



• **Policía de la provincia de Corrientes**

Instituto Superior de Formación Policial



Escuela de Suboficiales “Juan Bautista Cabral”

Abordaje y Resolución alternativa de conflictos

Comunicación humana



6to curso para cabos de la policía de la provincia de corrientes

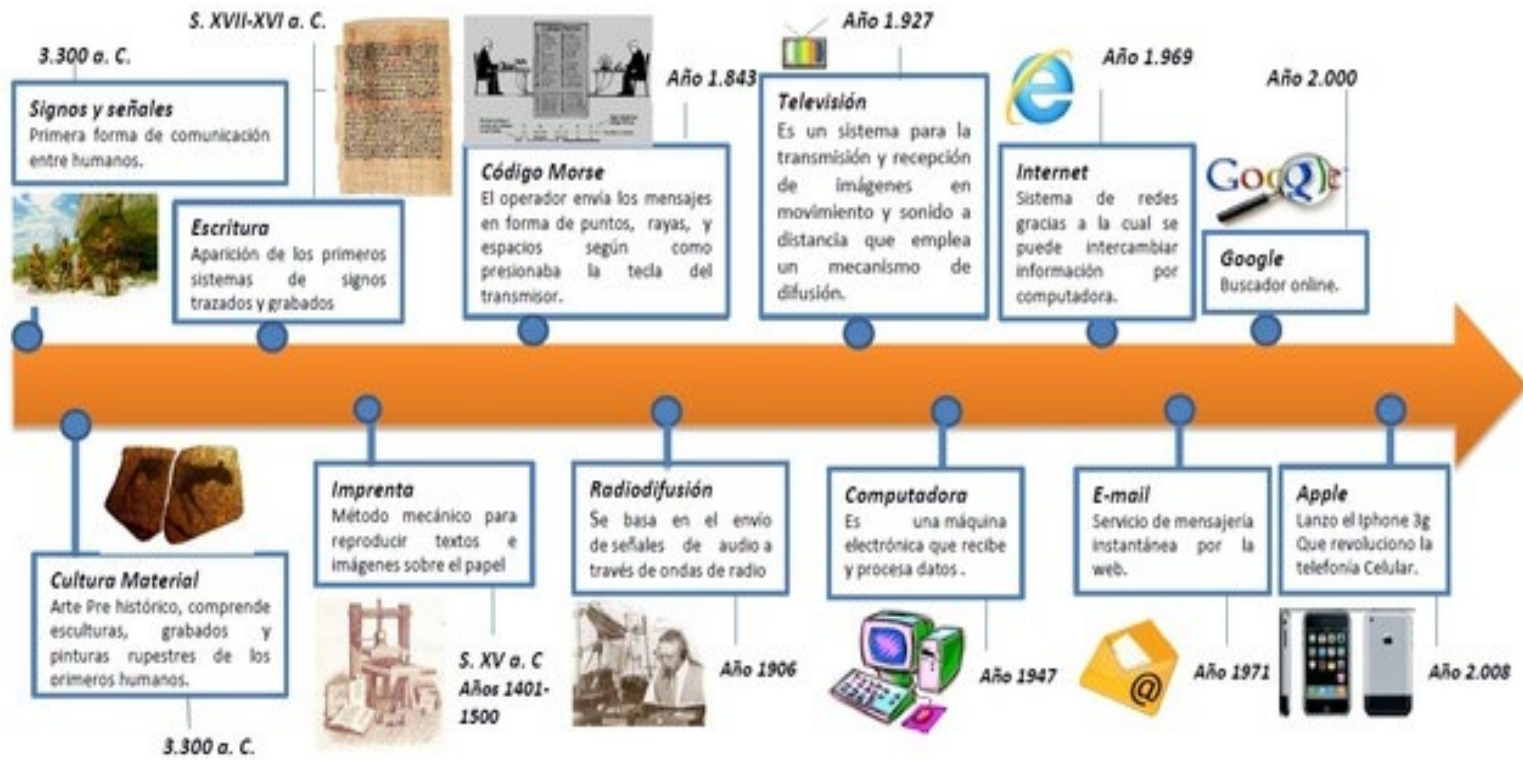
Profesor: Cesar Edgardo Alfonzo

Comisario Mayor

Homo sapiens



Evolución histórica de la comunicación y medios de comunicación



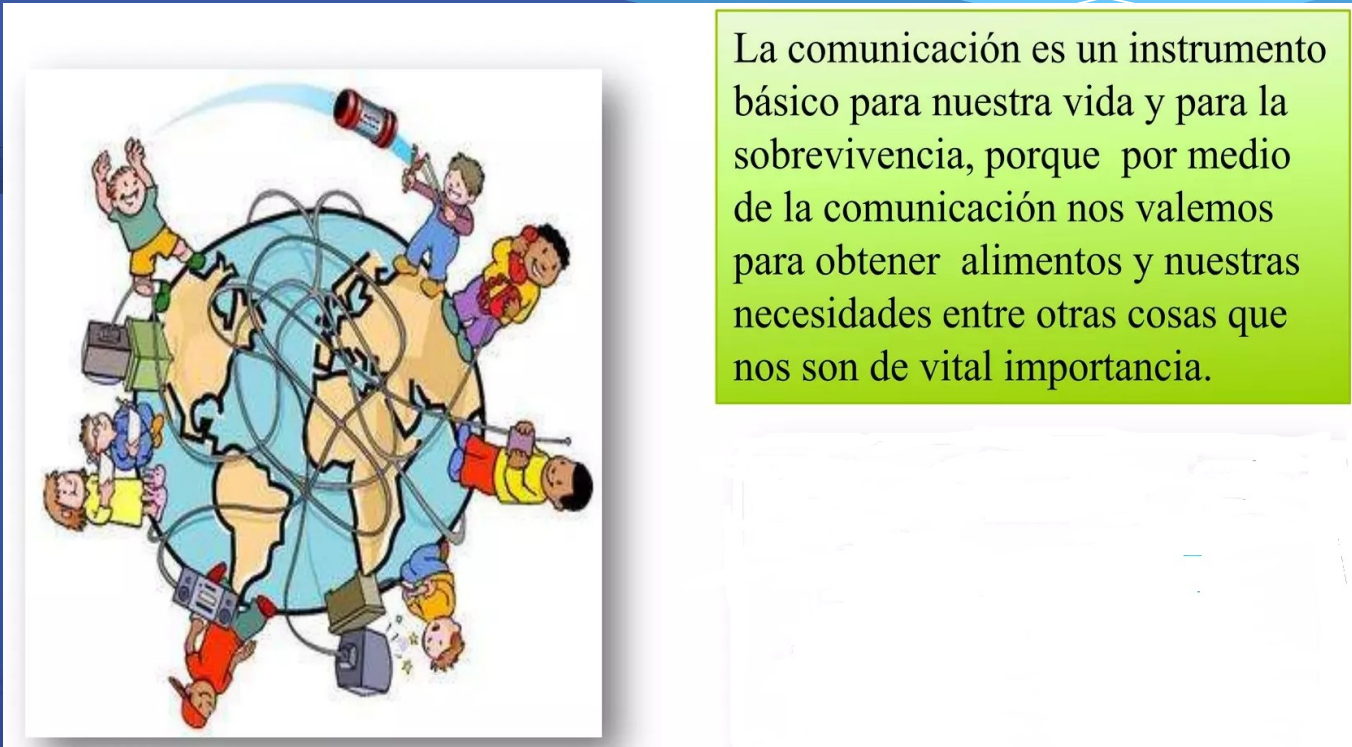
Clasificación



Que es la Comunicación?

La **comunicación** hace referencia al arte de transmitir y recibir información ya sea verbal o escrita. Es una acción social necesaria, ya que sin la comunicación nadie podría expresar sus sentimientos y deseos, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás.

Importancia



La comunicación es un instrumento básico para nuestra vida y para la sobrevivencia, porque por medio de la comunicación nos valemos para obtener alimentos y nuestras necesidades entre otras cosas que nos son de vital importancia.

Escuela de Palo Alto (EE.UU.)

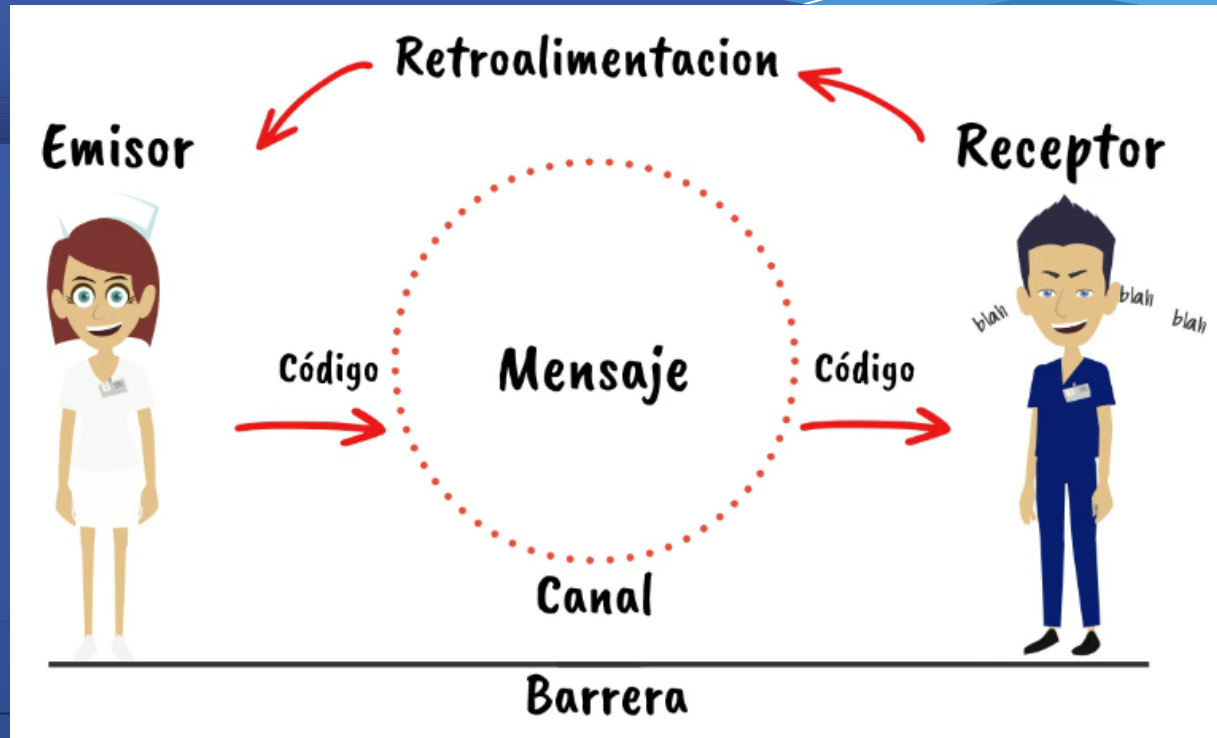
Teoría de la comunicación humana

Bateson, Watzlawick, Bavelas, Jackson, Goffman, Hall

Axiomas



Elementos de la comunicación



Competencias

Competencia lingüística: La comunicación se logra si emisor y receptor comparten el mismo código, si ambos tienen un conocimiento de la lengua que les permite producir su discurso y decodificarlo de acuerdo a su comprensión.



Competencia paralingüística: Estos códigos inciden en el sentido de un mensaje. Lo paralingüístico está relacionado con lo gestual, la postura, la mirada, el tono de la voz, y todo lo que acompaña al discurso oral.

Tipos de barrera de la comunicación



Forma de comunicación:

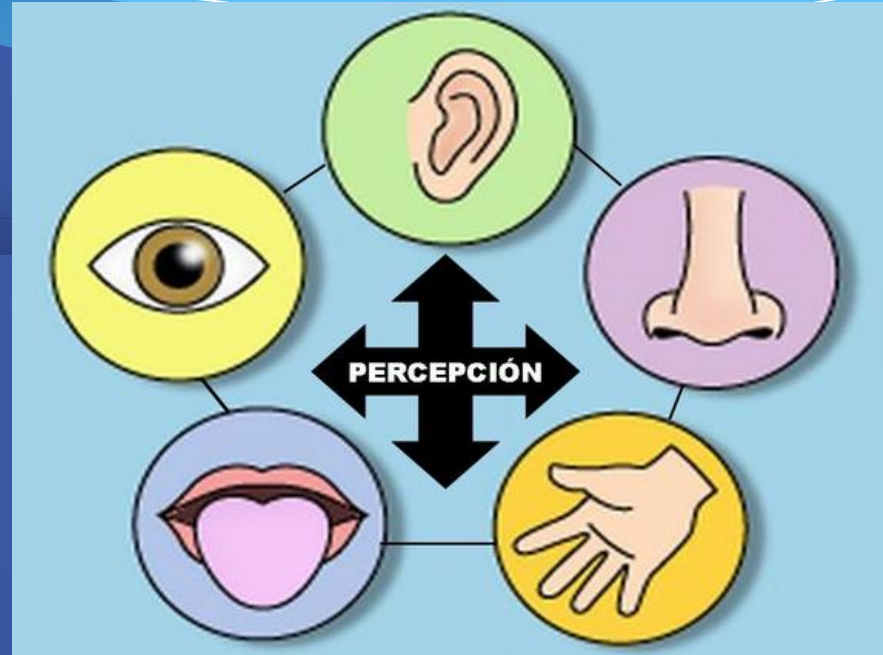
Intrapersonal
introspección (codifica-
decodifica)
YO CONMIGO

Interpersonal
YO CONTIGO O CON
ÉL/ELLA

Grupal
ENTRE NOSOTROS

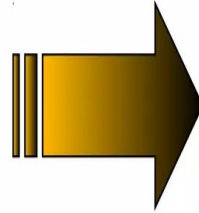
Masiva (colectiva)*

Percepción



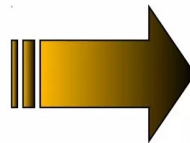
TIPOS DE COMUNICACION

- **COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA O VERBAL**



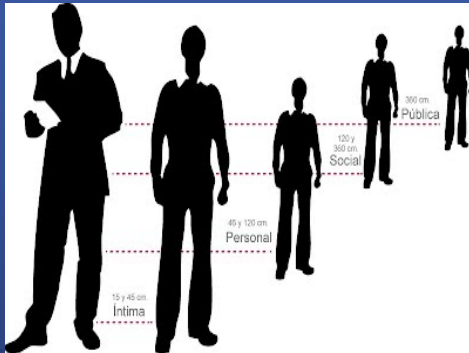
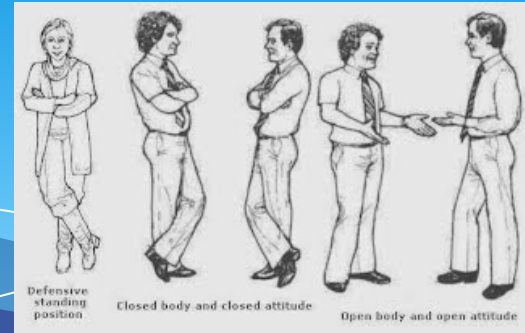
- Comunicación oral
- Comunicación escrita

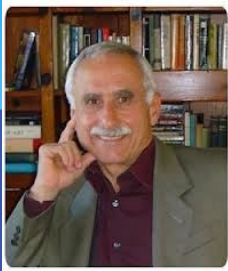
- **COMUNICACIÓN NO - LINGÜÍSTICA O NO-VERBAL**



- Comunicación gestual
- Comunicación sonora
- Comunicación icónica o visual
- Comunicación simbólica
- Comunicación sensorial
- Otras formas

Tipos de comunicación:





Albert Merhabian



Etología

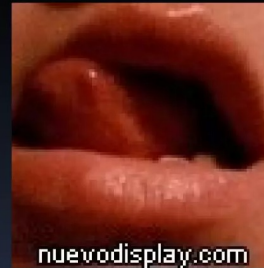
Konrad Lorenz



Kinestesia o

Paul Ekman

KINÉSICA
GESTOS,
ADEMANES y
POSTURAS



nuevodisplay.com



Proxemia o

Edward T. Hall

PROXÉMICA **USO DEL ESPACIO,** **DISTANCIA**

Distancia personal



Distancia íntima



Distancia social



Distancia pública



Tipos de comunicación no verbal



KINÉSICA (GESTOS, ADEMANES, POSTURAS)



PROXÉMICA (USO DEL ESPACIO, DISTANCIA)



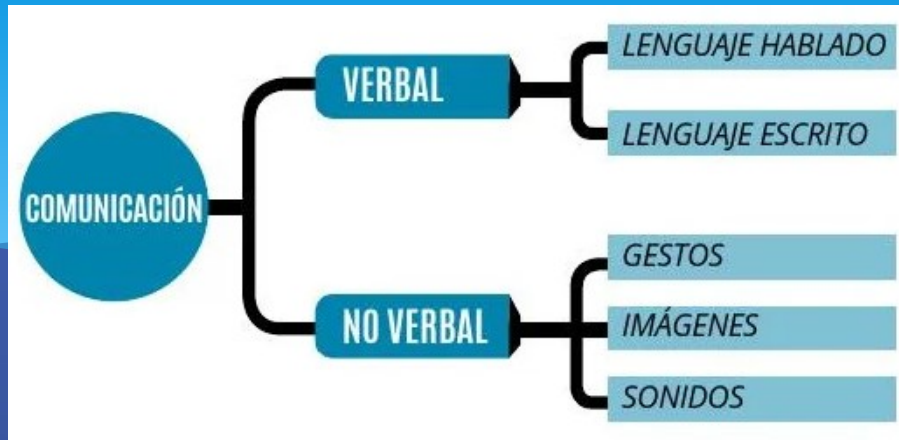
PARALINGÜÍSTICA (MATICES DE LA VOZ O PARAVERBAL)



SIMBÓLICO-ICÓNICA (IMÁGENES, ÍCONOS, INDICIOS, SEÑALES, SÍMBOLOS)

En la función policial

<i>TIPOS DE COMUNICACIÓN</i>	
COMUNICACIÓN VERBAL	Se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (timbre, volumen y ritmo de voz) o tono (quebrada, imperativa, sollozo, firme, baja, alta, acelerada, tranquila, etc.).
COMUNICACIÓN NO VERBAL	<p>Es la comunicación mediante expresión o lenguaje corporal desprovisto de palabras.</p> <p>La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.</p>



EVITE LO SIGUIENTE

- Mentir
- Interrumpir
- Actitudes de superioridad
- Prejuicios
- Afirmaciones obvias o sin sentido
- El exceso de información
- Generalizaciones vagas
- Preguntar lo que ya sabe
- Una actitud de “ya lo sé todo”
- Intentos de control o manipulación
- El uso de estadísticas confusas y de términos legales imprecisos
- Apresurarse si tiene mucha información que comunicar
- Involucrar historias personales cuando no son necesarias
- Cambiar de tema si el emisor no ha terminado
- Adelantar conclusiones

RECOMENDACIONES

EMISOR

- Sea claro con el objetivo que persigue.
- Cuide el elemento afectivo de la relación.
- Hable con respeto.
- Minimice las diferencias de status, autoridad y/o poder con una víctima.
- Sea directo y evite rodeos.
- Elimine distractores.
- Trate de distinguir una opinión personal de un hecho basado en evidencia.
- Si el receptor no hace caso, utilice un lenguaje más contundente.
- Tome en cuenta que el receptor pudo no haber entendido el mensaje aun cuando diga que sí.

RECEPTOR

- Siempre escuche con atención.
- Muestre interés.
- Pregunte si no entiende algo.
- Ofrezca alguna señal de que entiende el mensaje.
- Trate de recordar lo que le dicen.
- Aleje los pensamientos que no se relacionen con la conversación.
- Mantenga una mente abierta.
- Detecte las ideas principales.
- Trate de enfocarse en el contenido del mensaje y no en la manera en la que se lo comunican.
- Tenga una actitud colaborativa.
- Muestre una actitud positiva para obtener mayor información.

Beneficios para las personas:

- Se siente más **cercana** al otro.
- Es más capaz de **atenderle**.
- Puede contestar de una forma más **adecuada**.

- Se siente **aceptada** como persona.
- Se encuentra **a gusto** con el otro.
- Se va **aclarando** ella misma.
- Se siente **más segura**

FIN

¡ MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCION!