázquez  
 Humacao, PR  
 Tel. 787-656-0010

**Centro Judicial de Arecibo**  
 553 Ave. José A. Cedeño  
 Arecibo, PR  
 Tel. 787-878-7530

**Centro Judicial de Mayagüez**  
 91 Ave. Hiram David Cabassa  
 Esq. Carr. 2, Mayagüez, PR  
 Tel. 787-652-5555

**Centro Judicial de Bayamón**  
 Carr. 2, Km. 10.4  
 Esq. C. Esteban Padilla  
 Bayamón, PR  
 Tel. 787-785-3300

**Centro Judicial de Ponce**  
 2150 Ave. Santiago de los  
 Caballeros  
 Ponce, PR  
 Tel. 787-841-1510/0090

**Centro Judicial de Caguas**  
 Carr.1, Int. 189, Urb. Bairoa  
 Caguas, PR  
 Tel. 787-653-0070

**Centro Judicial de San Juan**  
 Ave. Muñoz Rivera Esq. Coll y Toste  
 Pda. 37, San Juan, PR  
 Tel. 787-641-6363

**Centro Judicial de Carolina**  
 Ave. 65 Infantería  
 Carr. 3 Km. 11.7  
 Carolina, PR  
 Tel. 787-752-6900

**Centro Judicial de Utuado**  
 Carr. 611, Int. Carr. 111  
 24 Ave. Fernando L. Rivas  
 Dominici, Utuado, PR  
 Tel. 787-894-2525/2476

**Centro Judicial de Fajardo**  
 Ave. Marcelito Gotay  
 Esq. Barriada Jerusalén  
 Fajardo, PR  
 Tel. 787-655-0620

Rev. octubre 2019  
 Autorizado por la Comisión  
 Estatal de Elecciones  
 CEE-SA-2019-682

**20 reglas para la comunicación efectiva**





La Rama 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 veinte (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.

Para más información, puede visitar alguno de los Centros de Mediación de Conflictos de la Rama Judicial o comunicarse con el Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos al 787-641-6357 o al 787-641-6358. Los centros están ubicados en las trece (13) regiones judiciales, alrededor de Puerto Rico. En estos, se recibe público, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 12:00 p. m. y de 1:00 p. m. a 4:00 p. m. Las personas serán atendidas por orden de llegada y se les orientará sobre las posibles alternativas para atender una controversia.

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 enfatícelo. 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 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, en desacuerdo, etc., 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(a) 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.