



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

# Acercamiento y manejo de las emociones básicas





## Créditos

### Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Lina María Arbeláez Arbeláez  
**Directora General**

Liliana Pulido Villamil  
**Subdirectora General**

Alejandro Peláez Rojas  
**Director de Protección**

Julia Elena Gutiérrez de Piñeres Jalilie  
**Directora del Sistema Nacional de Bienestar Familiar**

Claudia Alejandra Gélvez Ramírez  
**Directora de Primera Infancia**

Juan Pablo Angulo Salazar  
**Director de Familias y Comunidades**

Luisa Fernanda Vélez López  
**Directora de Adolescencia y Juventud  
Encargada de la Dirección de Infancia**

Amanda Castellanos Mendoza  
**Directora de Planeación y Control de Gestión**

Santiago Molina  
**Jefe de Oficina Cooperación y Convenios**

### Equipo técnico profesionales

Asesor Dirección General  
Jaime Matute

Subdirección General  
Sandra Lorena Gómez  
Paula Andrea Rodríguez

Dirección de Planeación y Control de Gestión  
Olga Lucía Corzo Velásquez

### Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)

Lawrence J. Sacks  
**Director USAID en Colombia**

Michael Torreano  
**Director de Reconciliación e Inclusión**

Elina Rivera  
**Oficina de Reconciliación e Inclusión**

**Oficina para la Democracia, Conflicto y Asistencia  
Humanitaria**

Mattito Watson  
**Asesor Técnico Senior Niños en Adversidad**  
Jamie Gow  
**Asesora Técnica Niños en Adversidad**

Juan Sebastián Barco  
**Director Programa HRH2030**

### Equipo Técnico HRH2030

Martha Contreras  
Coordinadora Programa  
Sonia Milena Moreno  
Especialista en Servicios Sociales

Katterine Ramos Huertas  
Alexander Gómez Rivadeneira  
Consultores HRH2030

### Equipo Técnico de Virtualización HRH2030

Rachman Bustillo  
Corrector de Estilo  
Luz Adriana Osorio  
Pedagoga  
Blanca Flor Torres  
Diseñadora  
Alexandra Torres Londoño  
Desarrolladora



Oficina de Cooperación y Convenios  
Liliana Margarita Sánchez

Dirección de Protección  
Melina Del Pilar Narváez Santacruz  
Marcela Enciso Gaitán  
Karen Martínez Sierra

Dirección del SNBF  
Yenifer Lady Marino Suarez  
Janeth Alemán Sánchez

Dirección de Primera Infancia  
Carlos David Méndez Baquero  
María Cristina Agudo Rodríguez

Dirección de Adolescencia y Juventud  
Gina Paola Díaz Lemus  
Liliana Orjuela López

Dirección de Familias y Comunidades  
Ginna Paola Gil Chibunque

## **Coordinación editorial**

Ximena Ramirez Ayala  
**Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones**

Grupo de Imagen Corporativa ICBF  
Doris Acosta Espinosa.

## **Ministerio de Salud y Protección Social**

Subdirección de Enfermedades No  
Transmisibles - Grupo Gestión Integrada para la  
Salud Mental

Equipo Técnico  
Yenny Barajas Ortiz  
Diana María Rodríguez

Edición septiembre 2020

## **Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)**

Farid de Jesús Figueroa  
**Director de Formación Profesional SENA**

### **Equipo Técnico**

Ruth Mireya Suárez Porras  
Gestora de la Red Salud-Dirección de Formación  
Profesional SENA  
Juan Bautista Londoño Pineda  
Profesional Centro Agroindustrial SENA Regional  
Quindío.

Este curso virtual y los materiales de aprendizaje fueron  
posible gracias al apoyo del pueblo de los Estado Unidos  
de América, a través de la Agencia de los Estados  
Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

Así mismo, se realizó en el marco del acta protocolaria  
del 19 junio de 2018, suscrita entre la Subdirección  
General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar,  
ICBF y el programa HRH2030 de USAID.

Sus contenidos son responsabilidad de sus autores y no  
necesariamente reflejan las opiniones de USAID o del  
Gobierno de los Estados Unidos de América.

HRH2030 agradece el apoyo del Servicio Nacional de  
Aprendizaje (SENA) con quien sostiene una alianza de  
colaboración para el desarrollo y estructuración de  
programas de formación complementaria, en función del  
desarrollo y protección integral de la infancia,  
adolescencia y sus familias, con el propósito de  
fortalecer las competencias en los funcionarios y  
servidores de ICBF y otras entidades vinculadas al  
Sistema de Protección.

El instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el  
Programa HRH2030 de USAID, agradece la  
participación del Ministerio de Salud y Protección Social  
en la orientación y elaboración inicial de los contenidos  
propuestos en el curso virtual “Desarrollo de Habilidades  
para el Bienestar Familiar y Comunitario”.



# Desarrollo de Habilidades para el Bienestar Familiar y Comunitario

## Tabla de contenido

Introducción .....

1. Desarrollo de competencias y habilidades .....

1.1 Habilidades sociales .....

1.2 Las habilidades personales .....

1.3 Las habilidades interpersonales .....

Glosario .....

Referentes bibliográficos .....

6

7

9

12

20

29

31



## Lista de figuras

Figura 1. Relación con los otros .....	6
Figura 2. Competencias .....	7
Figura 3. Habilidad para comunicarse .....	8
Figura 4. Aprender de lo que se observa y experimenta .....	10
Figura 5. Habilidades para la vida .....	11
Figura 6. Estado de las emociones .....	12
Figura 7. Enojo.....	13
Figura 8. Alegría .....	13
Figura 9. Educación emocional .....	15
Figura 10. Conciencia emocional .....	16
Figura 11. Control del estrés .....	16
Figura 12. Regulación emocional .....	17
Figura 13. Autonomía emocional.....	18
Figura 14. Proceso para regular las emociones .....	19
Figura 15. Ambiente de confianza.....	20
Figura 16. Interacción afectiva .....	21
Figura 17. Relación profesional-usuario .....	22
Figura 18. Señales de una comunicación activa .....	24
Figura 19. Habilidades comunicacionales .....	25
Figura 20. Empatía .....	26
Figura 21. Comunicación familiar con el padre.....	27
Figura 22. Convivencia armónica .....	28



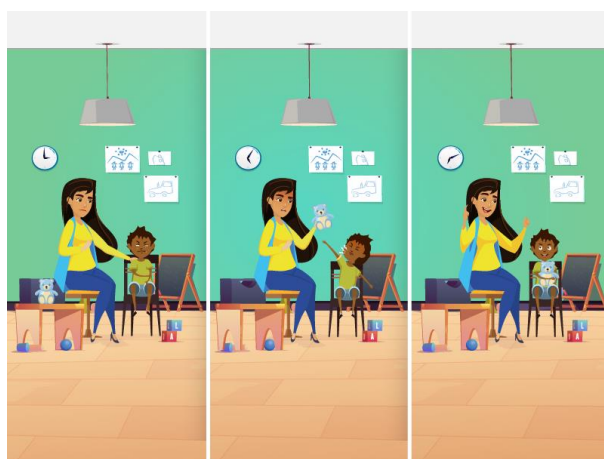
## Introducción

La atención a niños, niñas adolescentes y familias exige que los profesionales desarrollen competencias y habilidades para la vida, que favorezcan el reconocimiento de estas poblaciones como sujetos de derechos más allá de lo que la norma legisla; es decir, que sean tratados con respeto, cuidado y amor, considerando cada una de las actuaciones que el profesional adelanta, como una posibilidad de garantía de derechos, evitando prácticas profesionales que por el contrario vulneran aún más su dignidad.

Las habilidades para la vida, el manejo de las emociones, mejorar la comunicación etc., no son aspectos que se desarrollen únicamente de cara a la relación con los otros, sino que son habilidades que el profesional debe considerar como oportunidades de desarrollo humano para sí mismos. ¡Comprender que cuidar de sí, hace posible cuidar de los otros!

### Figura 1

Relación con los otros



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)

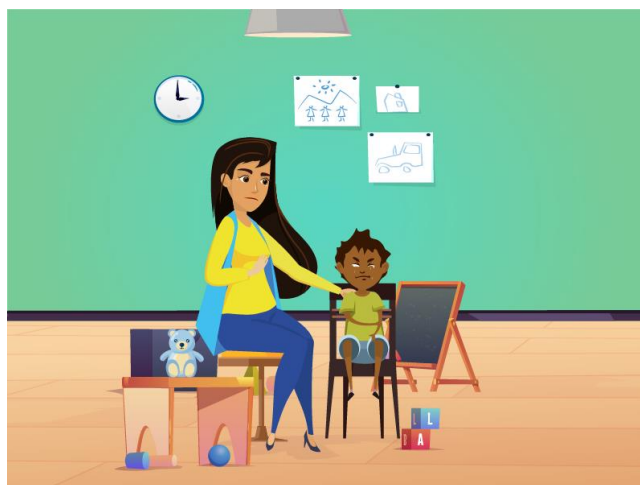


## 1. Desarrollo de competencias y habilidades

La complejidad de las realidades sociales en las cuales se encuentran inmersos los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias, obliga a que los colaboradores de las instituciones sobre quienes recae la responsabilidad del cuidado y protección de estas poblaciones, desarrollen competencias que favorezcan la atención psicosocial y proporcionen ambientes de relación profesional, basados en el reconocimiento del otro, el respeto, la confianza, la empatía etc. Las competencias se refieren al conjunto de conocimientos, actitudes, aptitudes, habilidades, capacidades que le permiten a un profesional, desempeñar de la mejor manera una labor o función. Para Cachutt y Ortiz (2016), las competencias se definen como:

**Figura 2**

Competencias



Fuente: Elaborada para este curso por el programa  
HRH 2030 – USAID (2020)

La capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado dejando abierto el campo de aplicación de las competencias, no encasillándola únicamente al aspecto técnico del trabajo; sino ampliándola a la capacidad real para lograr un objetivo, pudiendo este referirse a un aspecto laboral, familiar o social.



Para la puesta en práctica de diferentes modelos de abordaje psicosocial, se estima conveniente que los profesionales desarrollen competencias para:

- ✓ Valorar las capacidades de la persona e identificar los factores protectores que pueden fortalecerse.
- ✓ Valorar el entorno: implica la identificación de factores que inciden en la determinación social y pueden estar afectando el desarrollo de las capacidades de las personas.

### Figura 3

Habilidad para comunicarse



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)





El desarrollo de competencias debe permitir consensos; es decir, tener una mirada sistémica del entorno y proponer estrategias para responder a las necesidades de las personas mediante el diálogo y la concertación. En este aspecto, es fundamental la habilidad para comunicarse de forma efectiva y generar acuerdos que faciliten el logro de los objetivos de atención profesional. Si bien, el presente curso está orientado al fortalecimiento de las competencias de los profesionales que lideran y operativizan estrategias para la promoción del bienestar socioemocional y la prevención de factores de riesgo, es importante considerar que lo ideal, es que estos aprendizajes sean también multiplicados con las familias, de tal forma que ellas puedan a su vez, recibir herramientas para afrontar situaciones adversas y fortalecer factores protectores para el bienestar de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes y sus familias; promoviendo de esta forma las competencia parentales.

Las competencias de las personas se van fortaleciendo a lo largo la vida, haciéndose más fácil si los individuos han desarrollado habilidades sociales. Las habilidades sociales para la vida son fundamentales para adquirir comportamientos saludables, ya que basado en conocimientos, actitudes y valores, la persona reduce los factores de riesgo (prevención) y promueve los protectores (promoción) necesarios para mejorar su vida en general.

## 1.1 Habilidades sociales

Las habilidades sociales de acuerdo con Goleman (1995) “están relacionadas con el desarrollo humano y la relación que tienen los individuos con los diferentes sistemas haciéndolas fundamentales en el fortalecimiento de factores protectores” (p.19). No son capacidades que los individuos desarrollen de forma innata; al igual que las competencias, se van incorporando en el curso de vida, producto de: las interacciones sociales, los estímulos generados por los contextos de vida cotidiana e incluso influenciados por los medios de comunicación. El tipo de habilidad



que los individuos puedan desarrollar, depende de la existencia de ambientes familiares y sociales que proporcionen experiencias de bienestar, ya que se aprende de lo que se observa y experimenta.

#### Figura 4

Aprender de lo que se observa y experimenta



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)

Desde una perspectiva del curso de vida, el desarrollo de habilidades facilita las transiciones por las que atraviesan los sujetos en las diferentes etapas de la vida, se van moldeando de acuerdo con las exigencias del ambiente y tienen diferente significación de acuerdo con la trayectoria de vida.

El pasaje de la niñez a la adolescencia supone la adquisición de habilidades sociales más complejas, puesto que los cambios físicos y psíquicos implican una modificación del rol del adolescente respecto a cómo se ve a sí mismo, cómo percibe al mundo y cómo es visto por los



otros (Martínez, 2007). El mayor acercamiento a pares, particularmente del otro sexo, la utilización del tiempo libre y el uso del dinero, entre otros aspectos, conlleva la puesta en marcha de habilidades de interacción verbal, de resolución de conflictos interpersonales, de elogio y de expresión de emociones positivas y negativas. Se ha encontrado que los adolescentes con alto nivel de entendimiento interpersonal y habilidades de comunicación positiva son los que mayor influencia tienen en sus iguales, lo que permite suponer que emplean un mayor número de habilidades sociales. (Guzmán, García, Martínez, Fonseca y Castillo, 2007, citados por Betina y Contini, 2011 p. 166)

La OMS (2004), define las habilidades sociales, como habilidades para la vida y las clasifica en tres categorías:

**Figura 5**

Habilidades para la vida



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)



## 1.2 Las habilidades personales

**Figura 6**

Estado de las emociones



Fuente: Elaborada para este curso por el  
programa HRH 2030 – USAID (2020)

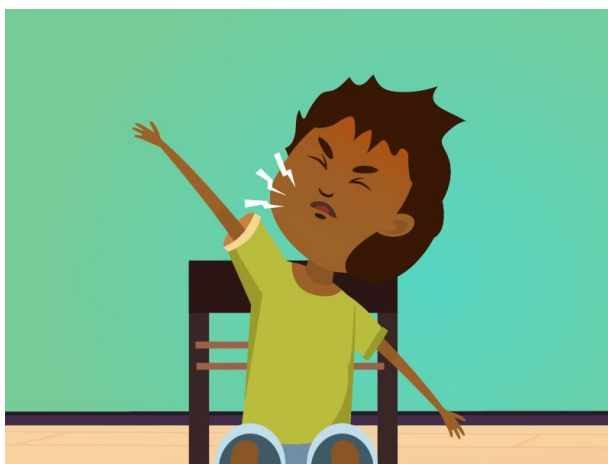
En las habilidades personales, se encuentran entre otras, el manejo de las emociones. Las emociones son reacciones o alteraciones que se vivencian producto de un estímulo y están asociadas al estado de ánimo; son diferentes para cada individuo, pues el grado o tipo de alteración depende de las experiencias de vida de cada persona, es por ello que se reacciona o se siente de forma distinta. Goleman (1995), se refiere a las emociones como “un sentimiento y sus pensamientos característicos a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias e impulsos a actuar” (p. 331).

No existen emociones buenas, ni malas; simplemente se experimentan y dependiendo del momento y las capacidades de las personas para su manejo, algunas de ellas pueden tener efectos duraderos y podrían determinar su existencia. Algunas emociones como la ira, el enojo, la irritación, el odio y el resentimiento (es normal experimentarlas) si no se manejan de forma adecuada pueden llevar a las personas a tener reacciones que pueden ser dañinas y suponer dispositivos que fomenten acciones violentas, injustas y probablemente, induzcan a que, como consecuencia, se realicen actos de los que posteriormente se arrepientan. Opuesto a una buena salud socioemocional, el inadecuado manejo de las emociones puede llevar a los sujetos a aislarse, reproducir agresiones o experimentar emociones que causen daño, tanto a quienes las experimentan como a los que se encuentran cerca.



**Figura 7**

Enojo



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)

**Figura 8**

Alegría



Por el contrario, emociones como la felicidad, la alegría y el amor, generan en las personas sensación de bienestar, tranquilidad y dependiendo del contexto y las motivaciones, pueden convertirse en influyentes para la generación de factores protectores.

Fuente: ICBF (2020)



La regulación de las emociones mejora las relaciones interpersonales en los diferentes entornos en los que transcurre la vida de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, pero con mayor significación en el entorno hogar, ya que contribuye al fortalecimiento de los vínculos en los cuales se configuran las relaciones íntimas de confianza, se reconocen las aspiraciones, retos, capacidades de los otros, aportando a la construcción de relaciones seguras y comprometidas, evitando sentimientos de soledad y aislamiento emocional.

**Clave:** para efectos del presente curso, se realizará un acercamiento básico a las emociones conocidas como emociones primarias o básicas: miedo, ira, tristeza, alegría, amor, felicidad, con excepción de la vergüenza, considerada emoción secundaria<sup>1</sup>. (Ver Anexo 9. Emociones, manifestaciones de las emociones (biológicas y sociales) y estrategias de afrontamiento).

Las emociones se experimentan permanentemente y algunas personas no cuentan con las herramientas necesarias para reconocerlas, expresarlas o asumirlas de forma adecuada, por lo que es importante que se adopten estrategias de educación emocional que contribuyan a lograr el adecuado manejo de ellas; es decir, la capacidad del individuo de identificarlas, aceptarlas fácilmente y controlarlas. Bisquerra (2001), refiere:

---

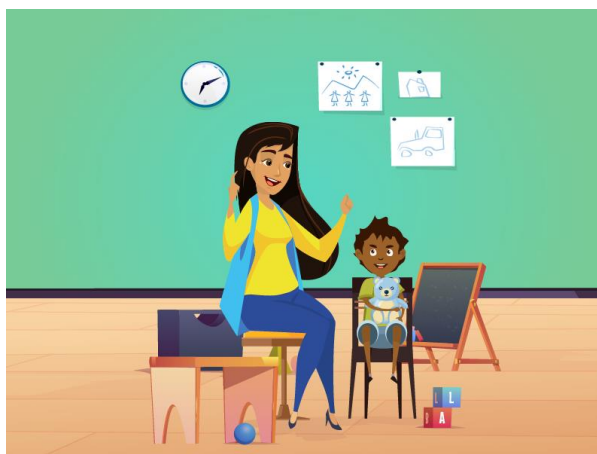
<sup>1</sup> La vergüenza es una emoción comúnmente experimentada por los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que son víctimas de cualquier tipo de violencia o vulneración de sus derechos.



**Figura 9**

Educación emocional

Se comprende la educación emocional como un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo (...). Para ello, se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se plantean en la vida cotidiana. (p. 243)



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)

La educación emocional, implica el desarrollo de competencias emocionales, las cuales se definen como “el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” (Bisquerra, 2009, p. 1-2). Para este autor las competencias emocionales son:

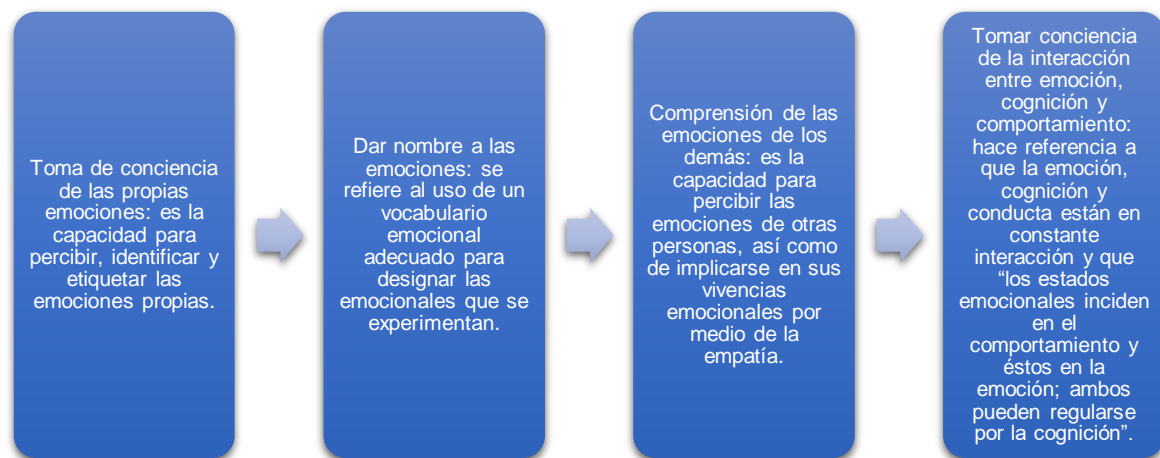
- A. Conciencia emocional:** es la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y las de los demás, esto incluye la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado, lo que supone la comprensión de la diferencia entre pensamientos, acciones y emociones; la comprensión de las causas y consecuencias de las emociones; evaluar la intensidad de las emociones; reconocer y utilizar el lenguaje de las emociones, tanto en comunicación verbal como no verbal. (p. 146). Para ello se debe:





**Figura 10**

## Conciencia emocional



Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020), basada en Bisquerra (2009)

**Figura 11**

## Control del estrés



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)

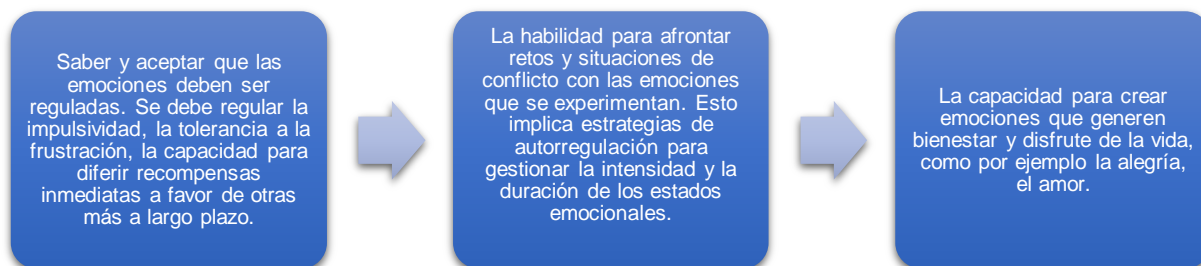




**B. Regulación emocional:** la tolerancia a la frustración, el manejo de la ira, la capacidad para retrasar gratificaciones, las habilidades de afrontamiento en situaciones de riesgo (inducción al consumo de drogas, violencia, entre otras), el desarrollo de la empatía, etc., son componentes importantes de la habilidad de autorregulación. Algunas técnicas concretas son: diálogo interno, control del estrés (relajación, meditación, respiración), autoafirmaciones positivas, asertividad, reestructuración cognitiva, imaginación emotiva, atribución causal, etc. (p.146). En la regulación emocional es importante:

**Figura 12**

Regulación emocional



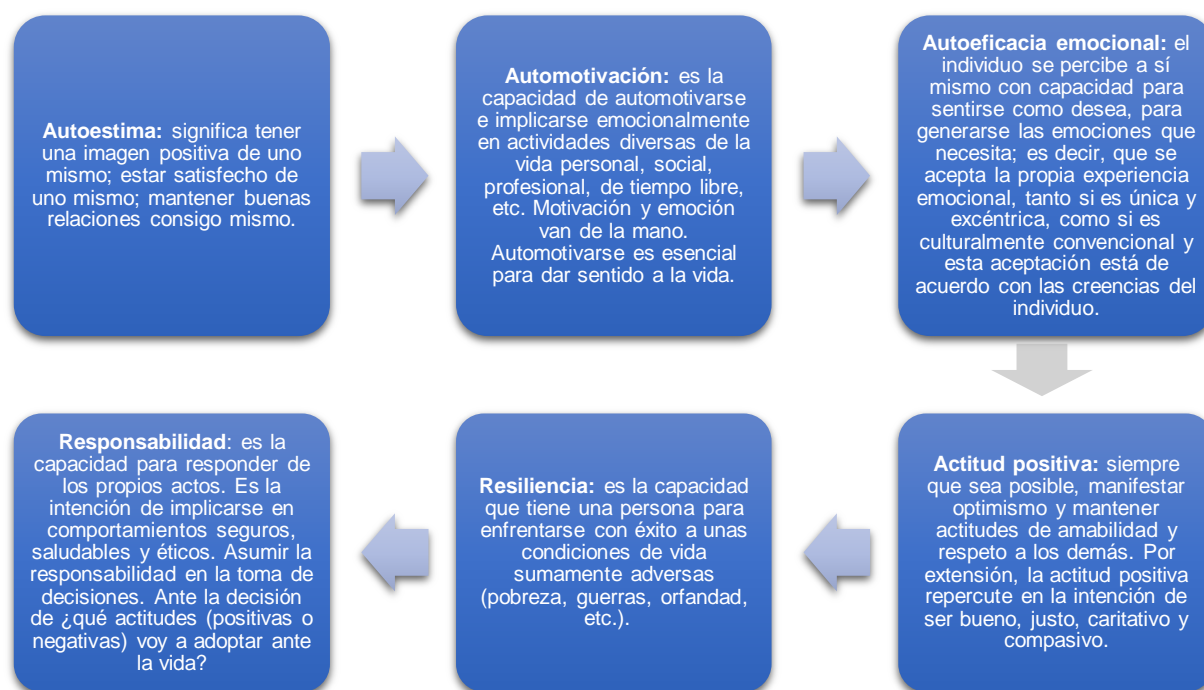
Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020), basada en Bisquerra (2009)

**C. Autonomía emocional:** como competencia hace referencia a la capacidad de generarse las propias emociones y defenderse de las emociones tóxicas (p. 146). Este concepto incluye un conjunto de características y elementos relacionados con:



Figura 13

## Autonomía emocional

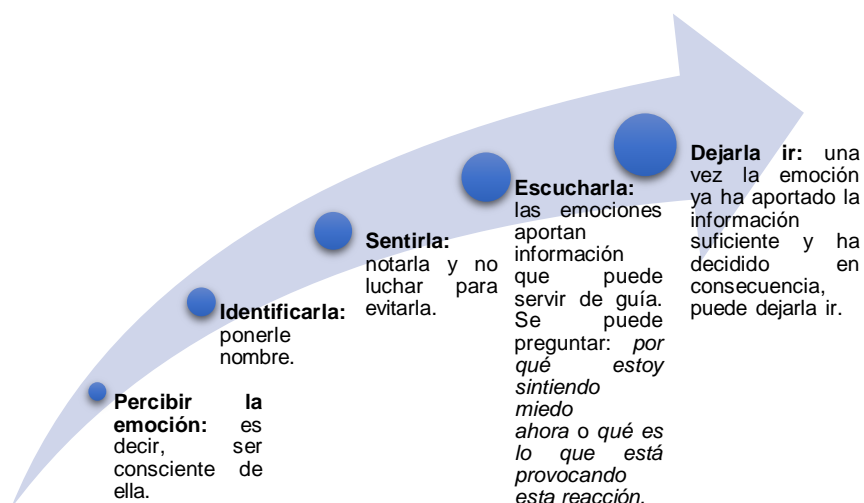


Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020), basada en Bisquerra (2009)

Calderón, González, Salazar y Washburn (2012), refieren que, para el manejo de las emociones, conviene seguir un proceso que va a facilitar la regulación de ellas; este proceso se describe en la siguiente figura:

**Figura 14**

Proceso para regular las emociones



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020), basado en Calderón et al., (2012)

Por todo lo anterior, este curso virtual en sus alcances busca desarrollar estrategias que les permitan a los colaboradores reconocer el significado y manejo de las emociones, mediante un proceso pedagógico en el que el aprendizaje se haga posible a través la experiencia, teniendo siempre presente que esto no supone exponer las emociones en público.

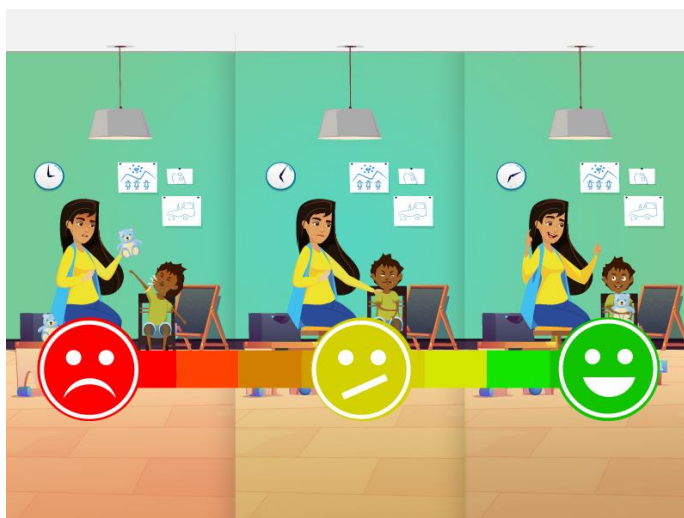
Educación en emociones requiere un ambiente de confianza que se basa en el respeto por la voluntad del otro y ese principio aplica para el desarrollo del curso, sumado a que, la intencionalidad de trabajar este componente busca además que estos aprendizajes puedan extrapolarse a otros escenarios, principalmente aquellos vinculados con la atención psicosocial que se adelanta con los niños, niñas, adolescentes y familias, en donde los colaboradores



puedan aplicar estos elementos con las poblaciones que carezcan de herramientas para el manejo emocional.

**Figura 15**

Ambiente de confianza



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)

## 1.3 Las habilidades interpersonales

Permiten la comunicación e interacción efectiva con las demás personas, allí se pueden agrupar la capacidad de: escucha, pedir apoyo, ser asertivos, reconocer a los otros, motivar e inclusive aceptar críticas; en últimas, desarrollar la competencia comunicativa.

**Figura 16**

Interacción afectiva



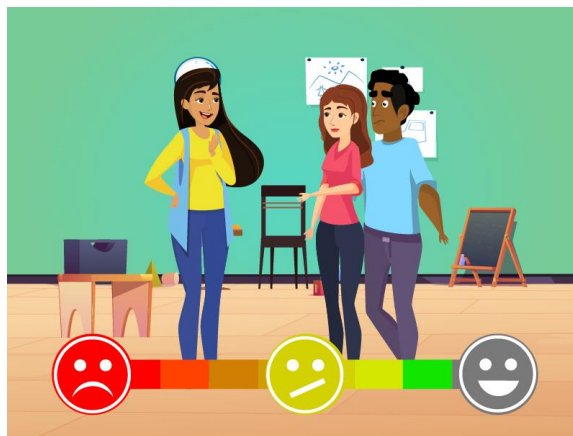
Fuente: ICBF (2020)

Las competencias comunicativas son construcciones sociales y se obtienen mediante la experiencia, devienen de aprendizajes significativos positivos que han determinado la vida de las personas. Escuchar y transmitir adecuadamente el mensaje no es un proceso mecánico, más aún, si se habla de escenarios en los que se trabaja para y con seres humanos que atraviesan por situaciones sociales de riesgo social y emocional. Cuando los profesionales realizan abordaje psicosocial, generan acercamientos con las poblaciones basados en la confianza que ambas partes depositan entre sí y por ello, requiere desarrollar habilidades como la escucha activa; es decir, la capacidad de comprender lo que la otra persona está diciendo y hacérselo saber.

Comunicarse asertivamente implica saber expresarse, pero sobre todo observar y escuchar, evitando caer en la tentación de estar más tiempo pendientes de lo que se está pensando y diciendo e invertir un mayor esfuerzo en escuchar de forma activa al otro. La relación profesional-usuario debe generar un ambiente de “*confort*” para que el consultante pueda exteriorizar aquellas situaciones que afectan su salud mental y el profesional brinde el apoyo emocional necesario y oportuno que el consultante requiere, para alcanzar un mejor estado de bienestar.

**Figura 17**

Relación profesional-usuario



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)

La comunicación asertiva hace referencia a la capacidad de expresar de manera verbal y no verbal, un mensaje que se caracteriza por ser adecuado para la cultura y el contexto. Comunicarse de manera eficaz, transmitir un mensaje conciso, claro y cautivador, es tan importante como ser consciente del tono, la disposición corporal y los gestos faciales al momento de darlo a conocer. Las personas que desean mantener una comunicación asertiva deben definir el propósito de ese acto comunicativo (motivar, convencer, tranquilizar, polemizar o informar) y luego verificar que coincida su lenguaje verbal y no verbal para contar con la credibilidad que facilite el entendimiento del mensaje.

La comunicación asertiva mejora la relación en la atención psicosocial, inclusive en ambientes en los que, la ansiedad, el estrés, la ira y la frustración están presentes. Naranjo (2008), refiere que, al interactuar con una persona alterada es importante mantenerse tranquilo hablando con



voz pausada y serena, manifestando la disposición de ayudar y mostrando interés en la situación del otro individuo. Las cualidades que aquí se presentan (asertividad y escucha activa) son fundamentales para la salud mental por dos razones: en primer lugar, los individuos que practican este tipo de comunicación manejan de manera más competente las situaciones del ambiente en que se encuentran; por lo tanto, aprenden a relacionarse positivamente con los demás y con el entorno, protegiendo su salud mental. Y, en segundo lugar, para acercarse a las personas que padecen problemas o trastornos mentales, se debe utilizar este tipo, porque permite un acercamiento comprensivo hacia su situación, lo que favorece la oportunidad de intervención.

Existen algunas señales no verbales que pueden indicar que hay una escucha activa. Santamaria, Santamaria y Verdú (2018), refieren las siguientes:

**Contacto visual:** el contacto visual y mirar a la cara, muestra a la otra persona que se está prestando atención a lo que dice y siente; además, puede mostrar sinceridad.

**Sonrisa ligera:** esto asegura al interlocutor que la información que está transmitiendo está siendo bien recibida, lo 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 sentada.

**Mirroring:** el reflejo automático o *mirroring* de cualquier expresión facial del hablante puede ser señal de escucha atenta. Estos gestos expresivos parecen indicar simpatía y empatía en las situaciones emocionales. Por el contrario, la imitación consciente de gestos faciales (no automáticos) parece ser señal de inatención.

**No distracción:** una persona que practica la escucha activa no se va a distraer, pues su atención está puesta en las señales verbales y no verbales que emite el interlocutor

**Movimientos de la cabeza:** una persona que escucha atentamente suele mover la cabeza asintiendo y haciendo otro tipo de movimientos con ella que denotan atención. También ladeando la cabeza.

**Técnica del espejo:** en esta técnica si un individuo desea inducir un estado de ánimo en otro, empieza por sintonizarse con dicho estado intentando mantenerlo durante toda la comunicación, mientras tanto la otra persona lentamente se irá contagiando de él.

**Emitir algún sonido:** además de mover la cabeza, se pueden hacer determinados sonidos que no llegan a ser palabra. *Hum, ajá, ah, etc.* Esta práctica es recomendable cuando el interlocutor expone un discurso largo, en este sentido la persona se sentirá acompañada.

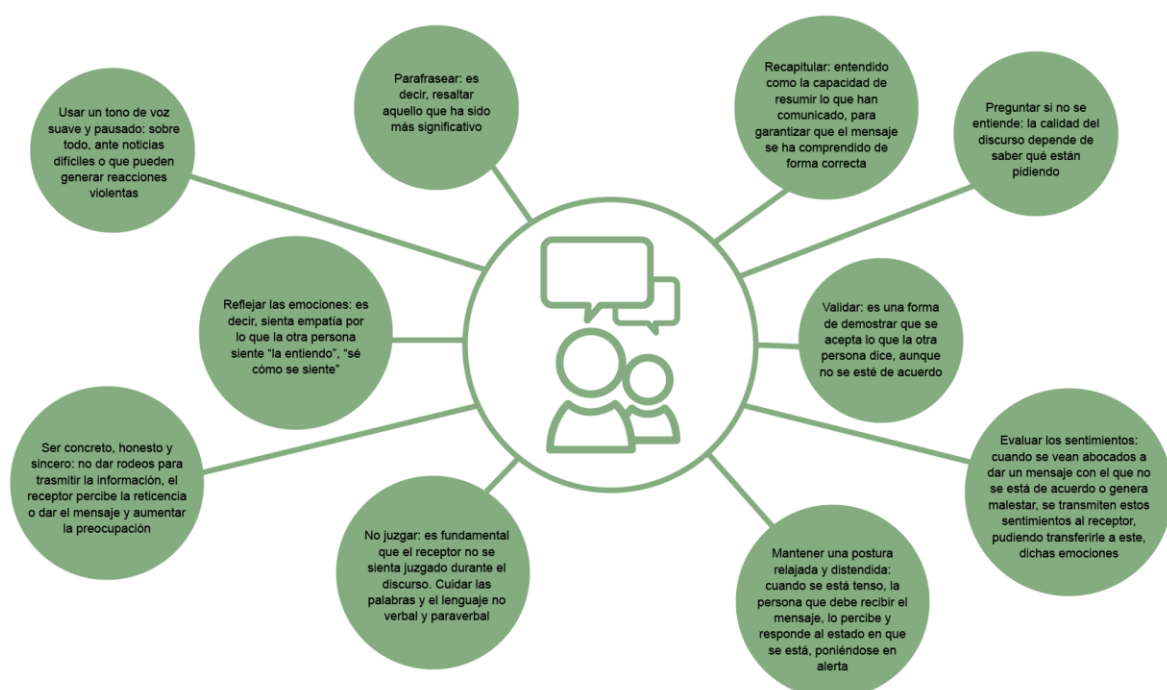




En la siguiente figura, se indican algunas otras técnicas que ayudarán a los profesionales a mantener una comunicación asertiva:

**Figura 18**

Señales de una comunicación activa

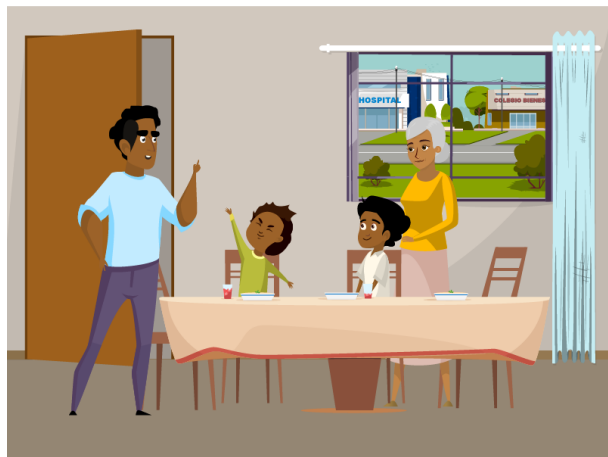


Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)



**Figura 19**

Habilidades comunicacionales



Fuente: Elaborada para este curso por el programa HRH 2030 – USAID (2020)

Es fundamental procurar que el diálogo como pareciera obvio, se dé en las dos vías; es decir, evitar la unidireccionalidad en la transmisión del mensaje; por el contrario, posibilitar que todas las partes logren manifestar sus sentimientos y pensamientos. Tapia y Cubo (2017), señalan que el diálogo y el intercambio de argumentos “favorecen el desarrollo profesional desde la perspectiva personal y social (...) las habilidades comunicacionales son facilitadoras de la interrelación y la comunicación positiva con los demás (...). Esta categoría incluye las habilidades de escucha y la capacidad de pedir apoyo” (p. 146).

Al igual que la comunicación asertiva, la empatía constituye una habilidad imprescindible para comunicarse de forma activa. En el campo de la comunicación esta habilidad logra mayor grado de significación, pues es el campo en el que se hace posible su materialización. Ser empáticos significa reconocer a los otros, pero reconocerlos desde una relación de humanidad. Para Santamaría et al. (2018), la empatía:



No se trata de mostrar alegría, ni de ser simpático, sino que consiste en ponerse en el lugar del paciente y tratar de percibirle mundo tal y como él lo hace. Es la capacidad de identificarse con el paciente y comprender así su conducta y sus sentimientos, a la vez que se le transmite esta comprensión, aunque ello no implica compartir ni estar de acuerdo necesariamente. Implica partir de la idea de que todos tenemos una razón para actuar o sentir cómo lo hacemos. (p.18)

### Figura 20

#### Empatía



Fuente: ICBF (2020)

La ausencia de empatía puede dificultar la comunicación, pues impide reconocer en el diálogo los sentimientos, emociones, así como el contexto cultural y social que determina la vida de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias y que pueden ser rasgos significativos al momento de establecer la relación psicosocial. “Las personas que tienen empatía están mucho más



adaptadas a las sutiles señales sociales que indican lo que otros necesitan o quieren” (Santamaría et al., 2018, p.19). En el mismo sentido Goleman (1995), afirma:

La raíz del altruismo se encuentra en la empatía, la capacidad de interpretar las emociones de los demás; si no se siente la necesidad o la desesperación del otro, no existe preocupación; es decir somos indiferentes ante su situación, incapaces de sentir compasión.

En el Anexo 10. Técnicas para la comunicación familiar, se brindan algunas herramientas que los profesionales pueden utilizar para promover la comunicación dentro de las familias de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias.

## Figura 21

Comunicación familiar con el padre



Fuente: Pixabay (2020)



Para el logro de la convivencia armónica en la familia se requiere de actitudes y acciones que dispongan el clima de afecto y confianza; por tal razón, la capacidad de escucha, empatía, regulación emocional, entre otros, son de vital importancia. En tal sentido, este escenario es clave para que niños, niñas, adolescentes y jóvenes ganen autonomía y adquieran actitudes de colaboración; por consiguiente, se espera que participen en la construcción de los acuerdos de convivencia, entendiendo que ello no significa que impondrán su parecer, sino que se buscan aportes de todos los integrantes aprendiendo a llegar a consensos democráticos<sup>2</sup>.

## Figura 22

Convivencia armónica



Fuente: Freepik (2020)

---

<sup>2</sup> Las consecuencias del incumplimiento de las normas son para toda la familia y no son solo para los niños, niñas y adolescentes. Esto favorece la convivencia en la familia y comunica a los miembros de la familia que todos los seres humanos tienen falencias y que por tanto se permite la reflexión y aprendizaje derivado de estas.



## Glosario

**Competencias:** “se refieren al conjunto de conocimientos, actitudes, aptitudes, habilidades, capacidades que le permiten a un profesional, desempeñar de la mejor manera una labor o función” (USAID-ICBD, 2020, p. 45).

**Competencias comunicativas:** son construcciones sociales y se obtienen mediante la experiencia, devienen de aprendizajes significativos positivos que han determinado la vida de las personas. Escuchar y transmitir adecuadamente el mensaje no es un proceso mecánico, más aún, si se habla de escenarios en los que se trabaja para y con seres humanos que atraviesan por situaciones sociales de riesgo social y emocional. (USAID-ICBD, 2020, p. 47)

**Comunicación asertiva:** hace referencia a la capacidad de expresar de manera verbal y no verbal un mensaje que se caracteriza por ser adecuado para la cultura y el contexto. Comunicarse de manera eficaz, transmitir un mensaje conciso, claro y cautivador es tan importante como ser consciente del tono, la disposición corporal y los gestos faciales al momento de darlo a conocer. Las personas que desean mantener una comunicación asertiva deben definir el propósito de ese acto comunicativo (motivar, convencer, tranquilizar, polemizar o informar) y luego verificar que coincida su lenguaje verbal y no verbal para contar con la credibilidad que facilite el entendimiento del mensaje. (USAID-ICBD, 2020, p. 49)

**Educación emocional:** proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo (...). Para ello, se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se plantean en la vida cotidiana. (Bisquerra, 2001, citado por USAID-ICBD, 2020, p. 45)

**Emociones:** son reacciones o alteraciones que se vivencian producto de un estímulo y están asociadas al estado de ánimo. Las emociones son diferentes para cada individuo, pues el grado o





tipo de alteración depende de las experiencias de vida de cada persona, es por ello que se reacciona o siente de forma distinta. Se refiere a las emociones como “un sentimiento y sus pensamientos característicos a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias e impulsos a actuar” (p. 331). (Goleman, 1995 citado por USAID-ICBD, 2020, p. 45)

**Empatía:** no se trata de mostrar alegría, ni de ser simpático, sino que consiste en ponerse en el lugar del paciente y tratar de percibirle mundo tal y como él lo hace. Es la capacidad de identificarse con el paciente y comprender así su conducta y sus sentimientos, a la vez que se le transmite esta comprensión, aunque ello no implica compartir ni estar de acuerdo necesariamente. Implica partir de la idea de que todos tenemos una razón para actuar o sentir cómo lo hacemos. (Santamaría et al., 2018, p.18)

**Habilidades sociales:** de acuerdo con Goleman (1995), están relacionadas con el desarrollo humano y la relación que tienen los individuos con los diferentes sistemas, haciéndolas fundamentales en el fortalecimiento de factores protectores. No son capacidades que los individuos desarrollen de forma innata; al igual que las competencias, se van incorporando en el curso de vida producto de: las interacciones sociales, los estímulos generados por los contextos de vida cotidiana e incluso influenciados por los medios de comunicación. (Goleman, D 1995, citado por USAID-ICBD, 2020, p. 48)



## Referentes bibliográficos

Bermúdez, L. y González, L. (2011). *La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones*. <https://cutt.ly/CoAMsaW>

Betina, A. y Contini, N. (2011). *Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos*. <https://cutt.ly/NoAMFg5>

Bisquerra, R. (2001). *Psicopedagogía de las emociones*. <https://cutt.ly/qoA1K1w>

Cachutt, C. y Ortiz, F. (2016). *Las competencias como facilitadoras de la integración trabajo familia*. <https://cutt.ly/VoA2ZzW>

Calderón, M., González, G., Salazar, P. y Washburn, S. (2012). *Aprendiendo sobre emociones: manual de educación emocional*. <https://cutt.ly/4oA9ETX>

Cuervo, A. y Izzedin, R. (2007). Tristeza, Depresión y Estrategias de Autorregulación en Niños *Tesis Psicológica*, (2), 35-47. <https://cutt.ly/BoA8wVN>

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2020). *CONPES 3992 de 2020*. <https://cutt.ly/voSJfEK>

Fernández, M. (20016). *La vergüenza: no todo es timidez*. <https://cutt.ly/aoSqHdH>

Freepik. (2020). *Viaje de familia*. <https://cutt.ly/gsxFGIC>



Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Ediciones B, S.A

Instituto Nacional de Salud. (s.f.). *Efectos del Conflicto Armado en la Salud de las Víctimas*.  
<https://cutt.ly/oaie4Gb>

Moreno, T. y de Pedro, A. E. (2018). Relación de los menores con las redes sociales y el WhatsApp. *Revista de Psicología*, 4, (1), 213-22. <https://cutt.ly/eoSNrKI>

Naranjo, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8, (1), 1-27. <https://cutt.ly/DoDttu7>

Observatorio de Drogas de Colombia (ODC). (2016). *Reporte de Drogas de Colombia*.  
<https://cutt.ly/yoSjrXB>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *Promoción de la Salud Mental*.  
<https://cutt.ly/RoSkIJA>

Pixabay. (2020). *Bebé con papá*. <https://cutt.ly/7faLuvI>

Santamaria, A., Santamaria, R. y Verdú, I. (2018). *Técnicas y estrategias de comunicación para mejorar la relación con el paciente*. <https://cutt.ly/1oSnsFH>





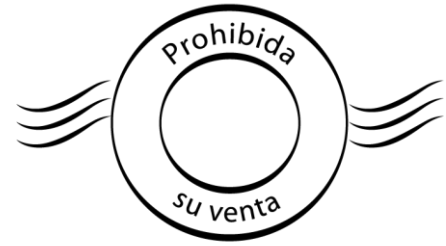
Suarez, M. y Díaz, L. (2015). Estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la educación superior. *Rev. Salud Pública*, 17, (2), 300-313.

<https://cutt.ly/CoS0E22>

Tapia, C. y Cubo, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Revista Internacional de Investigaciones en Educación*, 9, (19), 133-148.

<https://cutt.ly/KoSm2Bo>

Universidad de la Sábana. (2019). *Los estigmas en salud mental*. <https://cutt.ly/SoSEQ3w>



LÍNEA DE  
ATENCIÓN A  
NIÑOS, NIÑAS  
Y ADOLESCENTES.  
PROTECCIÓN · EMERGENCIA · ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:  
**01 8000 91 80 80**  
**[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)**



ICBFColombia



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial