

Ministerio de Seguridad


Policía de la provincia de Corrientes

Dirección general de personal y formación policial

Instituto superior de formación policial

Escuela de Suboficiales “Juan Bautista Cabral”





Abordaje y resolución alternativa de conflictos

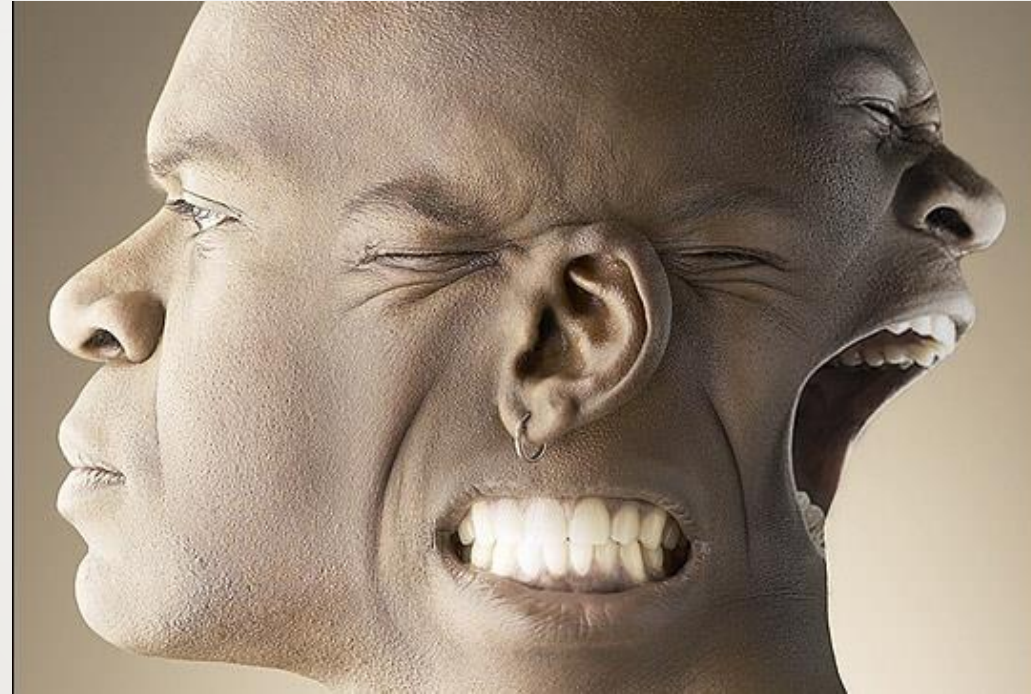
SEXTO CURSO PARA CABOS DE LA POLICÍA DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES

AÑO: 2024

PROFESOR: CESAR EDGARDO ALFONZO



Habilidades comunicativas




Definición

Las habilidades comunicativas son todas aquellas destrezas que nos permiten una mayor comunicación con los demás. Existen diversas habilidades comunicativas con las cuales podemos expresar diferentes emociones o pensamientos entre otros:

- ✓ **Escuchar:** Es la capacidad de comprender y estar en sintonía con lo que transmite otra persona, comprender el mensaje y responder asertivamente al interlocutor.
- ✓ **Hablar:** Es la capacidad que tenemos los seres humanos de comunicarnos mediante sonidos articulados, es una propiedad distintiva en el hombre que debemos aprovechar.
- ✓ **Leer:** La lectura permite el desarrollo de habilidades y competencias del ser humano tanto intelectual como socialmente, es indispensable en cualquier contexto económico, social y laboral, permite comprender mejor la realidad y establecer un punto de vista.
- ✓ **Escribir:** Es la integración de distintas habilidades comunicativas en la cual se integran experiencias y aprendizajes, la escritura debe involucrar el conocimiento de habilidades básicas y la capacidad para coordinar múltiples procesos.





Habilidades necesarias para intervenir en la
resolución de los conflictos

Escucha Activa- Empatía – Rapport –

Comunicación asertiva y Persuasión

1. Escucha activa

Saber escuchar es una habilidad de comunicación básica pero, aunque parezca simple, no todo el mundo tiene esta habilidad.



Muchas veces sólo oímos en vez de escuchar, y otras, nos escuchamos a nosotros mismos en vez de escuchar al otro con una actitud correcta.

Diferencias entre

OIR

Percibir palabras y sonidos,
distinguir sonidos



"Oigo"

ESCUCHAR

- Percibir y comprender las palabras
- Notar el tono de voz, la inflexión, el volumen
- Percibir el estado de ánimo del que habla
- Mantener la mente clara de distracciones
- Percibir las señales no verbales, como el lenguaje corporal, expresiones faciales, la distancia entre las personas
- Aplicar la cognición (Percibir, poner atención, razonar y recordar mensajes)

"Entiendo"

OÍR/ESCUCHAR

Cada mañana oigo a los pájaros

Siempre escucho esa cadena de radio

¿Has oído ese ruido?

¿Escuchas lo que estoy diciendo?

Oímos a los vecinos todas las noches

Ella nunca quiere escucharme

Oír es un acto involuntario, percibimos el sonido con nuestro sentido del oído.
(hear)

Escuchar es cuando oímos con atención y hay voluntad de oír. La voluntad es fundamental en el acto de escuchar.
(listen)

¿cómo ser un oyente activo?

Prestar atención a lo que se dice a través de la comunicación verbal y la comunicación no verbal. Atender al lenguaje corporal y los gestos posibilita entender el mensaje que transmite el orador.



Demostrar atención. La idea es dar a entender a la otra persona o grupo de personas que estás escuchando, mediante señales visuales, gestos o el lenguaje corporal, como podría ser sentarse en una posición erguida. También se recomienda asentir para transmitir conformidad con lo que el orador está diciendo.

Pasos a seguir para una buena escucha activa



El silencio en la escucha activa



Consejos para la “escucha activa”



- Escucha sin interrumpir
- Escucha atentamente
- Escucha sin juzgar sin interpretar.
- Percibe las palabras, gestos y movimientos del interlocutor.
- Parafrasea o resume lo que la persona dice.

Reglas de la escucha activa

Con nuestro cuerpo	<ul style="list-style-type: none">• Asumiendo una postura activa• Mirándole frecuentemente a los ojos• Adoptando expresión facial de “atención”• Adoptando incentivos no verbales: mover la cabeza• Tomando notas, si procede
Con nuestras palabras	<ul style="list-style-type: none">• Repitiendo las palabras más relevantes de lo que cuenta• Utilizando incentivos verbales: “hum-hum...”, “¡no me digas!”, “¿cómo es eso?”
Con respeto	<ul style="list-style-type: none">• Cediéndole todo el espacio que necesite en la conversación
	<ul style="list-style-type: none">• Hablando sólo para mostrar nuestra atención, pedir aclaración o expresar nuestra imposibilidad de continuar escuchando

Empatía

Que es la empatia y para que sirve?

La empatia es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de entenderlo, de tratar de comprender que pasa por su mente, de como y porque se siente asi, pero no desde nuestra perspectiva sino intentando pensar como piensa el, con sus creencias, sus valores...

2. Empatía

En la comunicación eficaz, la empatía es importante para situarse en el lugar del otro.



De hecho, la empatía es una de las habilidades sociales más importantes, porque es necesaria para convivir con los demás.

¿Cómo desarrollar la empatía?



La empatía es una cualidad innata del ser humano, sin embargo, puede haber individuos con una empatía más desarrollada y es también una capacidad que se puede trabajar.

Claves para la empatía

Implica generosidad y comprensión.

Siempre abierta y dispuesta a las necesidades de los demás.

Nos permite conocer y comprender mejor a las personas.

Desarrollar la capacidad de motivar y encauzar positivamente a las personas.

Sacar tiempo para conocer las inquietudes y desganos de las personas para poder ayudarla.

Puedes ser tan simple como sonreír o mirar a los ojos para reforzar las actitudes positivas.

Frases que promueven la empatía

1. «**Lo escucho**».
2. «**Eso parece sumamente complejo**».
3. «**Lamento escuchar eso**».
4. «**Ha superado una extraordinaria adversidad**».
5. «**Yo también me sentiría así de estar en su lugar**».
6. «**Está en lo correcto**».
7. «**Lamento que haya tenido que pasar por esta situación**».
8. «**Muchas gracias por alertarnos sobre esto**».

Consejos para una empatía efectiva



Focalízate

Ayuda a entender de una mejor manera así como para transmitirle a la persona que lo que esta diciendo es importante y que tu estas focalizandote.



Asiente

La persona entenderá que estas siguiendo el ritmo de la conversación y lo estas comprendiendo. Estará a gusto y sentirá la confianza.



Evita distracciones

Deja el teléfono celular de lado, desactiva notificaciones, intenta que el espacio de conversación sea tranquilo y adecuado.



Mantén un ritmo

El tono de voz, la velocidad o el tema de conversación mantiene a un dialogo fluido y constante sobre lo que se esta tratando.

Rapport. Definición

Proviene del francés *rapporter*, lo que traduce llevar a cabo algo



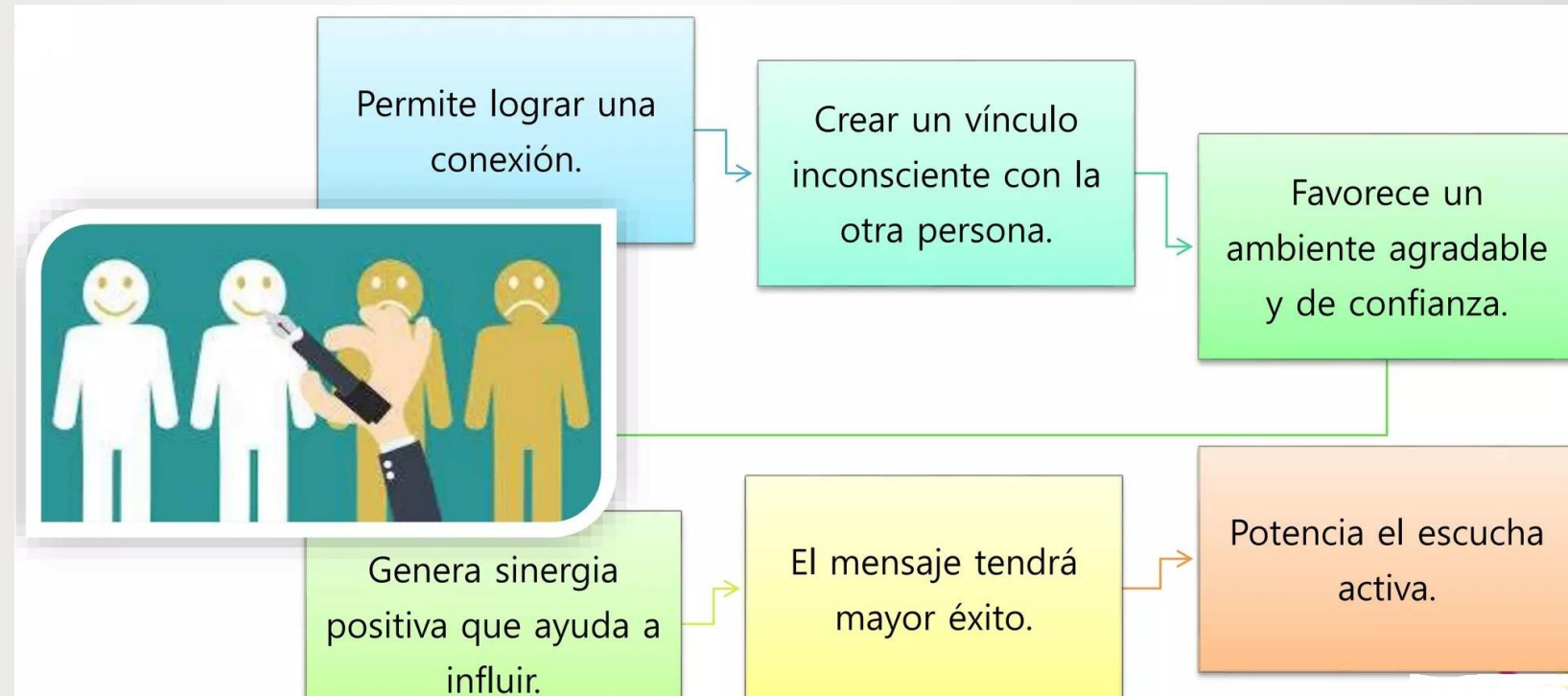
Se relaciona con las distintas maneras de intercambio comunicacional que pueden ocurrir entre los interlocutores durante el referido proceso.

Por lo que el rapport se vincula con la reciprocidad, tanto del mensaje como del resto de los elementos que lo acompañan.

Incluye:



Utilidad del rapport



Técnicas para desarrollar el rapport

	Lo que debes de hacer	Lo que <i>no</i> debes de hacer
Primera impresión	Respeto y escucha activa, acercarte relajado.	No mirarlo a los ojos, interrumpir, cambiar de tema abruptamente.
Primera interacción	Ambiente en donde transmites calidez y comodidad.	Llegar bruscamente a hablar de algún tema sin presentarte o saludar.
Temas de conversación	Preguntas abiertas, respetuosas y habilidades comunicativas .	Preguntas cerradas y fuera de contexto.
Lenguaje verbal	Tono de voz adecuado, comentarios amigables y respetuosos	Levantar la voz, hacer varias preguntas al mismo tiempo, hablar con groserías.
Lenguaje no verbal	Movimientos acordes con tu tono de voz, relajado y cuerpo abierto. Respetando espacios personales.	Tensar los músculos, cruzarse de brazos, distraerse.



Cómo generar rapport

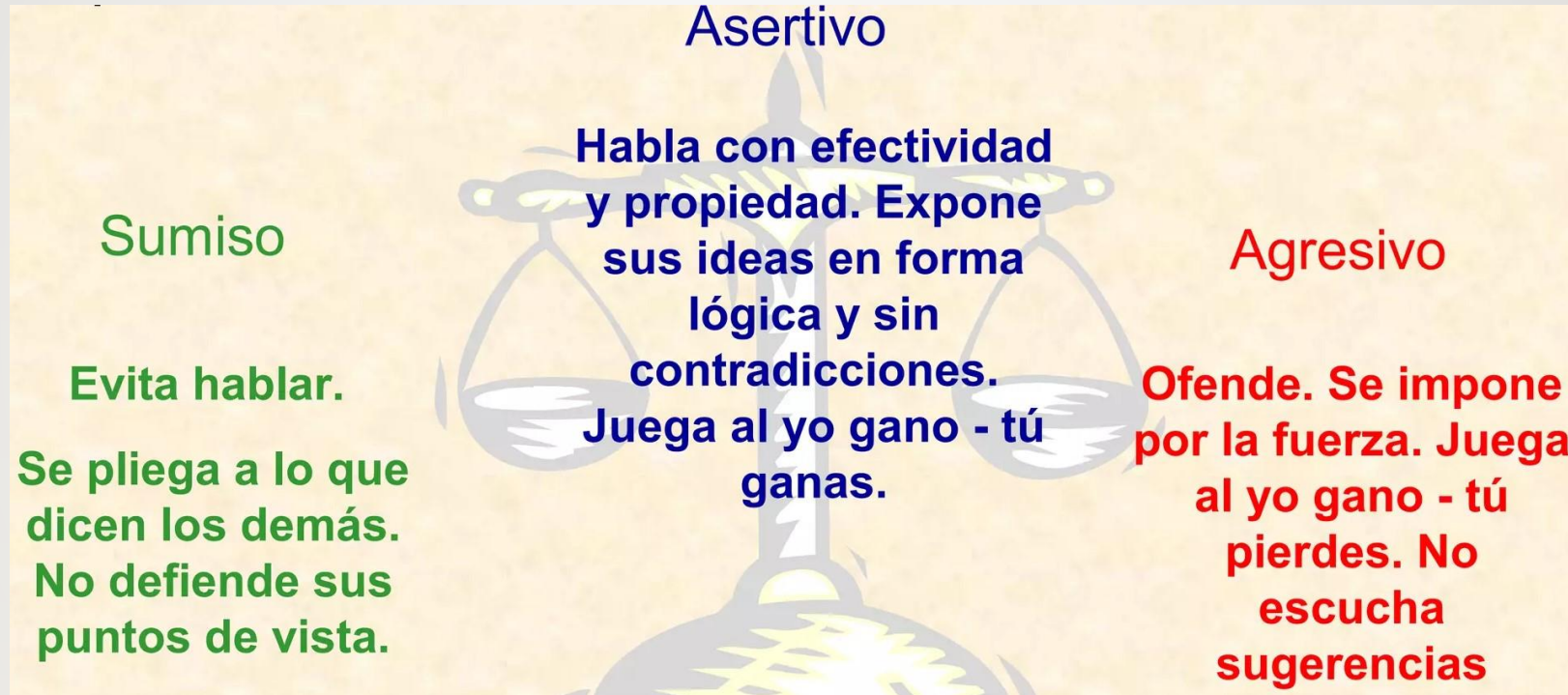
La mejor manera para generar rapport es imitar de forma sutil los movimientos y lenguaje verbal que está haciendo la otra persona unos cuantos segundos después. Como ejercicio, la próxima vez que estés con otras personas toma conciencia del lenguaje corporal de cada uno. Fíjate en su postura, donde apoyan las manos, etc.

Comunicación asertiva

Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros derechos sin la intención de herir, o perjudicar.



Estilos de comunicación



Pensar y preguntar

- “Pensar bien” de la otra persona que nos critica y dar por hecho que su crítica es bien intencionada (independientemente de que realmente lo sea).
- Entonces, pedimos aclaración: información acerca de los argumentos, solicitando que sea específico.

Aplazamiento



Aplazar la respuesta a una pregunta comprometida hecha en un momento de tensión hasta sentirse más tranquilo.

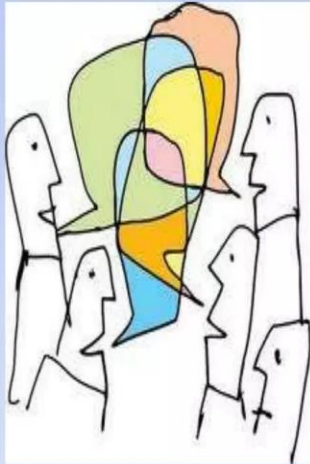
Enfado

Cuando el interlocutor se encuentra muy enfadado conviene hacerle ver (con un lenguaje amable y tranquilo) que en esas circunstancias no le podemos atender.



Foco de atención

Consiste en no caer en las provocaciones y desplazar el foco de atención



Reconocer

Consiste en reconocer el error propio, sin necesidad de dar excusas ni pedir perdón por él.



9. Persuasión

La persuasión es una herramienta de comunicación clave, especialmente en el mundo de los negocios.



Transforma ideas, creencias, actitudes y comportamientos, e intenta satisfacer las necesidades de ambas partes.

Definición de persuasión

“Una actividad o proceso en el que un comunicador intenta inducir un cambio en las creencias, actitudes y/o conductas de otra persona o grupo de personas a través de la transmisión de un mensaje y en un contexto en el que el receptor (o receptores) del mismo tiene la posibilidad de aceptar o rechazar la recomendación que se le propone”

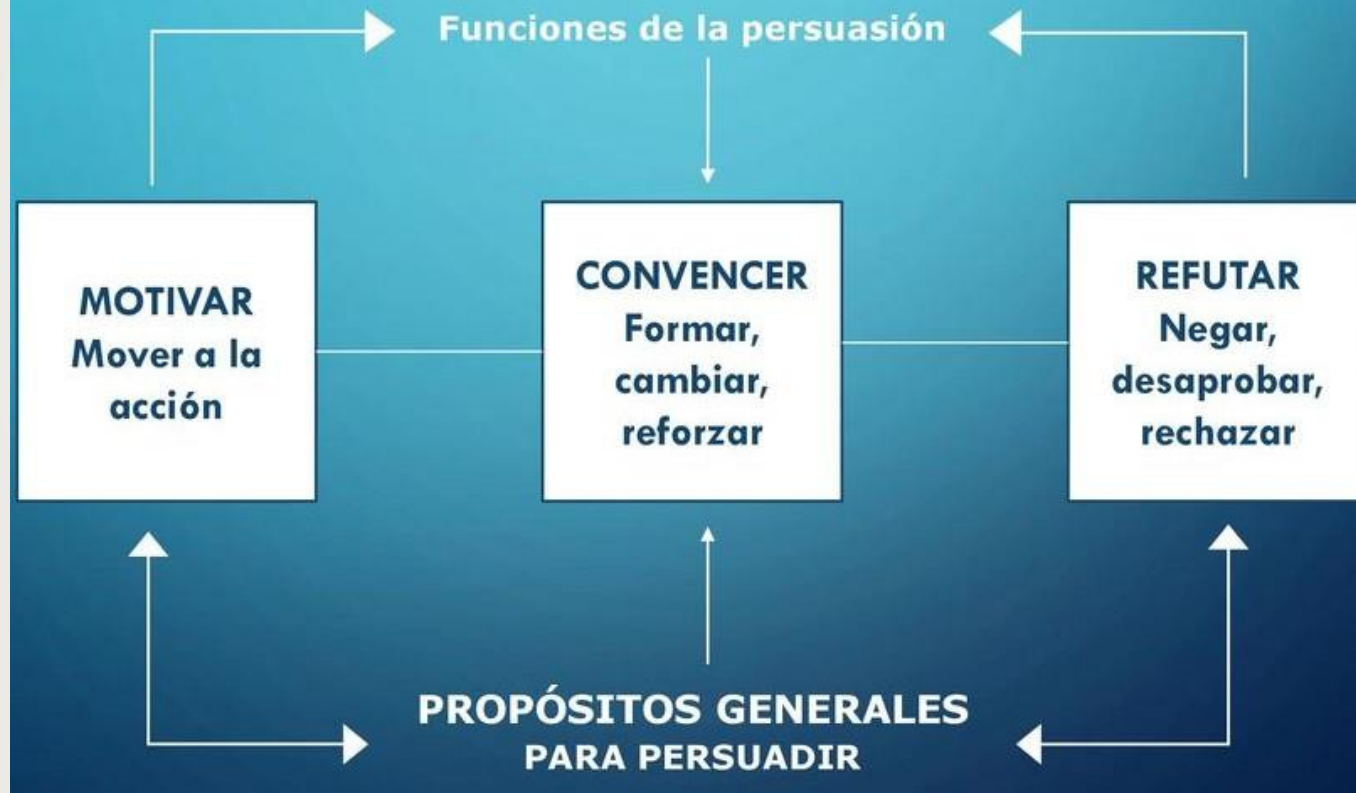
(Perloff, 1993).

Principio	Aplicación
Autoridad: La gente se pliega ante expertos creíbles	<i>Establezca su capacidad, identifique problemas que haya solucionado y personas a las que haya servido...</i>
Gusto: La gente responde más a lo que le gusta	<i>Consiga amigos e influya en los demás, establezca lazos basados en intereses semejantes, elogíe...</i>
Prueba social: La gente permite que el ejemplo de otros convalide cómo piensa, siente y actúa.	<i>Use el 'poder de los pares': pida a las personas respetadas que muestren el camino.</i>
Reciprocidad: La gente se siente obligada a pagar lo recibido	<i>Sea generoso con su tiempo y recursos. Lo que uno da, recibe.</i>
Consistencia: La gente hace honor a sus compromisos públicos	<i>Pida a los demás que manifiesten sus intenciones de palabra o por escrito. En vez de pedir, pregunte por el sí.</i>
Escasez: La gente valora lo que es escaso.	<i>Subraye la información y las oportunidades genuinamente exclusivas.</i>

Fuente: Cialdini (2000)

Propósitos de la persuasión

El comunicador que intenta influir en un público, mediante la persuasión como propósito general, reflejará una de las tres funciones esenciales de la persuasión





FIN!

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION!!