



Calentamiento social y agresividad verbal

Por Nuria Chinchilla

Profesora de Dirección de Personas en las Organizaciones en IESE Business School, España

Estamos asistiendo cada día, por un lado, a comparencias diarias de los responsables de gestión en tiempos del COVID-19 y, por otro, a escenas cargadas de violencia verbal en las relaciones interpersonales de nuestros políticos y otros agentes sociales. Es el **calentamiento social**, del que hablaba recientemente el profesor **Pierpaolo Donati** (Universidad de Bolonia), durante su estancia anual en la Universidad de Navarra, refiriéndose a los grandes retos de nuestro tiempo, junto con el omnipresente tema del calentamiento global, y otros: «Vivimos un **incremento de conflictividad, agresividad y violencia** entre personas, grupos, países, religiones o ideas políticas».

¿Qué podemos hacer cada uno de nosotros para mejorar esta situación? Durante los últimos meses, ha quedado claro el **papel fundamental que la familia**

supone para la sociedad, pero indica el profesor Donati que el hecho de que una persona sea buena no significa que lo sean también sus relaciones interpersonales. Por eso no basta con que cada uno cultive los rasgos positivos de su carácter: «*Ninguna virtud nace o crece de forma aislada. Las virtudes personales tienen que ver con la reflexividad de la conciencia y llevan a la felicidad individual. Las virtudes sociales expresan en las relaciones con otros esa manera de vivir acorde con el bien moral y conducen a la felicidad pública.*».

Esa **felicidad pública** parece muy lejana hoy porque las relaciones interpersonales primarias se apoyan en **estructuras de mala calidad**. El concepto de familia se ha ido empobreciendo al generalizarse el **individualismo** y refleja claramente cómo sus miembros dan a veces mayor relevancia a sus gustos, preferencias,

intereses personales, en detrimento de aquellos de la unidad familiar. Esto se traslada a las relaciones sociales, naturalmente. Además, tenemos la ilusión de que podemos comunicarnos con los otros más y mejor porque vivimos conectados por WhatsApp y otras redes sociales, pero esos vínculos nos alejan en muchas ocasiones de la posibilidad real del encuentro. En realidad, estamos «desaprendiendo» comportamientos muy arraigados en nuestra sociedad.

El profesor Donati revisa el paradigma sociológico AGIL (Parsons) y lo reformula en su teoría relacional, distinguiendo cuatro **modos de actuar**: por utilidad o beneficio, por mandato u obligación, por reciprocidad y, por último, **actuar para donar**. Actuamos para donar cuando salimos de nuestro **yo** para afirmar el valor del **otro**, ofreciéndole algo (material e inmaterial) para su bienestar, independientemente de que exista una relación entre los dos actores sociales. Y aquí está la clave: el **servicio** se aprende en la familia, fundamentalmente por el ejemplo de los padres y luego se extiende a la interacción con los hermanos y otros miembros cercanos. Con este entrenamiento, en nuestra actividad social con aquellos que no necesariamente nos resultan cercanos ni conocidos, podemos actuar para donar o, traducido, podemos servir. Este espíritu de servicio es lo que falta en las estructuras sociales actuales y por eso vemos lo que vemos y oímos lo que oímos.

Os propongo **repensar este tema** en relación con vuestras familias, vuestro círculo cercano de amistades, vuestros equipos o colaboradores... Si todos lo hacemos, conseguiremos revertir esa tendencia al individualismo del propio provecho y mejorar consistentemente las estructuras donde nos apoyamos como sociedad. ¡Un reto apasionante!

“

Vivimos un incremento de conflictividad, agresividad y violencia entre personas, grupos, países, religiones o ideas políticas.

”



LA AUTORA

Nuria Chinchilla Albiol es PhD en Dirección de Empresas y MBA por IESE, Universidad de Navarra, y Licenciada en Derecho por la Universitat de Barcelona. Autora y coautora de libros sobre cambio organizacional, organizaciones familiarmente responsables y conciliación entre vida laboral y familiar. Es Directora del ICWF – Centro Internacional Trabajo y Familia del IESE Business School.