

# Fomentando Interacciones Positivas

Esta corta guía proporciona información sobre cómo tener interacciones positivas con otros.



NEIGHBOURHOOD  
Empowerment Team

Encontrarse con personas que no nos son familiares puede causarnos inquietud porque puede que no sepamos qué esperar. Podemos reducir este temor familiarizándonos con diferentes tipos de gente y aprendiendo de las experiencias de la gente.

La información sobre señales de agitación y sobre eventos detonantes pueden ayudarle a sentirse más preparado para desenvolverse en una situación, así como para detectar una situación problemática tempranamente.



Usted puede usar la información y estrategias en esta guía cuando se dirija a personas con quienes usted no esté familiarizado y cuyas acciones usted cree que puedan ser difíciles de anticipar.

## La mejor estrategia para fomentar interacciones positivas es utilizar habilidades de **escucha activa** y **empatía**.

En general, si tratamos a cada uno como un individuo que valoramos, entonces estamos ya en camino a un buen comienzo para tener una interacción positiva.

Es importante reconocer que cada persona con quien nos encontramos tiene su propia y única historia, algunas de las cuales pueden ser traumáticas.

Debemos también recordar que nosotros entramos en las situaciones con nuestros propios prejuicios y estereotipos que pueden influir en nuestras interacciones con otros.



## Cuando hay encuentros con personas que se pueden **agitar** o volverse **agresivos**

- **Conozca los eventos detonantes:** hay algunas cosas que puede que usted no logre ver que pueden provocar que una persona se agite o se vuelva agresiva.
- **Conozca las señales de agitación:** pueden haber señales tempranas que usted puede ver tal como movimiento nervioso, hablar sin sentido, intranquilidad, caminar de lado a lado, morderse la uñas, arranques de gritos, hurgarse la piel o la ropa.





## Cosas que pueden detonar **agitación**.

Conocer estas puede ayudarle a evitar una situación donde usted pueda sentirse amenazado o para manejar una situación que ha escalado.

- La persona está liberándose de enojo o frustración; estos se pueden haber estado formando por un tiempo largo y antes de su interacción.
- Ellos tienen sentimientos de pérdida de control y están intentando recuperarlo.
- Retaliación; contra injusticia real o percibida, o ante malos tratos.



## ● **Use técnicas efectivas de comunicación**

- Pregunte el nombre de la persona y úselo a menudo; comparta su nombre
- Escuche lo que la persona esté diciendo y escuche los intereses en común
- Enfóquese en los sentimientos
- Use habilidades de escucha activa
- Dele tiempo y espacio a la persona para que se exprese
- Clarifique y haga preguntas
- Muestre empatía a través de expresiones faciales y comentarios como “eso suena como una situación difícil”
- Resuma los comentarios de la persona en sus propias palabras, para mostrarle que usted ha escuchado y que entiende lo que la persona estaba diciendo
- Ignore o evite preguntas desafiantes; la persona puede estar intentando crear una contienda de poder

## ● **Llegue a una conclusión**

- En lugar de decirle a la persona qué hacer, ofrézcale opciones
- Pida sugerencias
- Obtenga conformidad asintiendo que “sí” mientras haga una sugerencia
- Encuentre una cosa pequeña con la que ellos puedan estar de acuerdo; esto los coloca en un estado emocional de “trabajemos juntos”
- Decida qué es negociable y qué no es negociable

**Recuerde** que dirigirse a la gente con **cuidado genuino** e **interés** puede ayudar mucho a asegurarse que la situación continúe con **calma** y que sea **positiva**.

## Consejos para interacciones positivas

- **Esté consciente de su propio estado de ánimo.** Cállese antes de interactuar con un individuo.
- **Esté atento a su entorno.** ¿Hay personas que puedan apoyarlo?, ¿hay objetos alrededor que podrían ser utilizados como un arma?, ¿tiene usted una vía de escape?, ¿su posición podría hacer que la otra persona se sienta atrapada?.
- **Véase y actúe de una manera no-amenazante, tanto como le sea posible**
  - Respete el espacio personal
  - Use un tono de voz bajo y consistente
  - Mantenga una expresión facial neutral
  - Coloque sus manos en frente de su cuerpo, abiertas y relajadas. No doble sus brazos en frente suyo
  - Evite moverse demasiado, estar inquieto o apuntar con los dedos
- **Controle su propia respuesta.** Los comportamientos y reacciones contribuyen a calmar la situación.



**Emergencias 9-1-1**

**Línea de quejas que no son emergencias  
780-423-4567**

**En línea en [Edmontonpolice.ca](http://Edmontonpolice.ca)  
Aplicación Edmonton Police Service**



**NEIGHBOURHOOD**  
Empowerment Team

Para más información: **[NET@edmonton.ca](mailto:NET@edmonton.ca)**

NET es una colaboración de los Servicios de la Policía de Edmonton, la Ciudad de Edmonton, el Family Centre y United Way de la Región Capital de Alberta.

Impreso en diciembre de 2019  
Spanish