

Ministerio de Seguridad


Policía de la provincia de Corrientes

Dirección general de personal y formación policial

Instituto superior de formación policial

Escuela de Suboficiales “Juan Bautista Cabral”





Abordaje y resolución alternativa de conflictos

6TO CURSO PARA CABOS DE LA POLICÍA DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES

AÑO: 2024

PROFESOR: CESAR EDGARDO ALFONZO

Habilidades comunicativas

de los

funcionarios policiales





Importancia de las competencias relacionales en el servicio policial

Las competencias relaciones son las habilidades basadas en el respeto que nos permiten tener una interacción saludable y armónica con otras personas. Estas habilidades generan, aún en contextos de conflicto, la creación de soluciones y acuerdos para garantizar la sana convivencia.

La importancia de la inteligencia emocional

1

Autoconocimiento Emocional

- Nos permite reconocer nuestras propias emociones y comprender como influyen en nuestro comportamiento social.
- Identificamos así nuestras capacidades y debilidades.

2

Autocontrol Emocional

- Implica dominar nuestros impulsos y evitar la sensación de gratificación inmediata que genera una mala decisión.
- Actuar impulsivamente regularmente nos lleva más a problemas que a soluciones.

Importancia

PREPARACIÓN MENTAL

La preparación mental vence al estrés y fortalece los procedimientos policiales pero, sin una preparación adecuada su mente puede resultar devastadora para sí y sus compañeros dependiendo en ocasiones de la suerte para sobrevivir.



Habilidades comunicativas del Policia

Las habilidades de la comunicación desde la óptica laboral policial, son una de las herramientas más importantes en la interacción con otros individuos y en una posible resolución de conflictos.



Definición

Es por ello por lo que resulta imprescindible para un policía conocer, analizar y ejercitar los diferentes estilos en el proceso de comunicación policía-ciudadano, así como detectar los factores que obstaculizan o favorecen una buena comunicación.



Tipos de comunicación

COMUNICACIÓN VERBAL

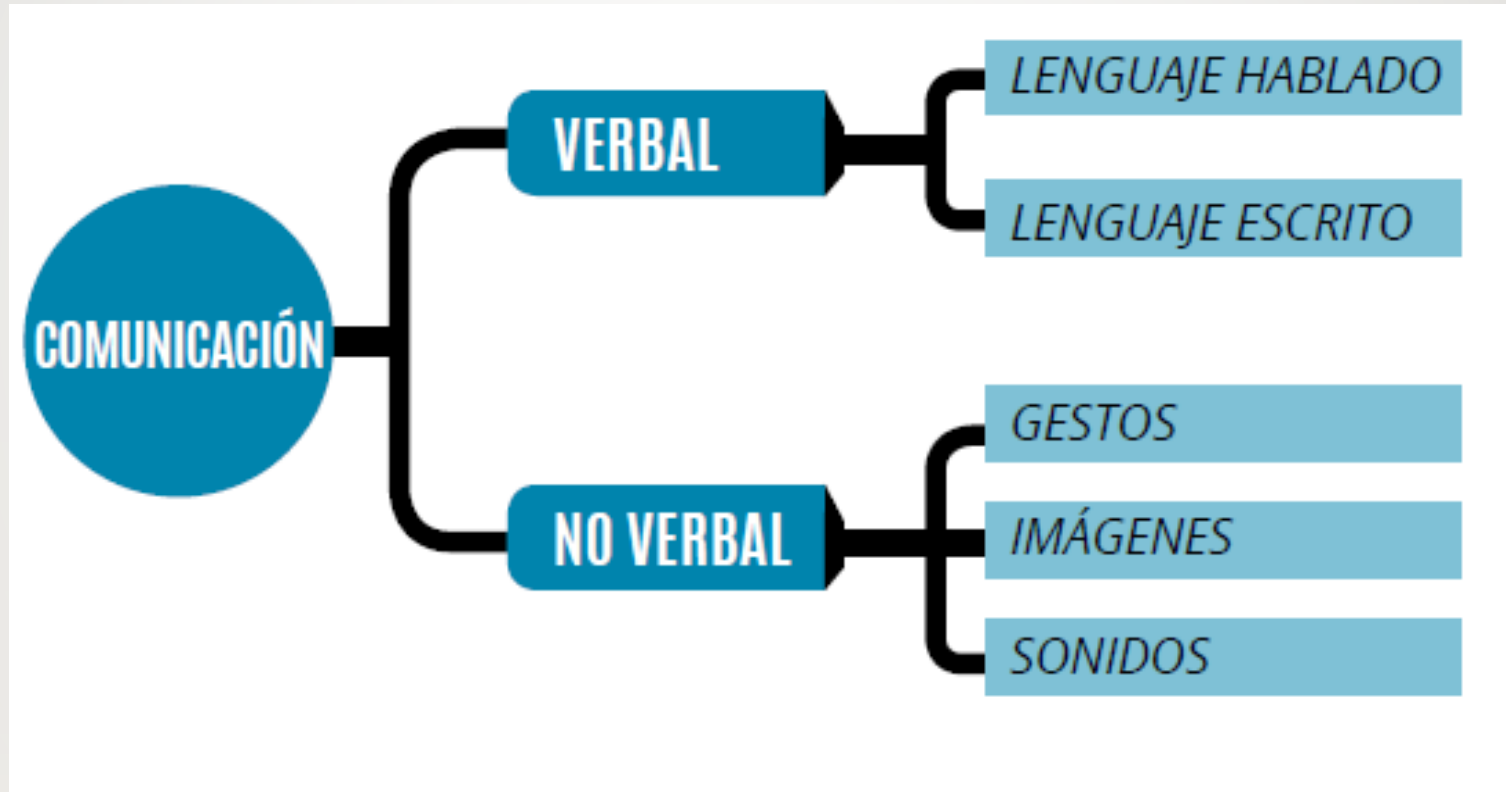
Se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (timbre, volumen y ritmo de voz) o tono (quebrada, imperativa, sollozo, firme, baja, alta, acelerada, tranquila, etc.).

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Es la comunicación mediante expresión o lenguaje corporal desprovisto de palabras.

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.

Diferencias entre verbal y no verbal





El canal kinésico, nos aporta información a través del movimiento de nuestro cuerpo.

El canal Paralingüístico nos aporta información de las particularidades de la voz. El volumen, el tono, la frecuencia, etc. son un aporte informativo que pueden incluso llegar a modificar el significado literal de las palabras.



El canal Proxémico nos aporta información a través de los diferentes tipos de espacio y de las repercusiones emocionales que conlleva su gestión.

El canal Háptico nos ofrecerá información sobre el tacto.



LA ASERTIVIDAD

Comunicarse con las personas (sujetos) de una manera asertiva nos permite transmitir nuestros requerimientos de manera racional, sin por ello provocar malestar.

La *asertividad*
es una herramienta necesaria para el trabajo
policial.

Preparación verbal

Consiste en el proceso que permite desarrollar y utilizar adecuadamente las técnicas de expresión verbal. Es importante para el policía adquirir habilidades comunicativas de persuasión, negociación, mediación, dialogo amistoso y entrevista, pues estas permiten elevar su nivel profesional al interactuar con el público, con las personas intervenidas y con sus compañeros.

el lenguaje verbal asertivo implica expresiones claras y precisas:

“¡Alto! ¡Policía!”,

“Baje del vehículo”,

“No circule por aquí”,

“Permítame su identificación por favor”...



Utilidad en intervención policial



FIGURA 3. Personal policial indica gestualmente con sus manos que el sujeto ante el cual interviene se calme (comunicación no verbal) Mientras que los puños cerrados de las manos en general indican agresividad, las manos abiertas, mostrando las palmas sugieren tranquilidad.



Pasos a seguir para una buena escucha activa



Consejos para la “escucha activa”

Elementos que facilitan la escucha activa

Animar al otro en su relato con pequeñas intervenciones que denotan interés en la comunicación verbal (“ya veo...”, “Entiendo...”, “Aja...” etc.); y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).



Habilidades para la escucha activa

■ **Parafrasear (verbal).** Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?".

Habilidades para la escucha activa

■ **Resumir.** Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. 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....".

Elementos que facilitan la escucha activa

- No interrumpir al que habla.
- No distraerse.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No minimizar (por ejemplo: "No te preocupes, eso no es nada").
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.

Error habitual

Error 1

En el desarrollo de las actividades diarias se olvida la importancia de escuchar, pues solo nos dedicamos a oír, sin prestar atención al lenguaje corporal y emocional de la otra persona.

Muchas veces, las comunicaciones solo se quedan en transmitir una orden, o atender un caso en la comunidad, y por la premura del tiempo y múltiples obligaciones, no se crea esa empatía que nos permite entender el mensaje que nos están transmitiendo.



Comunicación asertiva



Control emocional

Una de las habilidades fundamentales de la inteligencia emocional es el adecuado manejo de las emociones en uno mismo, también llamada autocontrol emocional.

El control de las emociones no significa que ellas deban suprimirse, sino que se refiere a cómo manejarlas, regularlas o transformarlas si es necesario. Supone poseer una serie de habilidades que permitan a la persona hacerse cargo de la situación, tomar decisiones entre alternativas posibles y reaccionar de manera controlada ante los diversos acontecimientos de la vida.



Como solucionar los conflictos?

Negociación

- **Prepara bien la negociación.**
- **Conoce bien los puntos fuertes y débiles de la otra parte.**
- **Negocia con el máximo responsable.**
- **Ten claro tus objetivos y tu "umbral de negociación".**
- **Pregunta y practica la escucha activa.**
- **Demuestra empatía, educación y autocontrol.**
- **No te precipites: tómate tu tiempo.**



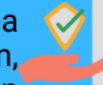
Mediación

El mediador favorece la comunicación entre las partes y el acercamiento de posturas. Son las partes las que proponen un acuerdo



Conciliación

La persona conciliadora realiza una o varias propuestas de resolución, que las partes en conflicto pueden aceptar o no.



Arbitraje

Las partes enfrentadas encomiendan la resolución de la controversia a un tercero, el árbitro. Su decisión es vinculante para las partes.



ES IMPORTANTE.

Para el policía adquirir habilidades comunicativas de persuasión, negociación, mediación, dialogo amistoso y entrevista, pues estas permiten elevar su nivel profesional al interactuar con el público, con las personas intervenidas y con sus compañeros.





FIN!

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION!!