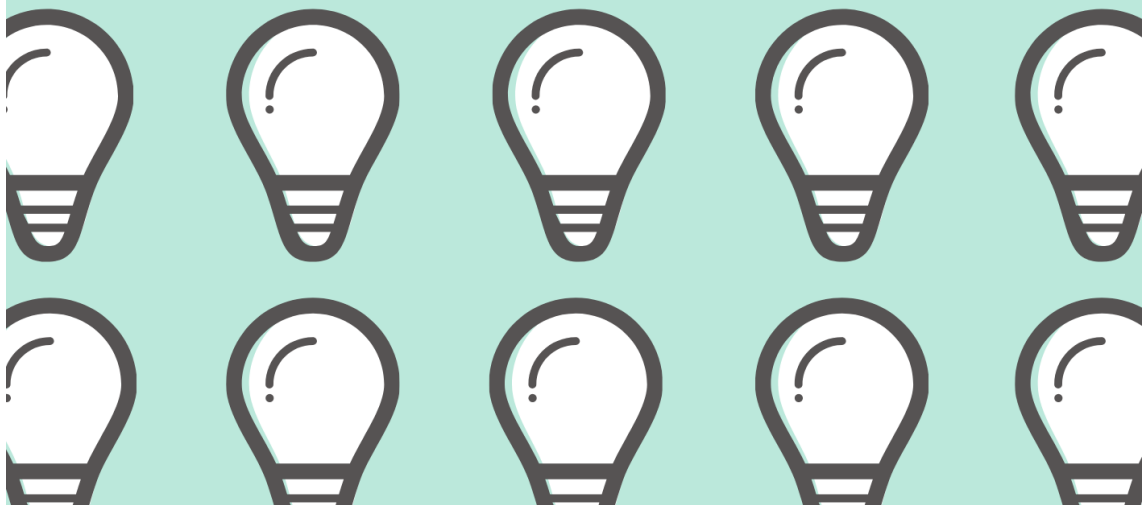


ANTONIO M. GARCÍA
MEMBRIVE

***COMUNICACIÓN NO VERBAL Y
TECNICAS DE AŞERTIVIDAD EN
LA ACTUACION POLICIAL***





AUTOR Y EDICIÓN:

© **ANTONIO MANUEL GARCÍA MEMBRIVÉ**

Policía Local ESTEPA (Sevilla)

Nº de Depósito Legal



COLABORA Y DISTRIBUYE



UNION SINDICAL DE POLICIA LOCAL Y BOMBEROS DE ESPAÑA

EJEMPLAR DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA

© Reservados todos los derechos del Autor, queda prohibida cualquier copia total o parcial de esta obra para su inclusión en otras publicaciones, salvo autorización expresa de su autor. Queda autorizada su impresión y difusión por cualquier tipo de medio.

INDICE

1.- EL HOMBRE, “SER SOCIAL POR NATURALEZA”

2.- LAS HABILIDADES SOCIALES EN NUESTRA VIDA PERSONAL Y EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (POLICIAL)

2.1- ¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIALES? ¿PARA QUÉ SIRVEN?

- **DEFINICIÓN DE HABILIDADES SOCIALES Y LA IMPORTANCIA DE SU MANEJO.**
- **TIPOS DE HABILIDADES SOCIALES**

3.- EL LENGUAJE

3.1-LA COMUNICACIÓN

3.2- PASOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

3.3- TIPOS DE COMUNICACIÓN

4.- LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

5.- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS ACTUACIONES POLICIALES

5.1- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFICAZ.

5.2- ASPECTOS QUE MEJORAN LA COMUNICACIÓN

6.- LA ASERTIVIDAD

6.1- ENTRENAMIENTO ASERTIVO

7.- BIBLIOGRAFÍA

1.- EL HOMBRE, “SER SOCIAL POR NATURALEZA”.

Para empezar ésta obra, partiremos de una frase que nos servirá como base en la que sustentar la explicación del comportamiento de todo ser humano, una frase que bien podríamos convertir en un axioma: **"El hombre es un ser social por naturaleza"**.

Ésta frase, atribuida al filósofo griego Aristóteles (384-322, a. de C.), nos sirve para marcar una característica que podemos considerar intrínseca a todo ser humano: nacemos con algo interno, algo innato que nos lleva ineludiblemente a vivir en sociedad, a necesitar de la convivencia social para desarrollarnos como personas.

No obstante, hay que recalcar también, que en principio, ésta característica intrínseca necesita ser desarrollada y adaptada a lo largo de la vida, ya que aunque nacemos con la característica social, la vamos desarrollando a través de nuestra propia experiencia vital, ya que necesitamos de los otros para sobrevivir y estamos en constante interacción.

Según Aristóteles se "es" en tanto se "co-es". Esto significa que cada hombre posee una dimensión individual que desarrolla su personalidad o su "ser", y que dicha dimensión está integrada en la dimensión social del hombre, para la convivencia en comunidad desde que nace, resultando en la coexistencia.

La dimensión individual del hombre son las cualidades que el hombre posee, reconoce, explora y usa para convivir en comunidad pacíficamente y beneficiarse los unos a los otros. La dimensión individual, donde radica el ser, debe aprender a concordar con la dimensión social para convivir en sociedad. Este aprendizaje se llama **proceso de sociabilización**.

El proceso de sociabilización es el conjunto de aprendizajes que el hombre necesita para relacionarse con autonomía, autorrealización y autorregulación dentro de una sociedad. Por ejemplo, la incorporación de normas de conductas, el lenguaje, la cultura, etc. En suma, aprehendemos elementos para mejorar la capacidad de comunicación y la capacidad de relacionarnos en comunidad.

Dice Aristóteles:

El ser humano es un ser social por naturaleza, y el insocial por naturaleza y no por azar o es mal humano o más que humano (...). La sociedad es por naturaleza anterior al individuo (...) el que no puede vivir en sociedad, o no necesita nada para su propia suficiencia, no es miembro de la sociedad, sino una bestia o un dios.

Dicho esto, vamos a tratar de entender qué necesitamos para desarrollarnos en sociedad como seres sociales, en definitiva, qué habilidades sociales necesitamos para desarrollar nuestro *SER*.

2.- LAS HABILIDADES SOCIALES EN NUESTRA VIDA PERSONAL Y EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (POLICIAL)

En el trabajo policial, debido a la propia tipología de la profesión, las relaciones sociales son algo habitual.

Resultaría imposible catalogar las distintas situaciones en las que los policías locales se relacionan con los ciudadanos, ya que su variedad es infinita.

Debido pues a la idiosincrasia de la profesión policial, se hace indispensable el uso y manejo adecuado de las habilidades sociales, especialmente de las habilidades comunicativas, que pasan a ser una herramienta importantísima para el agente de policía, pues de su correcto manejo y dominio no sólo conseguiremos unas intervenciones de mayor calidad, con todo lo que ello comporta, sino que el resultado de las mismas será de mayor éxito y estará en mayor consonancia con el objetivo final buscado.

Siempre se ha de tener sentido común y una actitud adecuada a la hora de relacionarnos con las personas en nuestra profesión, por eso no debemos obviar que las habilidades sociales, pese a suponer un elemento innato en el ser humano, pueden mejorarse y desarrollarse a través de un aprendizaje y una práctica constante.

Las relaciones sociales, son como mantenía Aristóteles una parcela primordial e intrínseca al ser humano.

Las personas estamos continuamente interactuando con otros iguales y nos adaptamos y aprendemos en base a la experiencia personal. No obstante, dejar algo tan importante como las relaciones personales en manos de la experiencia y del aprendizaje tipo ensayo-error-acierto es una temeridad.

Resulta vital, y nunca mejor dicho, ser conscientes de que con el estudio y la práctica podemos mejorar nuestras habilidades sociales y conseguir controlar de manera más satisfactoria nuestras relaciones.

¿Qué son las habilidades sociales? ¿Para qué sirven las habilidades sociales?

Definición de habilidades sociales

El término “*Habilidades Sociales*” tiene su origen en Oxford, Inglaterra, acuñado por Argyle y siendo utilizado por otros autores contemporáneos. Sin embargo, el origen del movimiento de las habilidades sociales se atribuye a menudo a Salter, quien dedica parte de su obra a promover técnicas para aumentar la expresividad verbal y facial.

Las habilidades sociales, son el conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que nos ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está.

Las habilidades sociales, por tanto, son aquellos **comportamientos eficaces** en situaciones de interacción social; son un arte de relacionarse con las personas y el mundo que nos rodea. Son conductas adecuadas para conseguir un objetivo ante situaciones sociales específicas.

Permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los otros. Así, nos hacen mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Estos comportamientos son necesarios para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

Según Caballo (1991), el comportamiento social adecuado está asociado a la forma como el individuo demuestra lidiar con la vida, a través de las actitudes, opiniones, respeto a sí mismo y en relación con los otros.

Las **habilidades sociales nos sirven para desempeñarnos adecuadamente ante los demás**, como persona y por correlación, como profesionales. Son formas de comunicarnos tanto verbal como no verbalmente con las otras personas, formas de interactuar con los demás.

Las habilidades sociales se refieren, por lo tanto, al amplio repertorio de comportamientos implicados verbales y no verbales que se dan en circunstancias de interacción social y, en la mayoría de los casos, tienen como consecuencia cambios en el entorno social de los individuos.

Además de los componentes verbales de las habilidades sociales, hay también componentes no verbales que es cuando la persona utiliza los recursos del propio cuerpo y a través de ellos expresan varias funciones (sentidos), tales como: expresión facial, gestos, postura corporal entre otros.

Para comunicarnos verbalmente, lógicamente utilizamos **el lenguaje**. Más tarde realizaremos un breve acercamiento al lenguaje.

¿Por qué es importante el manejo de las habilidades sociales?

Aprender a manejar las **habilidades sociales** es esencial para tener la seguridad de saber establecer una **comunicación**, saber qué hemos de decir, cómo hemos de hacerlo. Aprender a escuchar, ser más **empático** con las otras personas nos ayudará no solo en nuestra vida sino también en nuestra profesión, en la cual nos encontramos continuamente interactuando con otras personas, muchas veces en situaciones en las que uno de los actantes tiene un problema y requiere una actuación inmediata y efectiva y nosotros como personas y agentes de policía debemos resolver de manera satisfactoria.

Aprender a defendernos en las relaciones con los demás, a expresar nuestro punto de vista con seguridad, nos llevará a una emoción de satisfacción y seguridad que repercutirá en nuestra autoestima de forma muy positiva. Aprender a pedir en lugar de esperar pasivamente nos dará una sensación de control en las relaciones y de poder conseguir aquello que necesitamos.

La consecuencia de aprender a desenvolvernó ante el otro, nos aportará emociones relacionadas con el **poder, el control y el éxito personal y profesional**.

¿Cuáles son las habilidades sociales?

Las habilidades sociales incluyen una serie de comportamientos dirigidos al manejo adecuado de la comunicación tanto verbal como no verbal dentro de una conversación. Saber cómo moverse con seguridad dentro de una conversación, saber iniciarla y finalizarla, expresar y recibir refuerzos, tener la habilidad para introducirse en un grupo de forma correcta, poder presentarse y presentar a otras personas con facilidad, etc..

Pero las habilidades sociales también incluyen una manera de desenvolverse dentro del grupo con **asertividad** a través de determinadas habilidades que nos permitan afianzar nuestra respuesta, decir «no», poder expresar emociones tanto positivas como negativas y defender nuestros derechos.

Desarrollar nuestras habilidades sociales nos ayudará, por tanto, a saber cómo interactuar con las personas con las que nos relacionamos en nuestra vida personal así como en nuestra vida profesional.

A nivel personal es obvia la importancia de nuestras relaciones, a nivel de desarrollo personal, de autoestima y afectiva.

A nivel profesional, desarrollar habilidades y técnicas que no solo nos ayuden a relacionarnos sino a hacerlo de una forma adecuada como policías, nos permitirá alcanzar cotas de autorealización altas.

Por último, es muy importante recalcar que las habilidades sociales incluyen tomar en cuenta el componente no verbal, ya que no solo a través del lenguaje nos comunicamos, sino que nuestros gestos, nuestra mirada, nuestra postura,...dicen tanto de nosotros como lo que expresamos a través de las palabras.

Tipos de habilidades sociales

Si nos preguntamos qué tipo de habilidades sociales hay, podemos hablar de habilidades sociales básicas y de habilidades sociales un poco más complejas o avanzadas.

Las habilidades sociales básicas son las primeras habilidades que adquieren las personas, y son fundamentales para poder iniciar una comunicación y para mantenerla. Algunas de estas habilidades son: saber **iniciar, mantener y finalizar una conversación**, saber formular preguntas, etcétera.

Las habilidades sociales avanzadas son las que las personas aprenden una vez adquiridas las habilidades sociales básicas anteriores. Entre las habilidades sociales complejas, podemos encontrar: saber compartir una opinión, asertividad, saber pedir ayuda, saber disculparse, dar y seguir instrucciones, entre otros.

También se pueden dividir las habilidades sociales en distintos tipos según el criterio de clasificación que se utilice. Mediante una ordenación temática clásica, aparecen 6 grupos:

Grupo 1: habilidades sociales básicas

- Saber escuchar.
- Iniciar una conversación.
- Mantener una conversación.
- Formular una pregunta.
- Dar las gracias.
- Presentarse.
- Presentar a otras personas.
- Empatía.
- Dialogar.

Grupo 2: Habilidades sociales avanzadas

- Pedir ayuda.
- Participar.
- Dar instrucciones.
- Seguir instrucciones.
- Disculparse.
- Convencer a los demás.
- Dar tu opinión sobre lo que piensas al respecto.

Grupo 3: Habilidades afectivas

- Conocer los propios sentimientos.
- Expresar los sentimientos.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Enfrentarse con el enfado de otros.
- Expresar afecto.
- Resolver el miedo.
- Auto-recompensarse.
- Respetar los sentimientos.
- Consolar al afligido.
- Animar al decaído ante dificultades.
- Ponerse en el lugar del otro.

Grupo 4: Habilidades alternativas a la agresión

- Pedir permiso.
- Quererse.
- Compartir algo.
- Ayudar a los demás.
- Negociar.
- Emplear el autocontrol.
- Defender los propios derechos.
- Responder a las bromas.
- Evitarles problemas a los demás.
- No entrar en peleas.

Grupo 5: Habilidades para hacer frente al estrés

- Formular una queja
- Responder a una queja
- Demostrar deportividad después de un juego.
- Resolver la vergüenza.
- Arreglárselas cuando le dejan a uno de lado.
- Defender a un amigo.
- Responder a la persuasión.
- Responder al fracaso.
- Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
- Responder a una acusación.
- Prepararse para una conversación difícil.
- Hacer frente a las presiones del grupo.

Grupo 6: Habilidades de planificación

- Tomar decisiones.
- Pensar sobre la causa de un problema.
- Establecer un objetivo.
- Conocer las propias habilidades.
- Recoger información.
- Resolver los problemas según su importancia.
- Concentrarse en una tarea.

En todos estos tipos de habilidades sociales generalmente se definen la asertividad y empatía como los ejes centrales. Ambas pueden afectar de forma notable las habilidades para relacionarse socialmente.

Deteniéndonos algo más en las habilidades sociales complejas, podemos encontrar:

- **Empatía.** Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.
- **Inteligencia emocional.** La inteligencia emocional es la habilidad social de una persona para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones (Salovey y Mayer, 1990).
- **Asertividad.** Habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona.
- **Capacidad de escucha.** Ser capaz de escuchar con comprensión y cuidado, entendiendo lo que la otra persona quiere decir y transmitiendo que hemos recibido su mensaje.
- **Capacidad de comunicar sentimientos y emociones.** Poder manifestar ante las demás personas nuestros sentimientos de una manera correcta, ya sean positivos o negativos.
- **Capacidad de definir un problema y evaluar soluciones.** Habilidad social de una persona para analizar una situación teniendo en cuenta los elementos objetivos, así como los sentimientos y necesidades de cada uno.
- **Negociación.** Capacidad de comunicación dirigida a la búsqueda de una solución que resulte satisfactoria para todas las partes.
- **Modulación de la expresión emocional.** Habilidad de adecuar la expresión de nuestras emociones al entorno.
- **Capacidad de disculparse.** Capacidad de ser conscientes de los errores cometidos y reconocerlos.
- **Reconocimiento y defensa de los derechos propios y de los demás.** Habilidad de ser consciente de nuestros derechos y los de los demás y defenderlos de una manera adecuada.

3.-EL LENGUAJE

Sin que sea el propósito de la presente obra, analicemos brevemente qué es el lenguaje, puesto que es un elemento indispensable para la comunicación.

El lenguaje está formado por un conjunto de sonidos básicos, llamados *fonemas*, unas unidades elementales de significado, los *morfemas* y la gramática, compuesta a su vez de la *semántica* (los significados) y la *sintaxis* (las normas de ordenación de las palabras).

Así pues, los fonemas son en el lenguaje hablado, las unidades de sonido más pequeñas características de dicho lenguaje.

Los morfemas son la unidad significativa más pequeña de una lengua, puede ser una palabra o un fragmento de una palabra (como por ejemplo un prefijo).

La gramática es un conjunto de normas de una lengua que nos permite comunicarnos con los demás y comprenderlos.

La semántica es un conjunto de normas mediante el cual extraemos el significado de los morfemas, las palabras y las frases de una lengua, estudio del significado.

La sintaxis son las normas para combinar las palabras de una lengua en frases gramaticalmente correctas.

3.1- LA COMUNICACIÓN

Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas.

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.

La comunicación es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

La comunicación deriva del latín “*communicari* o”, que significa compartir, participar en algo o poner en común.

A través del proceso de comunicación los seres humanos comparten información entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad.

Elementos de la comunicación

En un proceso de comunicación se pueden identificar los siguientes elementos:

- Emisor: es quien transmite el mensaje
- Receptor: es el que recibe el mensaje.
- Código: es el conjunto de signos que serán utilizados para crear el mensaje (palabras, gestos, símbolos).

- Mensaje: es la información o conjunto de datos que se transmiten.
- Canal de comunicación: es el medio físico que se utilizará para enviar el mensaje, como carta, teléfono, televisión, internet, etc.
- Ruido: son todas las distorsiones que pueden influir en la recepción del mensaje original, y pueden ser tanto del emisor, como del canal o del receptor.
- Retroalimentación o *feedback*: en una primera instancia, es la respuesta del receptor hacia el mensaje recibido. Si posteriormente el emisor responde a lo enviado por el receptor, también se considera retroalimentación.
- Contexto: son las circunstancias en las que se desarrolla el proceso de comunicación. Tienen influencia directa en la interpretación del mensaje (espacio físico, marco de referencia cultural del emisor y el receptor, contexto social, etc.)

3.2- PASOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Las habilidades de comunicación requieren combinar adecuadamente componentes cognitivos, fisiológicos y conductuales, y además tienen que ajustarse al interlocutor y al contexto en que ocurre la interacción comunicativa.

Para que la comunicación ocurra, son necesarios algunos pasos básicos que caracterizan a este proceso, a saber:

- La intención de comunicar: se requiere de uno o varios emisores que quieran enviar a un mensaje.
- La codificación del mensaje: el emisor prepara el mensaje según el tipo de comunicación que vaya a emplear (verbal, no verbal, escrita o visual).
- La transmisión del mensaje: implica la utilización de medios o canales adecuados al código empleado en el mensaje (un correo electrónico o un mensaje instantáneo para enviar un mensaje escrito, una llamada o charla para una comunicación verbal, etc.)
- La recepción del mensaje: para que el mensaje pueda ser recibido, el receptor debe conocer el código en el cual le fue enviada la información. Por ejemplo, si se le envía una carta a una persona que no sabe leer, el proceso de comunicación no tendrá lugar.
- La interpretación del mensaje: aquí entra en juego el contexto del receptor, ya que dependiendo de factores biológicos, psicológicos, emocionales o socio culturales, el mensaje puede ser interpretado de múltiples formas que no necesariamente tienen que coincidir con la intención que tenía el emisor al momento de comunicar.

La comunicación puede darse en función de diversos propósitos, como son:

- **Función informativa**, cuando tiene como propósito compartir una información más o menos objetiva o referencial, esto es, describir un aspecto de la realidad o señalar un elemento del mundo real.
- **Función formativa**, cuando se propone incidir sobre la mente del receptor con fines pedagógicos, formativos o de enseñanza, transmitiéndole hábitos, ideas o convicciones.
- **Función persuasiva**, cuando busca convencer al interlocutor de adoptar un punto de vista o que lleve a cabo algún tipo de acciones determinadas. Dicho más fácilmente, convencer.
- **Función expresiva**, cuando se transmiten contenidos subjetivos, anímicos o emocionales del emisor, sin esperar del receptor acción alguna excepto simpatía o acompañamiento emocional.

3.3- TIPOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación se puede dividir en dos grandes tipos:

- ✓ Comunicación verbal

La comunicación verbal es una forma de comunicación exclusiva de los seres humanos y por ello, es la más importante. Tiene dos subcategorías:

- Comunicación oral: es el intercambio de mensajes a través del habla.
 - Comunicación escrita: en este caso, el proceso comunicacional ocurre a través del lenguaje escrito.
- ✓ Comunicación no verbal

Se expresa a través del lenguaje corporal, la proximidad, signos no lingüísticos y sonidos sin palabras.

4.- LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Hablar de la **Comunicación No Verbal** es hablar de Ray Lee Birdwhistell: fue un antropólogo estadounidense pionero de la comunicación no verbal, que fundó la cinésica como un campo de investigación y estudio.

Birdwhistell acuñó el término cinésica o *kinésica*, del inglés *kinesics*, a aquellos movimientos comunicativos como lo son la «expresión facial, gestos, postura y andar, y los movimientos visibles del brazo y el cuerpo».

Aludiendo acerca del tema, argumentó que «las palabras no son las únicas contenedoras de conocimiento social».

Evolutivamente hablando, el lenguaje corporal nos acompaña desde mucho antes de convertirnos en humanos, está fuertemente vinculado con la parte emocional, intuitiva e instintiva de nuestro cerebro, y se desarrolla principalmente en el plano inconsciente. De ahí su importancia, y también su desconocimiento.

La comunicación no verbal es un proceso de comunicación mediante el cual se transmite un mensaje por medio de gestos, signos o indicios; es decir, sin palabras. Gestos, lenguaje corporal, postura, expresión facial, contacto visual... son algunos de los recursos que utiliza.

El lenguaje corporal puede revelar tanta o más información que las palabras: Sin darnos cuenta, nuestro cuerpo transmite constantemente **información sensible** sobre nuestras **intenciones, sentimientos y personalidad**. Incluso cuando estamos **quietos** o en **silencio**, los **gestos**, las **posturas**, las **expresiones faciales** y la **apariencia** hablan por nosotros, y pueden resultar muy elocuentes. Los mensajes no verbales que transmitimos son muy importantes, en la medida en que frecuentemente son más sinceros que los mensajes orales u escritos.

La conducta no verbal desarrolla varias funciones en el proceso de socialización:

1. Define nuestra identidad.
2. Demuestra el grado o la capacidad que tenemos de relacionarnos.
3. Ayuda a acotar y a comprender los mensajes.
4. Transmite emociones y sentimientos.
5. Influye en los demás y en nosotros mismos.

Los elementos no verbales son la mirada, los gestos, la expresión facial, la apariencia física... Estas variables tienen en sí mismas valor comunicativo. Y poseen contenido comunicativo incluso independientemente de la voluntad del emisor; así, por ejemplo, la mirada que estamos utilizando en un momento determinado dice algo de nuestro estado: mirar a la barbilla de nuestro interlocutor en vez de a sus ojos hará que éste piense que somos tímidos, que estamos nerviosos, o que tenemos cierto temor.

Los elementos no verbales de la comunicación acompañan al contenido verbal de dos maneras posibles:

- Acompañando y/o enfatizando el mensaje verbal: ambos códigos van en consonancia, y los elementos no verbales refuerzan el mensaje verbal. Un ejemplo de esta situación tendría lugar cuando, por ejemplo, acompañamos con un movimiento de manos numeral al explicar cosas que queremos diferenciar; el efecto es más convincente, sin duda.
- Contradiendo el mensaje verbal: cuando los elementos no verbales y el código verbal no van en consonancia, solemos darle más credibilidad a la información visual; por ejemplo, la mirada divagada mientras se cuenta una mentira.

Los elementos no verbales de la comunicación son la base de las primeras impresiones que nos formamos de los demás, que tardan solamente unos segundos en producirse. De manera inconsciente realizamos una primera valoración de nuestro interlocutor en base a su ropa o vestimenta, aspecto, higiene, gestos,...

Cada persona utiliza criterios diferentes, aunque como hemos dicho, muchos de ellos son inconscientes; es decir, la mayoría de las veces no sabemos ni en qué nos hemos basado para formarnos una impresión de alguien en unos pocos segundos. Esto es así porque algunas de las señales no verbales que nos llegan de un interlocutor lo hacen de manera inconsciente.

Una vez tenemos claro qué es la comunicación no verbal, conviene conocer los diferentes canales que utiliza. Estos son tan solo algunos de ellos:

- **Expresiones faciales:** son el termómetro más claro que muestra qué tipo de emociones sentimos y donde focalizamos nuestra atención al comunicarnos. El rostro es capaz de comunicar, sin palabras, alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira, asco y desprecio.
- **Gestos:** son uno de los canales de comunicación no verbal con mayor componente cultural. Hay que saber diferenciar los gestos ilustradores, que son los que acompañan el discurso verbal, de los gestos emblemáticos, que tienen sentido por sí solos, y los gestos reguladores o de afecto, que nos ayudan a dirigir la interacción o a transmitir sentimientos.

- **Posturas:** la exposición y la orientación de nuestro torso demuestran el grado de interés y de apertura hacia los demás. Además, las posturas indican el estado emocional y, al mismo tiempo, influyen en el estado de ánimo.
- **Apariencia:** nos informa de la edad, el sexo, el origen, la cultura, la condición socioeconómica, etc., de una persona. Es de los canales que más influyen en la comunicación no verbal.

Convertirse en un buen comunicador no verbal requiere, por tanto, desarrollar la **autoconsciencia** de la **conducta corporal**, de la misma forma que los deportistas de élite perfeccionan la **propiocepción** para reconocer la posición y condiciones de su musculatura. La buena noticia es que ambas habilidades se pueden desarrollar con el entrenamiento. Además, lo podemos hacer por nuestra propia cuenta, y en cualquier momento y circunstancia.

Se puede hacer una clasificación de tres grupos de los signos no verbales, según sus usos principales:

1. Signos no verbales con usos sociales (interacción social);
2. Signos no verbales con usos estructuradores del discurso (organizar la comunicación en interacción);
3. Signos no verbales con usos comunicativos (para expresar sensaciones, sentimientos y determinar nociones).

El lenguaje corporal es mucho más importante de lo que en muchas ocasiones creemos. Tanta importancia tiene que según múltiples estudios, **cerca del 93% de lo que transmitimos en una conversación es comunicación no verbal.**

5.- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS ACTUACIONES POLICIALES

5.1-TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFICAZ

La escucha activa

- Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. Significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Elementos a evitar en la escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contraargumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

Habilidades para la escucha activa:

- Mostrar empatía.
- Parafrasear. Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir.
- Emitir palabras de refuerzo o cumplidos

- Resumir
 - Expresiones de resumen serían:
 - "Si no te he entendido mal..."
 - "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
 - "A ver si te he entendido bien...."
 - Expresiones de aclaración serían:
 - "¿Es correcto?"
 - "¿Estoy en lo cierto?"

Veamos ahora algunas técnicas asertivas que pueden ser de gran utilidad en la labor policial:

Enunciados en primera persona

El procedimiento consiste en describir la conducta no deseada del otro; expresar el sentimiento negativo que nos provoca; explicar la conducta deseada; comentar las consecuencias beneficiosas del cambio deseado y, si éste no se produjera, las consecuencias negativas de tal posibilidad. Y todo ello con objetividad y serenidad en palabras, gestos y tono de voz.

Técnica del disco rayado

Consiste en repetir tu afirmación una y otra vez, en un tono calmado y sin entrar en provocaciones.

» *-Siempre denunciáis a los que menos culpa tienen. Denunciad a los chorizos.*

-Yo cumplo con mi obligación profesional.

-Es que siempre hacéis lo mismo.

-Te repito que yo cumplo con mi obligación profesional

Técnica del banco de niebla

Esta técnica se utiliza cuando la otra persona nos critica o aconseja con una única y perversa intención, la de manipularnos.

La técnica del *Banco de Niebla*, consiste en encontrar algún punto limitado de verdad en el que puedes estar de acuerdo con lo que tu antagonista está diciendo. Dicho expresamente, puedes estar de acuerdo *en parte* o de acuerdo *en principio*.

En este caso, daremos en parte la razón a nuestro interlocutor, pero dejando la decisión final de nuestra mano.

– *Nunca vais a por los verdaderos chorizos. Hay gente mala de verdad y no nosotros.*

– *Tienes razón, hay gente mala que no respeta las leyes, pero tratamos de hacer cumplir la ley para todos por igual, incluidas esas personas.*

Técnica del acuerdo asertivo

En esta situación aceptaremos lo erróneo de nuestra conducta, pero no de nuestra persona. Es decir, nos desharemos de la **etiqueta** que el otro trata de imponernos, a pesar de aceptar nuestro fallo.

– *Si siempre cumples la ley a “raja tabla”, tira la primera piedra.*

– *Es verdad, todos hemos cometido alguna vez pequeñas infracciones, pero lo importante es ser consciente y no volver a repetir esa conducta.*

Técnica de desarmar ira o enojo

Esta técnica suele emplearse cuando la otra persona está excesivamente alterada o enfadada. Se trata de ignorar el motivo de la discusión y aplazarlo hasta otro momento más idóneo.

«*Siento que ahora mismo estás muy enfadado y no vamos a llegar a conversar de manera que podamos entendernos. Si más tarde estás más calmado, no me importará tratar de nuevo el asunto.*»

Ignorar selectivamente

Cuando en una discusión la otra persona insiste en mezclar temas que no guardan relación con el aspecto central de la misma, se ignoran esos temas y solo se responde cuando se trata del tema de interés.

Clasificar problemas

En una conversación o discusión se debe tratar un solo tema a la vez y no pasar a otro sin haber agotado el mismo.

Ironía asertiva

Responder a la crítica hostil con un "gracias".

Procesar el cambio

Desplazar el foco de la discusión hacia el análisis de lo que ocurre entre usted y su interlocutor/a, dejando aparte el tema que aparentemente provocó la discusión.

Estos son solo algunos ejemplos de las múltiples técnicas que existen para implementar la asertividad en nuestra vida personal y profesional.

Como vemos, **la clave reside en mantener un tono calmado, sosegado y respetuoso, evitando entrar en provocaciones pero defendiendo nuestro punto de vista.** Con la práctica, la asertividad puede convertirse en nuestra mejor aliada a la hora de comunicarnos.

Como cualquier otra habilidad humana, la asertividad es susceptible de aprenderse, entrenarse y mejorarse. Esto se consigue mediante las Técnicas denominadas Entrenamiento Asertivo (o también Entrenamiento en **Habilidades sociales**, aunque esto engloba un mayor número de competencias).

5.2- ASPECTOS QUE MEJORAN LA COMUNICACIÓN:

- Al criticar a otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es. Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas. Hablar de lo que es una persona sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Eres un desastre"; mientras que hablar de lo que hace sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Últimamente te olvidas mucho de las cosas".
- Discutir los temas de uno en uno, no "aprovechar" que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad de la pareja, para reprocharle de paso que es un despistado, un olvidadizo y que no es cariñoso.
- No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas, ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.
- No hablar del pasado. Rememorar antiguas ventajas, o sacar a relucir los "trapos sucios" del pasado, no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos. El pasado sólo debe sacarse a colación constructivamente, para utilizarlo de modelo cuando ha sido bueno e intentamos volver a poner en marcha conductas positivas quizá algo olvidadas. Pero es evidente que el pasado no puede cambiarse; por tanto hay que dirigir las energías al presente y al futuro.
- Ser específico. Ser específico, concreto, preciso, es una de las normas principales de la comunicación. Tras una comunicación específica, hay cambios; es una forma concreta de avanzar. Cuando se es inespecífico, rara vez se moviliza nada. Si por ejemplo, nos sentimos solos/as y deseamos más tiempo para estar con nuestra pareja, no le diga únicamente algo así: "No me haces caso", "Me siento solo/a", "Siempre estás ocupado/a". Aunque tal formulación exprese un sentimiento, si no hacemos una propuesta específica, probablemente las cosas no cambiarán. Sería apropiado añadir algo más. Por ejemplo: "¿Qué te parece si ambos nos comprometemos a dejar todo lo que tenemos entre manos a las 9 de la noche, y así podremos cenar juntos y charlar?".
- Evitar las generalizaciones. Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" que "siempre estás en las nubes". Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: "La

mayoría de veces”, “En ocasiones”, “Algunas veces”, “Frecuentemente”. Son formas de expresión que permiten al otro sentirse correctamente valorado.

- Ser breve. Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien de pocas luces o como un niño. En todo caso, corre el peligro de que le rehúyan por pesado cuando empiece a hablar. Hay que recordar que: “Lo bueno, si breve, dos veces bueno”.
- Cuidar la comunicación no verbal. Para ello, tendremos en cuenta lo siguiente:
 - La comunicación no verbal debe de ir acorde con la verbal . Decir " ya sabes que te quiero" con cara de fastidio dejará a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.
 - Contacto visual. Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.
 - Afecto. Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).
- Elegir el lugar y el momento adecuados. En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden irse al traste si no hemos elegido el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación:
 - El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad...
 - Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.
 - Si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas.
 - Si ha comenzado una discusión y vemos que se nos escapa de las manos o que no es el momento apropiado utilizaremos frases como: “si no te importa podemos seguir discutiendo esto en... más tarde”.

Son muchas las ocasiones en que la comunicación no fluye tal como habríamos deseado. Se producen malentendidos y conflictos que enturbian las relaciones, dando paso a la frustración. En este contexto, **las técnicas asertivas son procedimientos simples que nos ayudan a proteger nuestros derechos y a no lesionar los de los demás.**

Conocer y practicar estas sencillas técnicas hará que pasen a formar parte de nuestro repertorio natural de respuestas. En un principio, seguramente, el uso de las mismas nos resulte un tanto artificial, pero esta sensación, como decimos, se difuminará con la práctica.

6.- LA ASERTIVIDAD

6.1- ¿Qué es la asertividad?

La **asertividad** es un estilo comunicativo en que la persona es capaz de expresar sus deseos, necesidades y opiniones sin dañar al interlocutor. Podemos entenderlo mejor si tenemos en cuenta que existen **tres tipos básicos de comunicación**:

- **Pasivo**: en este caso la persona es incapaz de expresar sus opiniones o defender sus derechos. No suele mostrar desacuerdo por miedo a generar una confrontación. Su elevada **necesidad de agrandar** con frecuencia les lleva a sentirse manipulados e incomprendidos por los demás.
- **Agresivo**: en el polo opuesto nos encontramos con las personas que se dirigen al otro de un modo imperativo y sin mostrar interés en su punto de vista. Tratan de imponer su criterio y suelen utilizar la **intimidación**, las acusaciones o el enfado.
- **Asertivo**: este estilo de comunicación es el más adecuado y se caracteriza por la capacidad de discrepar y expresar las propias opiniones respetando el punto de vista de los demás. Es propio de persona con una buena autoestima y deriva en una interacción satisfactoria para ambos.

La **asertividad** se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad (o no-asertividad).

La asertividad suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos. Permite defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

Lejos de tratarse de un concepto abstracto, la asertividad puede y debe aplicarse en la práctica de nuestra relación con los otros, máxime en el ámbito profesional, donde el trato con los ciudadanos casi siempre se da en situaciones complejas, problemáticas y exigen de nosotros una adecuada resolución. Para ello **existe una secuencia básica que podemos utilizar cuando queramos abordar una situación conflictiva**:

- **Comienza relatando hechos concretos, en lugar de generalidades**. En vez de decir: «No aprendes: es que siempre te saltas las leyes y nunca haces caso», prueba a decir «en las últimas actuaciones, hemos coincidido en las mismas circunstancias».
- **Expresa cómo te hace sentir a ti la situación, en lugar de recriminar o etiquetar al otro**. Decir «esto no puedo consentirlo desde un punto de vista profesional y personal» es más adecuado que afirmar «eres un delincuente».
- **Realiza una propuesta en términos concretos**. Por ejemplo: «me gustaría que pudiéramos concretar una cita en Jefatura y mantener una conversación».
- **Explica cómo mejoraría eso la situación**. «Así podríamos hablar tranquilamente sin la intromisión de otras personas y podría explicarte la normativa.»

Los tres Estilos

Para distinguir entre los tres conceptos, es de ayuda entender la forma en que las personas manejan sus límites personales, así como los de los demás.

Los comunicadores pasivos o no-assertivos tienden a no defender sus límites personales, y entonces permiten que las personas agresivas les influencien hasta lo indebido o incluso que les dañen. Son también típicamente reticentes a arriesgarse tratando de influir sobre alguien.

Las personas agresivas tienden a no respetar los límites personales de otros, y entonces se ven obligados a dañar a los otros mientras intentan influirles.

Una persona se comunica asertivamente cuando no teme decir lo que piensa ni trata de influir en los otros, sino que lo hace de tal forma que respeta los límites personales de los otros.

Asimismo las personas asertivas están dispuestas a defenderse frente a incursiones agresivas.

Puntos principales del continuo de asertividad:

Estilo pasivo - Estilo asertivo - Estilo agresivo

Una de las razones por la cual la gente es poco asertiva, es debido a que piensan que no tienen derecho a sus creencias, derechos u opiniones. En este sentido, el entrenamiento asertivo no consiste en convertir personas sumisas en quejicas y acusadoras, sino a enseñar que la gente tiene derecho a defender sus derechos ante situaciones que a todas luces son injustas.

Los casos en los cuales no es aconsejable defender nuestros derechos en ese preciso momento, son aquellos en los cuales corremos peligro de agresión física o violemos la legalidad. Recuerde: para todo hay un momento, y saber encontrar el momento adecuado para decir las cosas es también una habilidad.

La asertividad permite actuar, pensar y decir lo que uno cree que es lo más apropiado para sí mismo, defendiendo sus derechos, intereses o necesidades sin agredir a nadie, ni permitir ser agredido. Esto se efectúa sin ansiedad. La asertividad no es sinónimo de egoísmo ni de terquedad, sino el derecho de expresar la opinión de uno, aunque sea posible que no se tenga razón, y respetando los derechos o puntos de vista de los demás.

La asertividad es una actitud intermedia o neutra entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial, y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

La asertividad impide que seamos manipulados por los demás en cualquier aspecto y es un factor decisivo en la conservación y el aumento de nuestra autoestima, además de valorar y respetar a los demás recíprocamente.

La asertividad es una de las habilidades sociales que puede ser enseñada y aprendida. Está enlazada con la autoestima y considerada como una importante habilidad social de comunicación.

Hay varias formas de asumir y mantener una Conducta Asertiva:

Asertividad positiva

Esta forma de conducta asertiva consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente eso bueno y valioso y comunicarlo de manera verbal o no-verbal.

Asertividad empática

La asertividad empática permite entender, comprender y actuar basado en las necesidades de mi interlocutor, de igual manera permite que seamos entendidos y comprendidos.

Asertividad confrontativa

El comportamiento asertivo confrontativo resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo.

6.1.- EL ENTRENAMIENTO ASERTIVO

¿Para qué un entrenamiento asertivo?

Las habilidades sociales y más concretamente la asertividad son habilidades básicas para nuestro desenvolvimiento en la vida diaria. Las personas tenemos intereses y formas de ver el mundo distinto, por lo cual el conflicto interpersonal está a la orden del día. Cuando estas habilidades no están lo suficientemente desarrolladas o se emplean de forma equivocada surge la frustración y la insatisfacción.

Con respecto a la salud mental es una técnica que se ha demostrado efectiva en el tratamiento de la **depresión, ansiedad** y estrés provocados por las relaciones interpersonales. Nos ayuda a respetar a los demás, y por ende a nosotros mismos.

¿Cómo es un entrenamiento asertivo?

Hay varios métodos de Entrenamiento Asertivo, a continuación mostramos un procedimiento estructurado en 6 etapas:

1º Identificar los estilos básicos de la conducta interpersonal: Estilo agresivo, pasivo y asertivo. La función de esta etapa es distinguir entre cada uno de los estilos, reconociendo la mejor forma de actuar de acorde con el estilo asertivo. Nos ayudará también a reconocer nuestros errores en este ámbito.

2º Identificar las situaciones en las cuales queremos ser más asertivos. Se trata de identificar en qué situaciones fallamos, y cómo deberíamos actuar en un futuro. Se analiza el grado en que nuestra respuesta a las situaciones problemáticas puede hacer que el resultado sea positivo o negativo.

3º Describir las situaciones problemáticas. Se trata de analizar las situaciones en términos de quién, cuando, qué y cómo interviene en esa escena, identificando nuestros pensamientos negativos y el objetivo que queremos conseguir.

4º Escribir un guión para el cambio de nuestra conducta. Es un plan escrito para afrontar la conducta de forma asertiva. Aquí se intenta poner por escrito las situaciones problema y clarificar lo que queremos conseguir. El entrenador moldea junto al paciente el guión para que este sea expresado de forma específica.

5º Desarrollo del lenguaje corporal adecuado. Se dan una serie de pautas de comportamiento en cuanto a lenguaje no verbal (la mirada, el tono de voz, la postura, etc.), y se dan las oportunas indicaciones para que la persona ensaye ante un espejo.

6º Aprender a identificar y evitar las manipulaciones de los demás. Durante la práctica, el resto de las personas utilizan estratagemas para manipularle, haciéndole sentir culpable, evadiéndose de la conversación o victimizándose. Se dan una serie de técnicas para resistirnos al influjo de los demás.

7.- BIBLIOGRAFÍA

- Bishop, S. (2002). *Desarrolle su asertividad*. Barcelona: Nuevos emprendedores.
- Caballo, V.E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Ekman, P. y Friesen, W.V. (1975). *Unmasking the face*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Gil, F. y León, J.M. (1998). *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis.
- Hofstadt, C. (2003). *El libro de las Habilidades de Comunicación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Kelly, J. A. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- León, J. M.; Medina, S.; Cantero, F.J. y Gil, F. (1998). *Entrenamiento en Habilidades sociales para los profesionales de la salud*. En: J. M. León y C. Jiménez (Coord.). *Psicología de la salud*. Sevilla: SAV.
- Marroquín, M. y Villa, A. (1995). *La comunicación interpersonal. Medición y estrategias para su desarrollo*.
- Musitu, G. (Dir). (1993). *Psicología de la comunicación humana*. Argentina: Lumen.
- Pérez, Ma. J. y Torres, C. (2004). *Dinámica de grupos en formación de formadores: casos prácticos*. Barcelona: Heder.
- Troyano, Y. y Garrido, M. A. (2003). *El conflicto en los grupos*. En: M. Marín y M. A. Garrido (Coord.). *El grupo desde la perspectiva psicosocial. Conceptos básicos*. Madrid: Pirámide.
- Troyano, Y. y Garrido, M. A. (2003). *La resolución de conflictos*. En: M. Marín y M. A. Garrido (Coord.). *El grupo desde la perspectiva psicosocial. Conceptos básicos*. Madrid: Pirámide.
- Verderber, R. F. (1999). *Comunicación oral efectiva*. Madrid: Thomson.