



Servicios Integrales Profesionales SAS
NIT. 901.231.263-1
Dirección de educación Continuada



CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADA



Fredy Murcia Díaz
Psicólogo

Especialista en SST

Consultor en seguridad Privada

Habilidades Sociales



consultoriopsicolgicofmd@Gmail.com

Como primer respondiente , tú puedes hacer la diferencia

Habilidades Sociales como mecanismos en la seguridad y convivencia ciudadana



Saber tratar con la gente es básico para ser feliz y tener oportunidades y aun más siendo nosotros promotores de convivencia y seguridad ciudadana



Los seres humanos somos seres sociales y, por tanto, debemos adquirir una serie de habilidades sociales que nos permitan vivir en armonía con los que nos rodean, puesto que necesitamos a los demás para sobrevivir y para disfrutar de una vida emocionalmente sana.

No poseer ciertas habilidades sociales determina cómo nos comportamos cuando estamos con otras personas y nuestra manera actuar puede, en algunas ocasiones, ser mal interpretada por los demás, lo que puede resultar en un conflicto que podría haberse evitado.

HABILIDADES SOCIALES



Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que emitimos cuando interactuamos con otros individuos y que nos ayudan a relacionarnos con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

Por suerte, pueden ser adquiridas y desarrolladas con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar algunas de ellas, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarlas adecuadamente

HABILIDADES SOCIALES

1. Escucha activa
2. Asertividad
3. Validación emocional
4. Empatía
5. Capacidad de negociación
6. Respeto
7. Credibilidad
8. Compasión
9. Pensamiento positivo
10. Regulación emocional
11. Apertura de mente
12. Paciencia
13. Cortesía
14. Saber expresarse



1. Escucha activa



Hay una gran diferencia entre escuchar y oír. Saber escuchar es muy importante en la comunicación con otras personas y, aunque no siempre nos damos cuenta, en ocasiones pasamos más tiempo pendientes de lo que nosotros pensamos y de lo que nosotros decimos en vez de escuchar activamente al otro.

Escuchar de forma activa no es solamente prestar atención a las palabras que salen de la boca del otro interlocutor, sino que **consiste en ser plenamente consciente de las emociones** y el lenguaje no verbal que la otra persona intenta comunicar.



La escucha activa no es escuchar de manera pasiva, sino que se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está intentando expresar. En la escucha activa, la **empatía** es importante para situarse en el lugar del otro, pero también la **Validación emocional**, la aceptación y el *feedback*, pues se debe escuchar sin juzgar y es necesario comunicar a la otra persona que se le ha entendido. Por esto, existen dos elementos que facilitan la escucha activa, son los siguientes:

• **Disposición psicológica:** la preparación interna es importante, estar en el momento presente, prestar atención constante y observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.

• **Expresión** de que se está escuchando al otro interlocutor con comunicación verbal, en lo que se conoce como la *función fática* del lenguaje (*ya veo, umm, uh, etc.*) y el **lenguaje no verbal** (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Qué no hacer en la escucha activa



- Distraerse durante la conversación
- Interrumpir al que habla
- Juzgarlo y querer imponer tus ideas
- Descalificar al dar tu opinión
- Ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información
- Rechazar y no validar lo que el otro esté sintiendo
- Contar tu propia historia en vez de escuchar la suya

Señales que indican la escucha activa correcta

1. Señales no verbales



El **contacto visual** muestra a la otra persona que se está prestando atención a lo que dice y siente y, además, puede mostrar sinceridad. Combinar el contacto visual con otras señales verbales y no verbales, muestran interés por lo que la otra persona está expresando.

Señales que indican la escucha activa correcta

Sonrisa ligera



Esto asegura al interlocutor que la información que está transmitiendo está siendo bien recibida y le que le motiva a seguir hablando. Por tanto, actúa como reforzador, además de dar un mensaje de empatía.

Postura corporal receptiva



La postura da información del emisor y el receptor en el proceso de comunicación. La persona que escucha activamente **tiende a inclinarse ligeramente** hacia adelante o hacia los lados mientras está sentado.

Señales que indican la escucha activa correcta

No distracción

El oyente activo no se va a distraer, pues su atención está puesta en las señales verbales y no verbales que emite el oyente.



Señales verbales



Emitir palabras de refuerzo o cumplidos.

Este tipo de verbalizaciones **refuerzan el discurso del hablante** al transmitir que uno valida su punto de vista. Frases como “lo hiciste muy bien”, “me gusta cuando eres sincero” o “debes ser muy bueno jugando al fútbol”, muestran atención por parte de la persona que escucha. Pese a que estas frases pueden ser positivas, no hay que usarlas en exceso, pues pueden distraer al emisor.

Parafrasear.

Parafrasear hace referencia a **verificar o expresar con las propias palabras lo que parece que el hablante acaba de decir**. De esta manera, es posible que el emisor informe al receptor si este último ha entendido bien el mensaje. Un ejemplo de parafrasear puede ser: “¿Quieres decir que te sentiste de esta manera...?”.



Hacer preguntas

El oyente puede demostrar que ha estado atento al hacer preguntas relevantes. De esta manera puede **clarificar la información** que ha recibido y mostrar interés por lo que el emisor intenta comunicar.

2. Asertividad

La asertividad es una habilidad social muy importante por muchos motivos. **La persona asertiva expresa su opinión de manera apropiada y defiende su punto de vista**, siempre respetando la opinión de los demás. Así pues, la asertividad es clave para comunicarse de manera eficiente con otros individuos, pero también para nuestro propio bienestar emocional



4. Empatía

La **empatía** es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Por tanto, es necesaria para poder tener relaciones interpersonales con otros individuos y para saber cómo comportarse frente a los demás. La empatía, además, es clave para adaptarse a las situaciones sociales.



5. Capacidad de negociación

Cuando compartimos el día a día con personas **es necesario tener una buena capacidad de negociación**. Ya sea con los compañeros de trabajo o con la pareja, saber negociar es una competencia necesaria pues puede evitarnos muchos conflictos. Además, el conflicto puede surgir cualquier relación, y aprender a manejarlo y a negociar es una manera sana y esencial para hacer que las relaciones funcionen.



7. Credibilidad

Mostrarse como una persona creíble es necesario para ganar confianza con los demás y, además, persuadir a una audiencia. Igual que con el respeto, la credibilidad hace que las personas se muestren tal y como son y estén más receptivas. Siempre hay que ser coherente con lo que se dice y hace.



8. Compasión

Nadie es perfecto y, por tanto, todos podemos equivocarnos. A veces somos muy duros con los demás, pese a que no hayan hecho algo con mala fe. Ser compasivo es clave para tratar con otros individuos, y la aceptación y el perdón ayudan a mejorar nuestro bienestar.



9. Pensamiento positivo

Vivir la vida de manera negativa va a influir en cómo vemos el mundo y, por ende, cómo nos relacionamos con los demás. **Tener una mentalidad positiva y hacer frente a las situaciones con optimismo es una de las mejores maneras de vivir.** Y, además, atrae a otras personas.



10. Regulación emocional

La regulación emocional es un concepto clave cuando convivimos con otros individuos y es una competencia necesaria para la vida. Tener conciencia y regular las propias emociones resulta necesario y a la vez nos ayuda a desarrollar mejor nuestra posibilidad de favorecer el propio bienestar y el de los demás.



11. Apertura de mente

Una mente libre de prejuicios y de estereotipos es una fortaleza que te ayuda a relacionarte con distintas personas y a adaptarte mejor al entorno. La rigidez mental y la intolerancia son sin duda una limitación para las relaciones interpersonales.



12. Paciencia

Ser paciente es una de las grandes virtudes que podemos poseer, especialmente cuando nos referimos al entorno social. Si no dominamos esta habilidad, cualquier cosa puede molestarnos y convertirse en un gran problema. **La paciencia ayuda a estar relajado y a evitar estar más tenso de lo necesario.** Antes de estallar en un ataque de ira, mejor tomarse unos segundos para recapacitar. Una buena manera de mejorar esta habilidad es a través del [Mindfulness](#).

PACIENCIA ...

Todo lo que tienes que saber para aumentar tu autocontrol y ser más paciente!



13. Cortesía

Cuando somos corteses y educados con otras personas rara vez serán desagradecidas con nosotros. Comportate con respeto y de forma educada con los demás y ya verás como te van mucho mejor las cosas. Ser gentil y amable, siempre es un *plus*.

14. Saber expresarse

Saber expresarse es clave cuando nos relacionamos con los demás. Respecto al lenguaje verbal, es necesario ser claro y hacer llegar a los demás el mensaje que queremos. Esto parece fácil, pero no siempre ocurre así. Utilizar ejemplos concretos, tener una buena capacidad de improvisación, vocalizar correctamente o considerar los tiempos son estrategias útiles.

