



# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO POLICIAL

## 1.- INTRODUCCIÓN

Que duda cabe que en el trabajo policial, debido a la propia tipología de nuestra profesión, **la relación con la ciudadanía**, la relación con los vecinos en nuestros municipios no sólo es algo habitual, sino que me atrevo a decir que tiene un carácter predominante y prioritario en nuestro quehacer diario.

Sería imposible catalogar o sistematizar las situaciones en las que nos relacionamos con el ciudadano, ya que la variedad de situaciones que se pueden dar es infinita. Es por este motivo, “las relaciones con los demás”, que **el uso y manejo adecuado de las habilidades de la comunicación** como una herramienta más del agente de policía, al igual que en un momento determinado podemos usar un bolígrafo, unos guantes anticorte, unos grilletes, un callejero, un vehículo policial, etc., se convierte en necesario, pues de su correcto manejo y dominio obtendremos no sólo unas intervenciones policiales de mayor calidad, con todo lo que ello comporta, sino que el uso correcto de esta herramienta (habilidad en la comunicación) supondrá que los resultados finales de muchas de estas intervenciones sean menos lesivas, menos graves y menos problemáticas para todos los implicados (policías y ciudadanos).

Todos sabemos de la importancia trascendental que tiene el empleo del **sentido común y de una actitud adecuada** en cualquier faceta de la vida, pero mucho más en nuestra profesión, precisamente por eso, no podemos olvidar que las habilidades en la comunicación no suponen un elemento innato en el ser humano, sino que se pueden aprender y mejorar a través de un aprendizaje continuo y la práctica constante, lo que nos llevará a ser capaces de **resolver mejor los conflictos** que surjan en la relación con la ciudadanía, creando una relación eficaz, satisfactoria, etc., lo que redundará en un servicio de mayor calidad y que el ciudadano percibirá con una mayor profesionalidad, logrando así que aumente su disposición a colaborar. Que duda cabe que en el aspecto personal, el agente de policía se encontrará más satisfecho con su trabajo y en definitiva, consigo mismo.



## 2.- SOBRE LAS RELACIONES SOCIALES

Para el ser humano, una parcela primordial en su vida son las relaciones sociales ya que casi continuamente está interactuando con otros iguales; hay una permanente relación comunicativa que es básica para lograr el bienestar psicológico, satisfacer necesidades personales y, a la vez, facilitar a otras personas la satisfacción de las suyas.

Estas relaciones interpersonales pueden darnos las **mayores alegrías** pero también ser fuente de auténticos **quebraderos de cabeza** ya que carecer de habilidades comunicativas para relacionarnos puede hacer que encuentros cotidianos lleguen a convertirse en algo desagradable, embarazoso y que incluso, intentemos evitar.

Debemos tener claro, porque es algo que está plenamente demostrado por los especialistas en la materia, que no se nace siendo hábil socialmente sino que es una capacidad que se puede lograr con un aprendizaje adecuado. Así, alguien que se comporta de manera hábil en una interacción interpersonal es alguien que ha sido capaz de aprender distintos comportamientos y selecciona el más adecuado, dirigido a lograr sus objetivos, considerando siempre a su interlocutor y el contexto en el que se desarrolla la interacción.

A diario, muchos de los problemas con los que nos enfrentamos están relacionados con la dificultad para comunicarnos con otras personas.

Una comunicación inadecuada impide el logro de los objetivos que pretendemos conseguir y se puede convertir en una fuente de insatisfacción personal a medio o largo plazo, llegando a bloquear la eficacia en el ámbito laboral.

## 3.- LA ESCUCHA ACTIVA

Una de las formas más efectivas de hacer frente a los problemas que se pueden plantear en la interacción durante la comunicación, es la ESCUCHA ACTIVA, ya que **se trata de un proceso de comprensión en el que nos centramos en nuestro interlocutor atendiendo a todos los componentes del mensaje que nos pretende hacer llegar para así poder comprenderlo, tanto en su intencionalidad como en su significado y en el que hay una constante retroalimentación, gracias a la cual el emisor del mensaje puede hacerse una idea de cómo estamos entendiendo y recibiendo el mensaje.**

De entre los **tipos de escucha activa** existentes, el más útil y sobre el que deberemos operar en nuestro desarrollo profesional policial, se encuentra el de **la empatía**, el cual no es ni más ni menos que tener la capacidad de **ponernos en el lugar del otro, incluso aún no estando de acuerdo con lo que expresa.**



Constituye ésta la mejor forma de escuchar activamente ya que permite comprender al interlocutor sin juzgarlo y sin tener que darle la razón. El objetivo de la escucha activa empática es la **comprensión y no la evaluación**.

Con este tipo de escucha conseguimos un mayor conocimiento de la **postura del emisor** en el conflicto, **aumentamos su receptividad** ante nuestras argumentaciones, nos permite **ganar tiempo** para adaptar nuestros mensajes, **disminuye la tensión** emocional de la situación al lograr tranquilizar al interlocutor cuando se siente escuchado y facilita comportamientos de compromiso y de colaboración al facilitar una **predisposición al diálogo y a la adquisición de acuerdos** viables para ambas partes.

#### 4.- COMPONENTES EN LA COMUNICACIÓN

Asimismo la comunicación tiene distintos **componentes** de cuyo adecuado manejo podemos sacar partido en nuestro quehacer diario:

**-Cognitivos:** Los pensamientos que las personas tienen durante la comunicación, pueden ser negativos o positivos, por ello tenemos que intentar que los pensamientos negativos que puede presentar el otro interlocutor, del tipo “da igual lo que le diga al policía”, “no va a servir de nada discutir”, “son todos iguales...”, cambien a medida que nos relacionamos con él.

**-Componentes fisiológicos:** Que se referirían a cuando por ejemplo una persona empieza a notar una excesiva sudoración, respiración agitada,.. Esto desencadena cambios cognitivos (“van a notar que estoy nervioso”,...) que pueden llevarnos a conductas incompatibles con una comunicación eficaz.

**-Componentes conductuales:** Entre los que estarían los verbales (qué se dice): el contenido del mensaje, la formulación de preguntas, la utilización del humor, comentarios positivos,...; componentes verbales paralingüísticos (cómo se dice): la entonación, el volumen de la voz, fluidez, claridad, timbre de la voz,...; y no verbales (qué se hace al decirlo), como la mirada, los gestos, la postura, la sonrisa, la distancia y el contacto físico, entre otros.

#### 5.- ESTILOS DE COMUNICACIÓN

A la hora de comunicarnos combinamos todos los componentes anteriores y según cómo lo hagamos va a determinar **el estilo comunicativo** que utilizamos en cualquier interacción.

Para mencionarlos de manera breve, encontramos entre los estilos de comunicación:



**Estilo de comunicación pasivo** que se caracteriza por una incapacidad para expresar deseos, sentimientos y necesidades, así como derechos y opiniones, lo que lleva a tener un sentimiento de sentirse manipulado e incomprendido, baja autoestima, depresión,... Se emplean expresiones del tipo “no quiero molestar”, “bueno”,... y utilizan silencios prolongados, voz baja, fluidez escasa, titubeos... y adoptan una postura distante, sonrisas poco frecuentes y “falsas”, mirada evasiva....

El **Estilo agresivo** se caracteriza porque expresa sus deseos, sentimientos, opiniones, necesidades,... sin respetar e infravalorando a los demás. Expresiones del tipo “haz”, “deberías”, “si no lo haces”, utilizando un tiempo de habla excesivo sin pausas, tono elevado, fluidez rápida y una postura y gestos intimidatorios, sin sonrisas, miradas directas y continuadas,...

El **Estilo de comunicación asertivo** expresa deseos, opiniones, derechos,... respetando los de los demás. Esto se consigue cuando se utilizan expresiones del tipo “opino”, “siento”, “¿qué te parece si?”, “hagamos”,... un volumen de voz adecuado, entonación y velocidad idónea, habla fluida y sin interrumpir al interlocutor, con una expresión facial relajada, sonrisas frecuentes y acordes a la situación, contacto ocular directo pero evitando miradas fijas intimidatorias, manteniendo una distancia que no invade el espacio personal y gestos relajados.

**Este último estilo comunicativo es el que en el mayor número de ocasiones puede resultar el más adecuado** en una relación comunicativa aunque **lo ideal sería saber cambiar el estilo comunicativo dependiendo del contexto social y del interlocutor**. Además, cuando surge un conflicto en las interacciones personales, lo que se traduce en que se percibe una incompatibilidad entre los objetivos de las partes, la adopción de los comportamientos de **compromiso y de colaboración**, que implican un estilo comunicativo asertivo, llevan a resultados positivos en la resolución del conflicto al facilitar la consecución de acuerdos satisfactorios para las dos partes.

## 6.- LA RESPUESTA ASERTIVA Y SUS ESTRATEGIAS

Para dar una **respuesta asertiva** hay que ser capaz de escuchar activamente, entender el punto de vista del otro aunque no hay por qué estar de acuerdo; decir lo que se piensa y lo que se siente,... y además decir lo que se desea que ocurra de forma clara y directa, sin sentirse culpable.

Y puesto que este tipo de respuesta es la que garantiza que en la mayoría de las ocasiones la interacción y tratándose del trabajo policial, la interacción con el ciudadano resulte eficaz, deberíamos tener en cuenta una serie de estrategias asertivas. La elección de una u otra dependerá del contexto social en que se desarrolle la interacción.



A modo de ejemplos prácticos podríamos hablar de las siguientes **estrategias asertivas**:

**-Banco de niebla:** se trata de, ante una crítica “**no entrar al trapo**”, sino escucharla y analizarla para ver qué tiene de verdad y dar una respuesta inesperada coincidiendo con la totalidad o con parte de la crítica ya que se muestra que se ha comprendido el argumento lo que no implica que se esté de acuerdo.

Ni te defiendas, ni contracritiques, no niegues lo innegable y expón tu punto de vista. Puede parecer que estás perdiendo terreno y que se cede, pero es otra forma de confrontar usando sus propios argumentos como eje.

Cuando no reaccionas de la forma que se espera es fácil que se desinfle tras insistir un poco en lo mismo.

Esto es lo que algunos autores han denominado "TÉCNICA DESARMANTE". Primero, se reconoce en que tiene (o puede tener) razón sobre lo que nos dice, pero expones inmediatamente que piensas de otra manera. Así, le comunicas que efectivamente has escuchado su mensaje pero que no estás dispuesto a renunciar a tus derechos/obligaciones y que no estas de acuerdo con la totalidad de su punto de vista.

– **Ejemplo:**

**EL OTRO:** Es que aquí no hay ningún sitio para estacionar y yo tengo que recoger a mi hijo...!!! Usted dirá como lo hago...!!!

**TU:** Si efectivamente tiene usted razón, el estacionamiento en esta zona para la recogida de los niños del colegio esta muy mal, sin embargo, si todos los padres que también vienen para recoger a sus hijos hicieran lo mismo que usted, no habría circulación y el atasco sería mucho mayor, creo que lo mejor sería venir con más tiempo o buscar un estacionamiento un poco más alejado de esta zona y así usted evitaría este problema...

**-Interrogación negativa:** busca aclarar el verdadero motivo de la crítica por lo que se solicita información sobre los pensamientos, sentimientos u opiniones que han dado lugar a ella, favoreciendo así la comunicación.

No se debe tener reparos para profundizar en el conflicto con esa persona y en la propia crítica recibida.

- **Ejemplo:**

**EL OTRO:** Te has llevado el coche porque soy gitano... ERES UN RACISTA...



**TU:** Entiendo que este enfadado, pero no entiendo exactamente que es lo que he dicho o hecho que le haga pensar que soy racista con usted... que ha sido?...

**-Ironía asertiva:** se responde positivamente a una crítica hostil en situaciones muy concretas.

**- Ejemplo:**

**EL OTRO:** Vaya, mira que buen policía es el tío, que bien multa, le van a dar un premio...

**TU:** Gracias, pero no creo que me den ningún premio por hacer lo que tengo que hacer

**-“No” asertivo:** cuando se está convencido de que la respuesta más adecuada ante una situación o petición determinada, es un **“No”**, hay que decirlo sin rodeos, ni excusas ni explicaciones que no acaban nunca, y lo que es más importante, sin sentirse culpable por ello.

**-Disco rayado:** insistir en el mensaje repitiendo la idea principal que se quiere transmitir una y otra vez, sin enfadarse ni levantar la voz y sin dar explicaciones o excusas que te culpabilizarían, no se debe temer acabar sonando como un viejo vinilo rayado.

De esta forma les das a entender que no estás dispuesto a ceder terreno al mantenerte firme en tu planteamiento, y al mismo tiempo impides que cambien el tema de conversación para llevarte a su terreno.

– **Ejemplo:**

**TU:** Muchas gracias, pero no bebo...

**EL OTRO:** Venga, me vas a despreciar la invitación...!!!

**TU:** Muchas gracias, pero no bebo...

**EL OTRO:** Pero bueno, ni que tuvieras problemas con el alcohol...

**TU:** Se lo agradezco, pero simplemente no bebo...

**EL OTRO:** Ya!, lo que tu digas, SEGURO QUE A OTROS SI SE LA ACEPTAS!!!

**TU:** Muchas gracias, pero es que no bebo...

...Y así se continúa...



**-Compromiso o acuerdo viable:** cuando ambas partes tratan de llegar a un acuerdo y se ofrece un compromiso aceptable para los dos.

**- Ejemplo:**

**EL OTRO:** Déjeme que recoja los papeles de mi casa, vivo aquí al lado, es que los he dejado olvidados con las prisas.

**TU:** Bien, vaya a su domicilio y traiga la documentación que le falta antes de las doce de la mañana, si no lo hace ya sabe que entenderé que no la tiene.

A modo de conclusión podríamos decir que, en el trabajo policial, cuando nos relacionamos con el ciudadano, las habilidades en la comunicación son un elemento más, una herramienta práctica, y el hecho de saber que están ahí, saber que existen y que se pueden entrenar y mejorar es de vital importancia.

Este es el objetivo de este texto, el de arrojar un poco de luz sobre este tema, abriendo una pequeña puerta para que todo aquél que lo desee puede iniciarse en el entrenamiento y la práctica de estas habilidades.

Hemos pretendido potenciar y sacar del cajón del olvido este tema que tantas veces se ve relegado e infravalorado por los propios profesionales de la policía, sin que nosotros mismos caigamos en la cuenta de que todo aquella intervención que se pueda solventar de una manera satisfactoria para ambas partes, será siempre mucho mejor que adoptar una estrategia agresiva a las primeras de cambio que conlleve repercusiones de mayor gravedad tanto para el ciudadano como para el propio agente de policía.

Por último mencionar que el texto esta basado principalmente en el “Manual de habilidades de comunicación en el ámbito policial”, que edita la Escuela de Seguridad Pública de Andalucía (ESPA), y cuya autora es Dña. Yolanda Troyano Rodríguez, manual al que sin duda os remitimos para cualquier ampliación sobre la información aquí proporcionada.