



# CURSO DE INGRESO A LA PFA

Introducción a las Competencias  
Comunicativas Técnico-Profesionales

2018-2019

**IUPFA**

**Coordinadora: Natalia Doulián**



## Introducción a las Competencias Comunicativas Técnico – Profesionales

Autora: Lic. Natalia Doulián

### Fundamentación:

Las competencias son “complejas capacidades integradas, en diversos grados, que la educación debe formar en los individuos para que puedan desempeñarse como sujetos responsables en diferentes situaciones y contextos de la vida social y personal, sabiendo ver, hacer, actuar y disfrutar convenientemente, evaluando alternativas, eligiendo las estrategias adecuadas, y haciéndose cargo de las decisiones tomadas” (Cullen, 1996: 12).

A este respecto, las competencias serían capacidades integradas vinculadas con los ámbitos en los que desarrollan la experiencia vital de los estudiantes para posibilitar: desarrollos autónomos, obrar con fundamentos, interpretar situaciones, resolver problemas, anticipar escenarios y realizar acciones innovadoras (Franco et al, 2005).

Ahora bien, cabe señalar que cada profesión posee un lenguaje particular, que se estructura a partir de una dinámica textual, la cual da forma a una profesión. El discurso técnico – profesional es de manera amplia “el conjunto de géneros discursivos que llevan a cabo los objetivos específicos de las organizaciones donde circulan. Estos géneros constituyen prácticas discursivas dominantes, que se encuentran estandarizadas y reguladas institucionalmente, y por tanto cumplen un rol clave en los campos de desempeño laboral”. (Navarro, 2012: 1298)

La función policial, por su especificidad, posee un lenguaje técnico-profesional estandarizado y regulado institucionalmente que es necesario enseñar en la institución formadora a efectos de garantizar competencias comunicativas eficaces en el cumplimiento de sus funciones.

Por este motivo, es necesario tener en cuenta el proceso específico de producción y comprensión de estos tipos de texto, y no solo el producto textual. La consideración de las habilidades necesarias para la construcción de los discursos propios del ámbito profesional serán los ejes del presente espacio.

Se propone la organización en formato taller al constituirse como un espacio propicio para enriquecer de manera significativa el aprendizaje de los postulantes al incorporar

conocimientos relevantes y significativos, actividades que promueven la colaboración, una autogestión del aprendizaje, así como una orientación a comportamientos fundamentados en la ética profesional.

### **Objetivos:**

Que los postulantes logren:

- Aumentar el nivel de comprensión que facilite la construcción de conocimientos.
- Identificar las operaciones intelectuales que suponen las diferentes situaciones comunicacionales.
- Incorporar recursos semánticos, sintácticos y estructurales propios de los campos académico-profesionales en los que se encuentran inscriptos.
- Analizar las diferencias entre descripción e interpretación y las consecuencias de su utilización en la elaboración textual (oral o escrita).
- Aprender las herramientas de observación y entrevista como parte de las competencias básicas a ser utilizada como base para la inspección ocular y las distintas situaciones de toma de declaraciones.
- Reflexionar sobre la comunicación como un todo complejo que incluye escenarios, oralidad y gestualidad condicionados por contextos diversos.

### **Contenidos:**

La observación: el lugar desde el que se observa. Descripción e interpretación: diferencias fundamentales. El problema de las adjetivaciones. Entrevistas: el doble desafío del entrevistador: registrar fielmente lo enunciado y reconocer la información fundamental y básica. La inspección ocular.

La comunicación en público. Argumentación y comunicación oral. Gesto y comunicación. Primer escalón del Uso Racional de la Fuerza: Presencia. Atención al público.

## **Metodología de Trabajo:**

Se plantea la situación de clase como un espacio de análisis y reflexión, un ámbito para teorizar desde la práctica y un encuentro que permita interrogarse, conceptuar y proponer experiencias de comunicación técnico – profesional específica a la función que ocuparán los funcionarios de la Policía Federal Argentina.

La propuesta de intervención docente está orientada a estimular en los postulantes la reconstrucción crítica de las competencias comunicativas utilizadas. Se considerarán una serie de principios que facilitarán formas de enseñanza orientadas a aprendizajes significativos y a una evaluación al servicio de esos aprendizajes. Dichos principios se relacionan con un tratamiento profundo de la información, la práctica pedagógica, la creación de oportunidades para aprender significativamente, la conexión con los saberes previos y el estímulo a la metacognición.

Desde la modalidad “Taller”, se proponen actividades que favorezcan la interpretación y la producción textual, individual o grupal según se requiera, para superar las dificultades en torno a las competencias comunicativas de lectura comprensiva, escritura y oratoria técnico-profesional. Se promoverá el trabajo colaborativo porque no sólo facilita el aprendizaje de los contenidos, sino también porque permite el desarrollo de una serie de competencias tales como la solidaridad y el respeto al Otro -entendido no como tolerancia sino como diferencias entre iguales- base de la democracia que deben, en su futuro profesional, sostener. Es necesario señalar que el trabajo en equipo no es simplemente la suma de trabajos individuales ni tampoco la asignación de trabajos a más de una persona. El trabajo en equipo existe para capitalizar las fortalezas y las debilidades de sus integrantes, generando un resultado mayor al que cada uno podría lograr por separado.

Se promoverán conjuntos diversos de estrategias, cuyos principios serán los siguientes:

- El trabajo con grupos heterogéneos.
- El trabajo de diversas técnicas grupales.
- El respeto por los saberes previos de los alumnos.
- La atención a la diversidad.

- El rol del alumno como sujeto activo que estructura y modela su propio proceso de aprendizaje.

- El docente como el encargado de orientar y “andamiar” los procesos autoestructurantes del conocimiento de los alumnos.

Se comenzará cada encuentro a partir de los conocimientos previamente adquiridos por los postulantes. A partir de sus supuestos se generarán estrategias didácticas que promuevan conflictos y reflexiones en sus modos de interpretar y analizar los textos académicos y los técnicos - profesionales. Como cierre de los encuentros se prevé la utilización de distintas estrategias que permitan obtener información sobre la marcha de los procesos de aprendizaje de los postulantes.

## Clase 1: La observación. Parte I: los espacios<sup>1</sup>

En esta primera clase les proponemos que reflexionen críticamente sobre una de las herramientas más utilizadas en los quehaceres profesionales: la observación.

Sólo por abrir los ojos cuando se despiertan a la mañana, las personas reciben información del mundo que los rodea. Observar y recibir información es una actividad, se podría decir, casi “natural”. Por este motivo, la observación no es tema de reflexión cotidiana. Sin embargo, en este texto se analizará la observación como técnica de investigación, es decir, con sentido de indagación científica. Al hablar de observación con sentido de indagación científica, se quiere decir que la observación tiene una “intencionalidad”. O sea que la persona se propone “algo” con dicha observación.

Esta clase tiene como propósito un primer acercamiento al trabajo con la técnica de observación a la vez que revisa críticamente las formas de descripción y registro de lo “observado”.

A partir de esta clase, esperamos que el postulante realice las operaciones cognitivas que le permitan:

- Analizar las formas de descripción y registro de lo observado,
- Incorporar la herramienta de observación como parte de las competencias básicas a ser utilizada como base para la inspección ocular.

---

<sup>1</sup> Para las tres primeras clases se recomienda leer el texto “La observación como técnica de investigación” para acompañar los desarrollos teóricos-prácticos.

## **Hilo conductor**

### *Actividad inicial*

1- Describa el lugar donde se encuentra.

**\*\* Puesta en común y problematización de lo registrado \*\***

**\*\* Bloque teórico: observación: definición y clasificación. Herramientas y criterios para elaborar un registro \*\***

### *Actividad:*

2- Reelabore su registro de observación considerando los criterios analizados.

## Clase 2: La observación. Parte II: las situaciones

En la primera clase, se presentaron una serie de criterios para realizar de manera ordenada una observación de espacios físicos considerando:

- Las diferencias entre tipos de observación de acuerdo al objetivo (investigación, profesional, etc.);
- La explicitación del locus de enunciación y su importancia para el registro en las observaciones de “espacios” o “lugares”;
- La definición de criterios para realizar observaciones (sentido horario, aspectos estructurales y coyunturales, etc.)
- El desarrollo de algunas herramientas y recursos para realizar registros de observación.

En esta clase continuaremos trabajando con la herramienta de observación focalizando, no ya en espacios, sino en situaciones dinámicas. Es decir, en la observación de hechos o sucesos a medida que los mismos van transcurriendo. Este tipo de observación puede tener diversos propósitos de acuerdo a la disciplina o la profesión. Por ejemplo: para comprender, para predecir, para intervenir.

En todos los casos, consiste en ser testigos de los comportamientos sociales de individuos o grupos, en los lugares “naturales” donde transcurren, sin modificar su marcha ordinaria. Para ello, analizar los espacios físicos (tal como se trabajó en la clase anterior), las posiciones de los sujetos en ellos; los movimientos, las interacciones, las posturas y gestualidades de los individuos; hipotetizar posibles causas; registrar palabras clave; son algunos de los elementos a considerar.

Los escenarios a los que se enfrenta el personal policial son variados y dinámicos, la mayoría de las veces complejos y con información insuficiente. La acción policial ejecutada deberá ser, entonces, el resultado del análisis y evaluación de las situaciones en las que le toca intervenir, procurando una actitud profesional e imparcial, conociendo sus atribuciones y facultades, y dando una gestión eficaz a las diferentes problemáticas con las que se encuentra.



A partir de esta clase, esperamos que el postulante realice las operaciones cognitivas que le permitan:

- Analizar las formas de descripción y registro de lo observado,
- Incorporar criterios de observación como parte de las competencias comunicativas técnico-profesionales para el análisis de situaciones.

### **Hilo conductor**

#### *Pregunta inicial*

¿Qué criterios consideran que deberían tenerse en cuenta para observar situaciones?

Puesta en común. Sistematización de criterios.

**\*\* Proyección de video \*\***

Actividad:

Realice un registro de la situación observada

**\*\* Puesta en común. Sistematización teórica de criterios de observación \*\***

### **Clase 3: La observación. Parte III: el registro, ¿descripción o interpretación?**

En esta clase, les proponemos analizar un obstáculo metodológico en el registro de observaciones: la sustitución de la descripción por la interpretación de los hechos que se observan.

En la vida cotidiana, las personas realizan interpretaciones sobre fenómenos de la realidad en el mismo momento en que estos ocurren. Sin embargo, en la actividad profesional sustituir la descripción de un fenómeno por la interpretación de su dinámica, puede llevar a conclusiones o decisiones erróneas en el proceso interpretativo-evaluativo. Principalmente cuando son otros actores los que dependen de nuestros registros para la toma de decisiones y no poseen o desconocen las fuentes de evidencia para ratificar o rectificar las interpretaciones volcadas en los registros.

A partir de esta clase, esperamos que el postulante realice las operaciones cognitivas que le permitan:

- Analizar las diferencias entre descripción e interpretación y las consecuencias de su utilización en la elaboración textual (oral o escrita).

## **Hilo conductor:**

### *Actividad inicial*

1- Realice un registro de observación de cada una de las imágenes que se presentan.

**\*\* Puesta en común y problematización de lo registrado \*\***

**\*\* Bloque teórico: el proceso interpretativo-evaluativo \*\***

### *Actividad:*

1- En grupos de dos o tres postulantes, analice los siguientes fragmentos de registros de observación verificando el eje de objetividad/subjetividad:

a- "(...) el salón comedor es un lugar muy amplio, aproximadamente de 20 metros de largo por 15 metros de ancho, su altura en el interior es de 4 metros, rodeado en lo alto por amplias ventanas que permiten ingrese la luz solar al lugar, con gran cantidad de personas adentro en este momento, para ser más específico, camaradas con los que comparto el transcurrir del día, con alguno he tenido diferencias pero a pesar de ello nos une el sentimiento de un mismo propósito, eso hace que todo sea más fácil."

b- "(...) Me encuentro en el salón comedor, un lugar un poco grande lleno de mesas y sillas, adecuado para racionar, acogedor, tranquilo, con cortinas verdes, aires acondicionados para climatizar el ambiente. Es un lugar seguro ya que se encuentra a la vista varios matafuegos."

c- "(...) hay poco oxígeno ya que el lugar es muy amplio, pero sobrepasa la capacidad requerida."

2- Revise y corrija el registro realizado la clase anterior identificando los nudos problemáticos respecto a la sustitución de descripción por interpretación y la objetividad/subjetividad de los discursos.

## Clase 4: La comunicación. Parte I: comunicación verbal y no verbal

De acuerdo a su etimología latina comunicar (*comunicare*) quiere decir poner en común, compartir.

Poner en común puede ser manifestado de múltiples formas, al hablar o al tener contacto entre las personas, que puede ser amigable o altamente agresivo, también estamos comunicando, siempre estamos comunicando. Es necesario mencionar cuestiones atinentes al lenguaje, desde la fonología hasta la teoría literaria o la gestualidad.

“Aquello que decimos y lo que no decimos, lo que damos por sobreentendido, lo que expresamos con el cuerpo y los gestos, todo ello comunica. Es imposible no comunicar. Somos seres sociales, es decir, que tenemos contacto con otras personas y en esa interrelación nos expresamos. Le hacemos saber a los otros nuestras intenciones, nuestros pensamientos, nuestras acciones con las que también comunicamos.” (Minseg, 2015: 54)

En el ámbito disciplinar y profesional, resulta decisivo adquirir destrezas para la elaboración del esquema de la comunicación oral. Y dentro de ella deben atenderse los factores lingüísticos y paralingüísticos: entonación, pronunciación, gestualidad, expresión corporal, considerados en las distintas situaciones de comunicación.

Cabe destacar, que existen distintas modalidades de entonación: aseverativa, interrogativa, exclamativa. Los textos transmiten significados, sentimientos, emociones, estados de ánimo, como alegría, pena, dolor, disgusto, asombro, ironía, etc. Cuando, por ejemplo, leemos en voz alta o participamos de un debate reflejamos distintos significados modulando la voz, modificándola o variándola, dependiendo de lo que queremos expresar. Podemos destacar las palabras o frases más importantes con la intensidad y el volumen con que pronunciamos determinadas sílabas o frases.

La comunicación oral se complementa con la expresión corporal (kinésica). Los gestos y movimientos del cuerpo (cabeza, hombros, brazos y manos), así como las expresiones faciales y la mirada poseen un gran poder comunicativo. El hablante que permanece inmóvil, el rostro inexpresivo y la mirada fija, se distancia del público.

En esta clase les proponemos analizar y reflexionar sobre las situaciones comunicativas:



A partir de esta clase, esperamos que el postulante realice las operaciones cognitivas que le permitan:

- Identificar las operaciones intelectuales que suponen las diferentes situaciones comunicacionales.
- Reflexionar sobre la comunicación como un todo complejo que incluye escenarios, oralidad y gestualidad condicionados por contextos diversos.

### Hilo conductor:

Se proponen una serie de dinámicas grupales que tienen como eje central la reflexión sobre la comunicación.

El desarrollo de la clase consistirá en momentos prácticos, seguidos por sistematizaciones teóricas, donde el proceso inductivo-deductivo irá construyendo el bagaje conceptual-práctico sobre los escenarios, la oralidad, la gestualidad y la postura como elementos de toda situación comunicativa.

Simulaciones, resolución de problemas; dinámicas colaborativas e individuales; oralidad y escritura serán las estrategias a utilizar.

## Clase 5: La comunicación. Parte II: la argumentación oral

En la clase anterior comenzamos a reflexionar sobre la comunicación. Identificamos sus elementos y establecimos criterios iniciales para tener una comunicación eficaz. En esta clase nos centraremos en el aspecto de la argumentación.

Argumentar supone aportar razones para defender una opinión y convencer a un receptor. La argumentación tiene como finalidad defender con razones o argumentos una tesis, es decir, una idea que se quiere aprobar.

En el espacio de **Introducción a las estrategias de Lectura y Escritura Académica** estuvieron trabajando con tipos de secuencias textuales: la explicativa y la argumentativa. Mientras que en Lectura y Escritura Académica focalizaron en la escritura. En este espacio haremos hincapié en la argumentación oral.

En la argumentación oral hay que tomar en consideración tres aspectos: qué se va a decir, cómo se va a decir y ante quién se va a decir. Esto presupone un arduo trabajo previo de preparación y de asimilación y no de simple memorización. También deben atenderse los factores lingüísticos y paralingüísticos: entonación, pronunciación, gestualidad, expresión corporal, entre otros, considerados en las distintas situaciones de comunicación.

Para que la oratoria sea más eficaz y que los interlocutores logren captarla adecuadamente es necesario tomar en cuenta los siguientes requisitos:

*Claridad:* En términos generales significa aportar conceptos bien definidos, exposición coherente, es decir, una sintaxis correcta y un vocabulario al alcance de la mayoría.

*Concisión:* Significa que se deben de emplear únicamente palabras significativas, indispensables para expresar lo que se quiere decir. La concisión es enemiga de la redundancia y el titubeo.

*Coherencia:* Las relaciones entre las ideas expuestas deben de ser lógicas y las contradicciones evitadas. Cuando el emisor/orador esté expresando puntos de vista personales y puntos de vista de otra persona, debe de advertir a quienes lo escuchan, porque

de lo contrario provocara incomprensión y distorsión en lo que está diciendo. Además, emplear un vocabulario que se adapte al nivel de los oyentes, es requisito importante para la claridad de la exposición.

*Sencillez:* Es una cualidad necesaria para la expresión oral y la oratoria. Ser sencillo no es tan fácil, porque cuando nos situamos ante un público que está pendiente de nuestras palabras, hay un sentimiento natural que nos lleva a tratar de hablar mejor.

*Naturalidad:* El orador se sirve de su propio vocabulario, de su habitual modo expresivo. La naturalidad no está reñida con la elegancia. El orador debe conjugar lo natural con lo preciso, procurando aunar la sencillez y la exactitud. Ser uno mismo, sin artificios, no disfrazar la voz, ni emplear palabras ni frases rebuscadas.

Algunos aspectos para tener en cuenta:

- Pasear la mirada por el auditorio como si se dirigiera personalmente a cada uno de los oyentes.
- Los gestos deben desenvolverse con naturalidad si se quiere potenciar el curso de las ideas.
- Tener una entonación acorde con el tema.
- Realizar pausas de sentido y el énfasis en determinadas frases.
- Lograr una dicción clara.
- Tener un volumen de voz proporcional al lugar en que se lee.
- Respirar de forma natural.

A partir de esta clase, esperamos que el postulante realice las operaciones cognitivas que le permitan:

- Identificar las operaciones intelectuales que suponen las diferentes situaciones comunicacionales.
- Incorporar recursos semánticos, sintácticos y estructurales propios de los campos académico-profesionales en los que se encuentran inscriptos.
- Reflexionar sobre la comunicación como un todo complejo que incluye escenarios, oralidad y gestualidad condicionados por contextos diversos.

## **Hilo conductor**

Proyección de fragmento de la película “Luna de Avellaneda”.

*Actividades:*

1- Sobre el video:

- Señalen las estrategias de argumentación utilizadas por los oradores. Para ello tengan en cuenta lo visto en el espacio de Introducción a las estrategias de Lectura y Escritura Académica.
- ¿Qué recomendaciones realizarían a los oradores para convencer a la audiencia?

2- Ejercicio de argumentación oral:

- En grupos de entre cinco y seis participantes, elijan uno de los siguientes temas:
  - Las luchas del feminismo en el Siglo XXI
  - Legalización del aborto
  - La eutanasia
  - Las relaciones entre pobreza y delincuencia
- Subdivídanse equitativamente al interior del grupo, elaboren una tesis y redacten, al menos, tres argumentos a favor o en contra del tema elegido.
- Realicen un pequeño debate al interior del grupo. Para ello, definan al representante que oficiará de orador por cada subgrupo. Los demás participantes deben registrar el debate utilizando los criterios vistos en clases pasadas.



## Clase 6: Primer escalón del Uso Racional de la Fuerza: Presencia.

En las últimas clases estuvimos trabajando la comunicación como totalidad: “esa triple e inseparable realidad del lenguaje vivo, hablado, que existe sólo como un continuo verbal paralingüístico-kinésico formado por sonidos y silencios y por movimientos y posiciones estáticas [...]” (Poyatos, 1994:130)

En esta última clase se trabajará con el concepto de “uso de la fuerza: característica específica de las Fuerzas Policiales y de Seguridad” y se hará hincapié en su primer escalón: la presencia.

Si nos remitimos a definiciones que aporta la Real Academia Española para cada una de las palabras de la expresión “Uso Racional de la Fuerza”, encontramos que:

- *USO* es la utilización de algo como instrumento para un fin;
- *RACIONAL* refiere a la lógica o la conformidad con la razón;
- *FUERZA* es la capacidad para realizar algo, soportar una presión o para mover algo que ofrezca resistencia.

Esta interpretación semántica de la expresión “Uso Racional de la Fuerza” nos permite introducirnos a una interpretación práctica del trabajo policial. Como sabemos, las Fuerzas Policiales y de Seguridad (FPS) están facultadas para usar la fuerza. De hecho, las FPS *son* fuerza, en la medida que son instituciones estatales están autorizadas de manera exclusiva para hacer un uso legal de la fuerza pública. Las Fuerzas son instituciones públicas, estatales, que están organizadas en el marco del Estado democrático de Derecho, y en este sentido, el uso de la fuerza por parte de ellas, está estrictamente regulado por la ley. Su legitimidad descansa en la legalidad. (Minseg, 2015:21)

A partir de esta clase, esperamos que el postulante realice las operaciones cognitivas que le permitan:

- Reflexionar sobre la comunicación como un todo complejo que incluye escenarios, oralidad y gestualidad condicionados por contextos diversos.

- Identificar las operaciones intelectuales que suponen las diferentes situaciones comunicacionales.
- Incorporar recursos semánticos, sintácticos y estructurales propios de los campos académico-profesionales en los que se encuentran inscriptos.

### **Hilo conductor**

Presentación de una situación filmada con intervención de personal policial.

#### *Actividad inicial:*

Registre aquello que considere relevante en términos de modos de comunicación verbal y no verbal. Para ello considere las recomendaciones realizadas en la clase uno y dos respecto de las descripciones e interpretaciones.

\*\* Puesta en común sobre aspectos relevantes señalados por los postulantes. Explicitación de hipótesis y criterios para el registro \*\*

\*\* Momento de lectura y problematización del concepto de Uso Racional de la Fuerza y su primer escalón: la presencia. \*\*

#### *Actividad*

1- Luego de la lectura del texto específico, les solicitamos que, en grupos de tres o cuatro integrantes, analicen las formas de comunicación verbal y no verbal del personal policial. Para ello tengan en cuenta:

- La situación conflictiva: identificación de actores, causas y consecuencias del hecho,
- La presencia policial,
- Comunicación verbal: palabras, tonos, mensajes.
- Comunicación no verbal: gestos, miradas, posturas, silencios, espacios.

2- Se propondrá una serie de juegos de rol. El docente organizará pequeños grupos (de entre seis y ocho integrantes) indicando: a) el rol de los participantes: aquellos que tomarán el lugar de actores y aquellos que registrarán lo sucedido; b) escenarios posibles (temática y posibles desarrollos). En todos los casos, la actividad cierra con una reflexión teórica-práctica sobre lo acontecido en donde se planteen: dificultades observadas y propuestas de mejora de la escucha activa en la situación.

## **La observación como técnica de investigación**

Lic. Natalia Doulián

### **I- Palabras introductorias**

Sólo por abrir los ojos cuando se despiertan a la mañana, las personas reciben información del mundo que los rodea. Observar y recibir información es una actividad, se podría decir, casi “natural”. Por este motivo, la observación no es tema de reflexión cotidiana. Sin embargo, en este texto se analizará la observación como técnica de investigación, es decir, con sentido de indagación científica. Al hablar de observación con sentido de indagación científica, se quiere decir que la observación tiene una “intencionalidad”. O sea que la persona se propone “algo” con la observación.

Ahora bien, las estrategias de observación y registro que se desarrollarán en este texto son compartidas por diversas profesiones. Por eso, este texto es un paso previo para la enseñanza y el aprendizaje de competencias comunicativas técnico – profesionales específicas. Es decir, las competencias comunicativas de la profesión particular para la que se está formando al sujeto que aprende. En este caso, la inspección ocular, la escritura y la oralidad policial.

Para organizar la información, primero se definirá el concepto de observación y se analizarán sus componentes. En segundo lugar, se presentará una clasificación básica de los tipos de observación para continuar, en tercer lugar, con aquellos instrumentos útiles para realizar registros de observación con sentido de indagación científica.

En cuarto lugar, se dará una serie de sugerencias para realizar una observación, en términos generales, y criterios para llevar a cabo un registro de espacios físicos.

En quinto lugar, se establecerán las diferencias entre la descripción y la interpretación y las dificultades que trae aparejada sustituir la primera por la segunda. Se explicitarán los pasos lógicos del proceso interpretativo-evaluativo en el ejercicio de las profesiones.

Por último, se señalará la importancia de mantener un discurso objetivo en los registros de observación, y en cierto tipo de textos, explicitando algunos criterios para mantener la comunicación propia de ciertas profesiones.

## **II- La observación**

### **II. 1- Definición**

Tal como se ha adelantado en la introducción, la observación con sentido de indagación científica es intencional. Cuando se cuestiona un objeto o un hecho, no se está simplemente “mirando” sino que se está observando con un sentido de indagación. Elssy Bonilla manifiesta que

Observar, con sentido de indagación científica, implica focalizar la atención de manera intencional, sobre algunos segmentos de la realidad que se estudia, tratando de capturar sus elementos constitutivos y la manera como interactúan entre sí, con el fin de reconstruir inductivamente la dinámica de la situación (Bonilla Castro, 1997: 118)

Es importante analizar la definición para explicar qué se entiende por observación con sentido de indagación científica. En primer lugar, *focalizar la atención* implica que el cerebro centra todo el interés en un segmento de la realidad.

En segundo lugar, la focalización es *intencional*. Es decir, hay un propósito en ella, un objetivo. La intención y el propósito responden al “para qué” de la observación.

Por ejemplo, observar una clase escolar puede tener varios propósitos dependiendo de quién observe y cuál sea su rol: un psicopedagogo que está acompañando a un estudiante con dificultades de aprendizaje puede observar una clase con el objetivo de adaptar las actividades. De la misma forma, un arquitecto puede realizar una observación de clase para

identificar problemas de espacio o la necesidad de nuevos recursos físicos para la enseñanza y el aprendizaje.

Estos son ejemplos de distintos profesionales observando la misma situación con propósitos anclados en disciplinas distintas. Pero también puede suceder que el mismo profesional observe, para seguir con el ejemplo, una clase escolar con distintos propósitos. Por ejemplo: un licenciado en educación puede observar una clase para hacer recomendaciones sobre las actividades de enseñanza, pero también puede observar una clase para analizar la forma en que los estudiantes se relacionan con el conocimiento, o cómo interactúan entre sí ante determinado estímulo, entre otra infinidad de propósitos posibles.

En tercer lugar, la observación es *sobre algunos segmentos de la realidad que se estudia*. Para comprender la realidad que se estudia es necesario segmentarla. No es posible abarcar la totalidad en una “una sola mirada”. Es necesario que el sujeto se detenga en las distintas partes (o segmentos) que la componen para *reconstruir la dinámica de la situación*.

Por último, *capturar sus elementos constitutivos* significa interrogarnos sobre aquello que hace que una clase escolar sea una clase escolar (continuando con el ejemplo anterior). ¿Qué diferencia una clase escolar de una colonia de vacaciones o una Conferencia? Identificar los elementos constitutivos de la clase escolar (docente, estudiantes, conocimiento, formato de la comunicación, actividades, periodicidad, contenidos a enseñar prefijados, entre otros) nos permite reconstruir la dinámica de la situación con un propósito determinado. Si el propósito es hacer recomendaciones sobre la enseñanza, se focalizará la mirada sobre el tipo de consignas, la dinámica de grupo, los recursos a utilizar, etc. La forma en que estos elementos interactúan permite al observador reconstruir la dinámica de la situación y, en este caso, analizar posteriormente las posibles recomendaciones de mejora de la enseñanza.

## **II.2- Clasificación**

Una vez analizado el concepto de observación, es necesario aclarar que la observación puede realizarse de distintos modos. A continuación, se presenta una tipología muy extendida (Avril, 2008):

- Según el grado de estructuración de la observación y de los medios que se utilizan para sistematizar lo que se observa pueden ser:
  - Estructurada: el observador define claramente qué es lo que se va a observar y con qué medio.
  - No estructurada: el observador no define claramente qué es lo que se va a observar por lo que supervisa todos los aspectos relevantes del fenómeno a observar.
  
- Según el grado de participación del observador, es decir el nivel de contacto que establezca con la realidad que va a estudiar:
  - observación no participante: es un observador “externo”. No forma parte del objeto o del fenómeno a investigar, observa desde fuera para evitar cambiar sus variables o el comportamiento del objeto.
  - observación participante: el observador puede ser miembro del grupo o situación que va a observar o puede integrarse. Se involucra en el objeto o fenómeno que se pretende observar, y llega a formar parte de él.
  
- Según el número de investigadores que participan en la observación:
  - Individual: un solo observador se ocupa de todo el proceso de observación.
  - En equipo o colectiva: varios observadores realizan la observación sobre el mismo fenómeno. Pueden observar sólo un aspecto (dividir el trabajo donde cada observador tiene un segmento); u observar el conjunto para luego cotejar los datos.
  
- Según el lugar donde se realiza la observación:
  - De campo: se realiza donde el fenómeno ocurre cotidianamente.
  - De laboratorio: se realiza en lugares pre-establecidos. Se “traslada” el fenómeno o situación a observar a un lugar artificial.

### **III. Los instrumentos de observación**

Los instrumentos de la observación son aquellos elementos que permiten registrar la información que se obtiene. Algunos de ellos son:

- El diario (relato escrito cotidianamente de los hechos o experiencias vividas que se consideran de interés).
- El cuaderno de notas (para anotar sobre terreno todas las informaciones, datos, fuentes de información, expresiones, opiniones, etc. que son de interés para el investigador).
- Los cuadros de trabajo (se presentan los datos en forma de cuadros, planillas, gráficos): lista de cotejo (verificación) y escalas de apreciación.
- Los mapas (ubicación geográfica del área a investigar, con datos acerca de sus límites, situación topográfica, extensión, clima, etc.; en una comunidad pequeña se puede señalar las principales instituciones, vías de comunicación, etc.).
- Dispositivos mecánicos (cámara fotográfica, filmadora, grabador, siempre y cuando no afecten las costumbres del lugar).

#### **IV- Algunas sugerencias para realizar una observación**

Realizar una observación como indagación científica, implica considerar algunos criterios y sugerencias. Cada criterio debe contextualizarse al propósito de la observación, es decir, a la pregunta de “para qué observo”. Sin embargo, es posible establecer algunas sugerencias generales:

- El distanciamiento necesario. Implica poner en suspenso las propias valoraciones. Es decir, tener una mirada extranjera del fenómeno que se esté observando, suspender los prejuicios y adoptar una actitud crítica y de sorpresa o extrañamiento.
- La observación nunca es ingenua. Como se señaló ampliamente a lo largo del texto, la observación es intencional, tiene un propósito. Por este motivo, es necesario plantearse siempre hipótesis. Las hipótesis tienen carácter de provisorias. Es decir, que aún no han sido confirmadas para un determinado problema.

- Explicitar, siempre que sea posible, los propósitos de la observación, las estrategias, el uso que se le dará a la información y todo aquello que se considere necesario. Explicitar lo mencionado permite planificar la observación. Es decir, dar respuesta a las preguntas:
  - ¿Qué voy a observar? ¿Por qué?
  - ¿Cómo?
  - ¿Dónde?
  - ¿Cuándo?
  - ¿Cómo voy a registrar?
  - ¿Cómo analizar?
- El recorte de la situación por observar y analizar no puede ser ni excesivamente amplio, que no permita la definición de problemas claros y precisos, ni excesivamente estrecho, que conduzca a errores en el análisis por desconocimiento de las variables que intervienen.
- No desestimar nunca la posibilidad de registrar acontecimientos significativos. Siempre conviene dejar alguna “huella” de lo vivido (una o dos palabras clave, por ejemplo)

Luego de estas sugerencias generales, es posible también explicitar algunos criterios para realizar un registro de observación de espacios físicos. Estos criterios, serán profundizados al estudiar la inspección ocular:

- Las anotaciones deben ser lo más simples posibles, incluyendo siempre algún indicador temporal (fecha), el enunciado de la situación (tema o asunto) y la descripción de la mayor cantidad de hechos que constituyen la situación observada. Ejemplo:
  - Fecha: 10 de diciembre de 2017
  - Asunto: observación de la casa de Juan Pérez
  - Descripción:
- Explicitar en “lugar” desde el cual se observa. Uno de los errores más frecuentes en las observaciones de espacios físicos es que el observador no identifica el lugar



desde el que está registrando la observación. Es necesario recordar que los posibles lectores de los registros sean ajenos al espacio físico que están describiendo, por lo cual “la izquierda”, la “derecha”, o “en frente” no tenga ningún valor cardinal. Generalmente, las observaciones de los espacios físicos se realizan desde la puerta de ingreso o principal y es necesario identificarla de alguna manera.

- En el caso de realizar la observación de un espacio físico cerrado es necesario establecer (luego del lugar desde el cual se observar) sus dimensiones. Las dimensiones son importantes en tanto permiten a los lectores realizar una composición del lugar ajustada lo más posible a la realidad. Por ejemplo, si se está analizando la muerte de una persona por hacinamiento en un lugar en el que había más de cien personas, las conclusiones variarán si las dimensiones fueran de 10 metros de largo por 30 de ancho, o de 70 metros de largo por 50 metros de ancho.
- Realizar la descripción en sentido horario.
- Iniciar el registro por los aspectos estructurales. Es decir, por aquellos elementos que son fijos y no pueden ser trasladados. Por ejemplo, las paredes de un espacio (y todo lo que ella contenga) respetando siempre el sentido horario.
- Seguir con los aspectos coyunturales. Es decir, con aquellos elementos que están situacionalmente en el momento en que se realiza la observación (personas, autos, sillas, mesas, etc.)
- Utilizar un lenguaje claro y conciso.

### **V- Descripción ¿vs? Interpretación**

Es importante llamar la atención sobre la diferencia entre descripción e interpretación. En la vida cotidiana, las personas realizan interpretaciones sobre fenómenos de la realidad en el mismo momento en que estos ocurren. Sin embargo, en la actividad profesional sustituir la descripción (que deriva de la observación) de un fenómeno por la interpretación de su dinámica, puede llevar a conclusiones o decisiones erróneas.

Para ejemplificar, se presentan algunos fragmentos de registros de observación que realizaron los aspirantes del salón comedor de la Escuela de Suboficiales y Agentes Don Enrique O' Gorman:

*Fragmento 1:*

(...) para aprovechar la iluminación en horas de luz la misma cuenta con 16 ventanales colocados en 3/4 partes superiores (...) el resto se encuentran en aparente desuso.

En este fragmento puede observarse claramente la diferencia entre descripción e interpretación. Existe una suposición sobre la funcionalidad de las ventanas que no se comprueba con la observación directa. Para establecer si los dieciséis ventanales fueron colocados para aprovechar la iluminación en horas de luz es necesario consultar con las autoridades que tengan dicha información. Este supuesto o interpretación, a su vez, establece que el resto de los ventanales se encuentran en aparente desuso porque no tienen por finalidad aprovechar la iluminación. Esto excluye cualquier otra posibilidad tanto para los dieciséis ventanales como para los que “se encuentran en aparente desuso”.

*Fragmento 2:*

(...) En la parte central del salón hay tres columnas que dificultan la circulación de las personas que se encuentran sentadas. En ese sector se puede observar personas con cansancio y otras más centradas en la actividad que estamos realizando.

En este fragmento, en primer lugar, se presenta una “verdad”: que hay tres columnas que dificultan la circulación de las personas que se encuentran sentadas. Es interesante analizar que, si las personas se encuentran sentadas, no están circulando.

En segundo lugar, no se explicita la distancia ni la posición de las columnas ¿Hay espacio entre ellas? ¿Están apiladas? ¿Son anchas? ¿Por qué la ubicación dificulta la circulación? No hay datos que le permitan al lector llegar a dicha conclusión.

En tercer lugar, se sustituye la descripción por la interpretación: en vez de describir cómo se encuentran las personas, se decide registrar que están cansadas o que otras están “más centradas en la actividad”. ¿Qué indicios hay de que estén cansadas? ¿Y de que estén

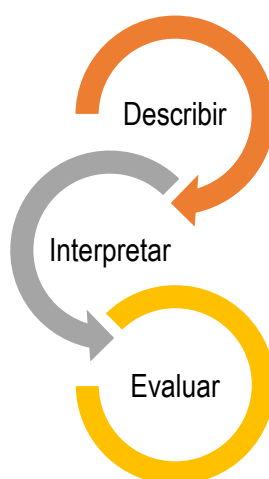
centradas en la actividad? En este caso no queda más que confiar en la “pericia” del observador. El problema es cuando, en otras circunstancias, distintos actores deben establecer juicios sobre la base de registros de observación de fenómenos o situaciones en las que no han estado presentes. Esto impide que dichos actores tengan argumentos para fundamentar sus juicios.

*Fragmento 3:*

(...) los hombres tienen un corte de cabello bien bajito tipo militar y las mujeres rodete como debería ser.

¿Cómo es un corte de cabello bien bajito? ¿Y tipo militar? Este fragmento de registro manifiesta que el observador da por supuesto que todos los lectores “saben” cómo es el tipo de corte de cabello que tenían los hombres que estaban en el lugar donde realizó la observación. También manifiesta la valoración sobre la forma en la que las mujeres deben peinarse: rodete.

El análisis de estos tres fragmentos pone de manifiesto las dificultades que derivan de sustituir la descripción de un hecho o fenómeno por su interpretación. Por este motivo, con las salvedades de los diversos casos del trabajo profesional, es necesario establecer la cadena lógica del Proceso Interpretativo – Evaluativo:



1- Describir: se relata lo que está sucediendo desde un criterio de objetividad, es decir, suspendiendo las valoraciones y no dando por supuesto que lo que sucede “es porque...” o “es causa de...” o “remite a...”. Es necesario ser lo más fiel posible a lo que acontece: esto se logra utilizando sustantivos, sin abundancia de adjetivos. Se describen las personas

involucradas, los espacios, el lugar de los objetos y se registran palabras literales que han sido dichas.

2- Interpretar: en esta segunda instancia el ¿por qué? es una de las preguntas más frecuentes. Es el momento en que se elaboran hipótesis sobre la situación. Se recomienda elaborar dos o tres hipótesis para confirmar o refutar con el tiempo.

3- Evaluar: Emitir un juicio fundamentado de la situación. La pregunta ¿por qué? es respondida con fundamentos basados en la observación/descripción y el marco teórico profesional.

A continuación, se presenta un ejemplo de este proceso en la labor profesional de los paleontólogos. Es importante que se preste atención a los pasos lógicos y criterios utilizados:

El paleontólogo prepara una descripción formal de todos los huesos de que dispone, y elabora esta parte del informe en una secuencia bastante normalizada. En general, describe primero el cráneo, a continuación, la columna vertebral desde adelante hacia atrás, después de cintura torácica y las extremidades anteriores, la cintura pélvica y las extremidades posteriores y, por último, los elementos superficiales de menor importancia, como las costillas y las escamas.

Dentro de esta estructura, también se formaliza la descripción del cráneo. El paleontólogo dirige su atención, en primer lugar, al hocico, avanza hacia atrás por la parte superior de la cabeza, por los laterales, por dentro sobre el paladar, en torno a los recovecos de la caja craneana, a lo largo de la mandíbula inferior, y por último en torno a los dientes. La descripción del cráneo de un dinosaurio bien conservado puede llegar a ocupar cincuenta páginas, o más, en un informe científico medio, porque abundan los detalles. Las partes descriptivas de relato llevan una clave que se corresponde con las ilustraciones que muestran las zonas descritas.

Sujetando y manipulando los huesos fósiles, puede establecer hasta qué punto se mueven entre sí, y en qué sentido. Después se puede reconstruir la compleja musculatura que acciona la mandíbula o la extremidad que se estudia. Los

huesos presentan cicatrices musculares, que se comparan con las de los animales modernos, como los cocodrilos o las aves. Esto permite realizar suposiciones fundamentadas sobre la posición de los músculos, su tamaño y el sentido del movimiento. El experto tiene una cierta confianza en sus especulaciones, ya que todos los vertebrados vivos comparten muchos rasgos comunes de su musculatura, en virtud de sus antepasados comunes, y no existen motivos para suponer que los dinosaurios fueran tan diferentes.

Como puede observarse, este relato manifiesta la cadena descripción-interpretación-evaluación en el trabajo del paleontólogo. En la “descripción formal”, se explicita también un criterio de orden para realizar el registro de la observación (del cráneo, por ejemplo), y luego continúa con la interpretación y la evaluación realizando “suposiciones fundamentadas”. Es importante notar que estas especulaciones descansan tanto en la observación como en el marco teórico (conocimientos) que tiene sobre su disciplina.

#### **VI- Conclusiones: hacia un registro “objetivo”**

Una vez establecida la conveniencia de sostener en las descripciones un relato lo más fiel posible a lo que está “aconteciendo”, es necesario explicitar algunos criterios para mantener, en el registro de observación, un lenguaje “objetivo”. En principio, hay que señalar que cuando hay que verbalizar algo sobre un objeto (real o imaginario), nos enfrentamos a dos posibilidades:

- El discurso objetivo: que intenta borrar toda huella del enunciador individual.  
Ejemplo: “se trata de una casa deshabitada hace años”
- El discurso subjetivo: en el que el enunciador asume explícitamente su opinión.  
Ejemplo: “se trata de una casa abandonada”, “para mí, es un lugar siniestro”.

¿Es lo mismo decir que una casa está deshabitada hace años a que está abandonada? No. Mientras que en el primer caso el discurso pone de manifiesto un hecho corroborable, en el segundo caso se expresa una opinión personal.

Si bien ninguna palabra es totalmente objetiva existen algunas palabras o construcciones de palabras que manifiestan un mayor grado de subjetividad del enunciador, porque portan o expresan, alguna valoración o estado emocional del enunciador respecto de una persona,

objeto, hecho o situación (Suarez, 2014). Las palabras o construcciones que pueden funcionar como “subjetivemas” son los sustantivos, adjetivos y verbos. Hay dos categorías de subjetivemas:

- Los que manifiestan una reacción emocional en el eje gustar/no gustar: “¡Pobrecito!”, “ese chico es *una dulzura*”...
- Los que manifiestan un rasgo evaluativo sobre el eje bueno/malo: “ahora *están más organizados*”, “es una modalidad de intervención frente a la *caótica situación social*..”

Asimismo, para mantener los criterios de objetividad en los registros de observación y en todos aquellos textos en los cuales se considere necesario, es conveniente utilizar los verbos “manifestar”, “expresar”, “decir”. Porque la subjetividad del hablante también se evidencia en los verbos utilizados:

Ejemplo 1: “El Ingeniero manifestó que en la construcción del puente que se derrumbó cumplieron con las normas de construcción.”

Ejemplo 2: “El Ingeniero aseguró que en la construcción del puente que se derrumbó cumplieron con las normas de construcción.”

Ejemplo 3: “El Ingeniero garantizó que en la construcción del puente que se derrumbó cumplieron con las normas de construcción.”

¿Es lo mismo declarar que el ingeniero “manifestó” que en la construcción del puente que se derrumbó cumplieron con las normas de construcción? ¿A decir que “aseguró” o “garantizó”? ¿Cuál de los tres verbos es más “objetivo”? ¿Cómo doy testimonio fiel de que “aseguró” o “garantizó” aquello que me dijo?

La necesidad de poseer mayor grado de objetividad en los textos, registros o declaraciones varían de acuerdo a las profesiones. Las exigencias para un escritor de literatura no son las mismas que para un sociólogo, un policía o un matemático. Cada profesión regula las formas en las que expresa y comunica sus fundamentos, sin embargo, existe un grupo de profesiones que tiene incidencia concreta en el funcionamiento de una sociedad y sobre el que recae un número mayor de responsabilidades. Por este motivo, este texto recorre algunos criterios y sugerencias sobre competencias comunicativas básicas que sirven de

base para la reflexión y apropiación de las competencias comunicativas técnico-profesionales específicas de la función policial.

### **Referencias bibliográficas**


Abril, V. H. (2008). Técnicas e Instrumentos de la Investigación. Recuperado de: [http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas\\_e\\_Instrumentos\\_Material\\_de\\_clases\\_1.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf).

Bonilla – Castro, E. Rodríguez Sehk, P. Más allá de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Editorial Norma. Colombia. 1997, p. 118

Evertson, C., & Merlin, G. (2008). La observación como indagación y método. Métodos cuantitativos aplicados, 2, 174-188.

Kerbrat Orecchioni, C. (1986). La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje. Buenos Aires, Hachette

Suarez, M (2014) Un fallo testimonial. Revista de la Facultad, Vol. V N° 2 Nueva Serie II (2014) 275-306



Presencia policial, comunicación eficaz y primeras respuestas policiales ante una incidencia



---

## 2.1. Presencia y comunicación como primer nivel en el Uso Racional de la Fuerza

La presencia policial debe ser considerada como parte fundamental y necesaria dentro del uso racional de la fuerza. De hecho, podría considerarse como un primer nivel de ese uso. Es ante todo preventiva, puesto que la visibilización ostensible de la fuerza policial tiene una función disuasoria ante los posibles infractores de la ley, próximos a cometer algún tipo de acto disvalioso o de ejercer violencia frente a las personas o bienes. Se podría decir que ejercer la fuerza mediante la presencia del personal policial es por sí sola una medida de prevención. La presencia policial, junto a la comunicación efectiva, son dos herramientas muy importantes a fin de poder evitar y des-escalar situaciones conflictivas.

El patrullaje, el conservar elevados niveles de atención y concentración, una actitud vigilante y el estar correctamente uniformados, son algunas de las herramientas con las que cuenta el agente policial para llevar adelante controles preventivos en el lugar, desalentando a quienes pretendan cometer delitos o alterar el orden público. En ese sentido, una actitud policial preventiva implica una predisposición a actuar de manera proactiva, teniendo en cuenta su rol profesional y lo que la ciudadanía espera de él, usando correctamente el uniforme, e inclusive el corraje (instrumental de intervención). Todos elementos que mejorarán la operatividad del efectivo (foto).



Una de las herramientas fundamentales y primarias del policía es el uso y empleo de la palabra (la expresión oral) y el lenguaje gestual. Lo que llamamos “comunicación”, es decir, llevar adelante con dis-

tintos instrumentos, como el cuerpo o la palabra, –lenguaje corporal o lenguaje verbal– para lograr sus objetivos. Con ambos recursos puede comunicarse con sus compañeros para una efectiva intervención en equipo, como también con el ciudadano, para entablar relaciones comunitarias con el propósito de desplegar estrategias y tácticas eficaces de prevención del delito y la violencia. También es un recurso válido en situaciones críticas, para realizar las asignaciones correspondientes a fin de encausar el movimiento del público ante momentos de zozobra. Además, el lenguaje permite especialmente comunicarse con los sujetos que cometen algún tipo de infracción a la ley, o quienes generan una situación de violencia o conflicto. Por medio de la palabra, si existiera la posibilidad y siempre que la urgencia de la situación

lo permita, el efectivo deberá dar lugar a instancias de diálogo y negociación, con el objeto de desescalar los niveles de intensidad de los conflictos o para disminuir el nivel de fuerza efectiva o potencial que de utilizarse pudiera llevar a desenlaces indeseables.

La presencia policial tendrá diferentes objetivos en función de las situaciones en las que se vea involucrado el funcionario. En una primera instancia, su rol es preventivo, lo cual implica evitar la comisión de delitos e infracciones, o evitar actos que por su naturaleza e intensidad pudieran previsiblemente derivar en unos u otras. La actitud del policía para estos propósitos estará marcada situacionalmente, es decir, en el desarrollo de los hechos en un escenario dado. Esto es fundamental para que la presencia policial resulte eficaz como modo

### PREVENCIÓN SITUACIONAL DEL DELITO Y LA VIOLENCIA

El propósito fundamental de estas estrategias y tácticas de prevención es el de reducir las oportunidades para la comisión de estos delitos, y que tales efectos sean percibidos de manera inequívoca por un amplio conjunto de potenciales ofensores de la ley y la tranquilidad pública.

Las estrategias y tácticas de prevención situacional/ambiental del delito son aquellas medidas dirigidas a modalidades y prácticas delictivas específicas, generalmente con un fuerte desarrollo en espacios públicos o los ámbitos territoriales inmediatos en que estos delitos suceden.

Estas tácticas en general se desarrollan con una cercanía o proximidad a la comunidad tan sistemática y permanente como sea posible. Sin embargo, esa cercanía exige también una distancia crítica a fin de no confundir la interrelación con los actores socio comunitarios con el rol profesional que debe ejercer.

de intervención para prevenir o evitar el incumplimiento de la ley. Incluye técnicas de observación, orientación, aproximación, patrullaje, custodias de determinados espacios, entre otros. Algunos especialistas han definido este tipo de técnicas y procedimientos policiales como parte de las estrategias y tácticas de prevención situacional/ambiental del delito.

Para expresar su disposición o determinación de actuar de una u otra manera, el funcionario policial usa la comunicación verbal como corporal, ya que son de suma utilidad para controlar o resolver una situación. Cuando sea posible en una incidencia, el efectivo deberá proponer el diálogo como mecanismo de resolución; buscando expresar y mostrar confianza, respeto y cortesía; inspirando seguridad y procurando resolver el conflicto allí donde pueda o tenga capacidad, o interviniendo en él, dándole un cauce pacífico, descartando la violencia como medio de interrelación.

La primera intervención ante una incidencia exige de técnica: el diálogo inicial debe constituir una de las claves de la intervención, junto a una postura que exprese y proyecte firmeza. Ante un conflicto se debe tomar conocimiento de la situación, evaluarla y planificar la acción; esperar que los contendientes expresen su descripción de los hechos; poner en evidencia que prima la regla de excluir la violencia, procurar negociar, utilizar una correcta entonación de voz, con palabras cortas, claras y precisas, absteniéndose en todo momento de

proferir comentarios agresivos, despectivos, humillantes, degradantes, o intentar mimetizarse con la otra persona (manteniendo una distancia óptima). Todas estas prácticas comunican la *actitud* del efectivo, es decir, la misma consiste en la propensión de actuar de determinada manera. Si expresamos respeto, imparcialidad e igualdad de trato, el efectivo logrará sus objetivos a un mínimo costo, es decir actuar con cierta “economía de la fuerza”, siendo eficaces y eficientes.

Como hemos visto al inicio del presente volumen, cada situación es evaluada en sí misma, sea infrecuente o habitual; y la actuación del personal policial debe ser producto de una adecuada planificación del curso de acción a seguir. Por eso es necesario conocer el repertorio de respuestas posibles ante una incidencia. Las instituciones de formación policial destinan gran parte de su esfuerzo en capacitar al efectivo para que sepa cómo responder adecuadamente ante cada tipo de incidencia, a evaluar las situaciones, planificar las acciones y actuar conforme a un criterio profesional. Esa formación, entre otros objetivos, le permite al funcionario policial contar con un conjunto de distintas opciones de respuesta ante una incidencia. El manejo de ese repertorio o “abanico de opciones” remite a la técnica policial.

Podríamos agrupar las técnicas policiales preventivas en dos nuevas categorías a fin de no dejar una categorización tan general y abarcativa como lo es la prevención. Estas categorías nos ayudarán a reflexio-

nar sobre los modos de actuación posibles.

Desde el modelo del Uso Racional de la Fuerza podemos identificar tres categorías de intervención al momento que el personal policial realiza tareas preventivas:

**Técnicas policiales de tipo anticipativas**, como lo son el patrullaje, la vigilancia, custodia, guardia, entre otras actividades que tienen por fin ostentar la presencia policial como mecanismo de impedir, estorbar o dificultar los delitos o infracciones de alguna clase.

**Técnicas policiales de tipo intrusivas**, tales como allanamientos de morada, registros o requisas y demás

medidas que impliquen controles obligatorios con el objetivo de impedir la producción de un delito o infracción (todas ellas tienen o requieren de una especial regulación en los códigos de procedimiento).

**Técnicas policiales de tipo disuasivas**. Son aquellas destinadas a hacer ostensible la superioridad técnica y coactiva del componente policial en las operaciones de seguridad, frente a personas o grupos que planean o podrían cometer un delito o una infracción (grupos de contención, infantería, despliegues tácticos y equipamiento de mayor magnitud a la convencional).

### CONTRIBUIR AL SENTIMIENTO DE SEGURIDAD

Según los especialistas, gran parte de estar seguro implica también “sentirse seguro”. Sentirse seguro está muy ligado a la *percepción*, al momento social, a las relaciones interpersonales o bien a los efectos de las noticias, pareceres, opinión pública, y los medios masivos de comunicación.

El policía es un profesional de la seguridad. En ese sentido debe tener conciencia de que su presencia aporta significativamente en la sensación de seguridad. Una presencia efectiva permite a los ciudadanos sentirse cuidados, protegidos. Es importante señalar aquí que la *presencia policial* es una actividad pública, es decir, es un servicio del Estado, otorgado por agentes del mismo. Por tanto es una actividad visible: es decir vista por los ciudadanos. Esa característica le confiere una gran responsabilidad al funcionario policial, quien debe estar atento y dispuesto a la asistencia al ciudadano. Pero sobre todo debe ser conciente que con su presencia también “produce seguridad”, engendrando y manteniendo el sentimiento de tranquilidad.

El dialogo con la comunidad, proximidad, cortesía y firmeza, son todas buenas prácticas que contribuyen de manera positiva a este sentimiento. El ciudadano observa al policía, y éste contribuye al sentimiento de seguridad si se muestra confiable, correctamente uniformado, dispuesto, atento, preparado, y profesional.

Todo ello contribuye a una *legitimación* de la *actividad policial*. El efectivo nunca debe olvidar que con su trabajo contribuye decisivamente al bien común y a cuidar la imagen institucional de la Policía.

## 2.2. Uso del uniforme, símbolo de la presencia policial

Usar el uniforme, las insignias e identificaciones, los atributos del grado jerárquico correspondiente, portar el armamento y demás instrumental provisto para el servicio policial (chaleco balístico y de protección personal, esposas, bastón, elementos de comunicación, etc.) conforme a los reglamentos de la Institución, constituyen obligaciones para el personal. Cuidar y mantener en buen estado esos bienes no es solamente una obligación o requerimiento administrativo. Es fundamental para el buen desempeño policial y el cuidado personal emplearlos y que se le provean de acuerdo con las labores que realiza.

Si hablamos de la presencia policial como primer nivel de expresión del uso de la fuerza, es importante también un correcto uso del uniforme y su equipamiento. Asimismo, para una correcta operatividad del policía, el correa debe estar correctamente distribuido en el cinturón:

**Pistolera:** del lado de la mano hábil, portando el arma reglamentaria correctamente asegurada (foto 1).

**Porta-cargadores:** del lado de la mano inhábil, por delante, con sus respectivos cargadores de la forma correcta (foto 2).

**Bastón policial Tonfa:** del lado de la mano inhábil, en su anilla porta-tonfa (foto 3).

**Porta-esposas:** sujeta en la parte central y trasera del correa (foto 4).



Estos son los elementos asignados que deben llevarse obligatoriamente.

A su vez, el policía debería llevar un **portaobjetos** con elementos de bioseguridad y primeros auxilios, o algún elemento de necesidad para la función que desempeña en su caso. A pesar de ser poco usada, una **linterna** podría ser un elemento de relevancia. Es importante no portar elementos innecesarios, para no transportar un peso mayor al necesario, ya que aunque parece insignificante, entorpecen la labor.

El personal en servicio debe usar el Chaleco de protección balística. El cuidado y bienestar del personal es uno de los pilares del modelo del Uso Racional de la Fuerza, impulsado por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Seguridad de la Nación y la Policía Federal Argentina.



Desde la creación de esa cartera ministerial, el Estado argentino ha realizado una fuerte inversión para la provisión del personal de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales de una tecnología de protección balística segura y portable, adecuada para el desempeño de las tareas, y con la participación de distas áreas de desarrollo industrial y tecnológico del país.

Resulta imprescindible (sobre todo para estar prevenidos y dar una eficaz gestión a las incidencias propias del trabajo policial) contar con una **Guía de Recursos** a fin de acceder de manera rápida a una lista de teléfonos y direcciones de organismos e instituciones a las cuales derivar eficazmente aquellas problemáticas que, si bien la policía atiende en primera instancia como “primer respondedor”, no le corresponden por su misión institucional. Resulta un recurso útil en situaciones de violencia de género, intervenciones en niñez y adolescencia, situaciones de consumo problemático de sustancias psicoactivas y padecimientos de Salud Mental, y en casos que se requieran hospitales y servicios de emergencias médicas.

Derivar no significa “no hacerse cargo” de los problemas, sino –precisamente– abocarse a aquellos asuntos de los cuales la Policía debe hacerse cargo por mandato legal. Derivar consiste en proceder a dar lugar a otros organismos o instituciones públicas en el tratamiento de ciertas situaciones a las cuales deben y están preparados para dar respuesta.

No obstante, el control de la situación, que es la primera instancia de intervención en el lugar, y el tratamiento responsable –sobre todo atender a las víctimas en distintos incidentes–, también configuran la profesionalidad del agente policial. De hecho, la asistencia a la población en las más variadas situaciones, y el hecho de que la población espere del policía una

respuesta, también forma parte del trabajo policial, aunque no sea específicamente su misión y función. Ante estas situaciones, el policía debe brindar seguridad y promover un sentimiento de protección, calmar los ánimos y resolver racionalmente las incidencias.

En este sentido, es preciso que en su rol profesional se le exija al funcionario un trato cortés, pero firme, que pueda orientar a las personas que lo necesiten frente a una incidencia, no ser indiferente ante los problemas que sucedan, asistir a las víctimas –particularmente a aquellas más vulnerables–, y gestionar los conflictos de forma tal que la violencia no escale en situaciones de la más diversa índole.

Para concluir la presente sección, es importante señalar que la presencia y comunicación policiales son, en general, suficientes para resolver la mayoría de las situaciones en las que el funcionario policial puede verse involucrado. Así, situaciones habituales como –por ejemplo– discusiones entre vecinos, riñas entre grupos, violencia familiar, resistencias a desalojos, respuestas verbales agresivas de vecinos o de familiares de un aprehendido detenido, y en general,

situaciones que representan un conflicto y requieren de la asistencia de un funcionario policial, podrán ser resueltas con presencia y una buena comunicación.

Para los casos de prevención y conjuración del delito, las competencias comunicativas deben estar presentes a lo largo de la actuación, deben ser evaluadas y planificadas como herramientas eficaces para hacer cesar la violencia, y en definitiva para preservar la vida e integridad física de todos los actores intervinientes (damnificado, terceros inocentes, el propio personal policial y el agresor). El funcionario policial es el primer interventor en variadas situaciones y frente a diversos actores. En función de ello, la legislación nacional e internacional reconoce que la labor policial conlleva un riesgo especial. Ese riesgo es, en ocasiones y por el tipo de incidencia que presenta el ámbito de trabajo, a veces más cierto y objetivo que otras. Es por eso que los estándares internacionales de Derechos Humanos establecen como fundamental la preparación del personal policial en capacidades que le permitan sobrellevar las tensiones propias de la labor.

## 2.3. Competencias comunicacionales

Aquello que decimos y lo que no decimos, lo que damos por sobreentendido, lo que expresamos con el cuerpo y los gestos, todo ello comunica. Es imposible no comunicar. Somos seres sociales, es decir, que tenemos contacto con otras personas y en esa interrelación nos expresamos. Le hacemos saber a los otros nuestras intenciones, nuestros pensamientos, nuestras acciones con las que también comunicamos.

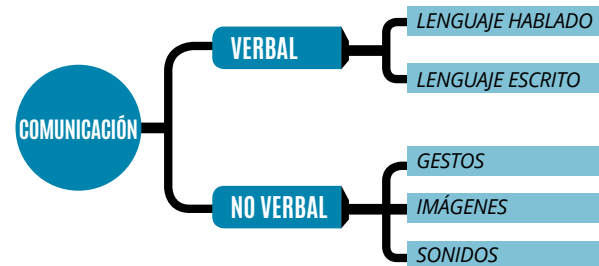
Pero la comunicación no es un fenómeno unidireccional. Es cierto que podemos tener la intención de decir o hacer algo, y que al momento de comunicarlo esperemos que se entienda tal como deseamos. Pero la comunicación también tiene un “otro”, del otro lado, que interpreta el sentido de los que decimos y hacemos, de nuestros deseos, aspiraciones, creencias, intereses y valores. A veces el sentido que le damos a nuestras palabras o gestos no es interpretado de la manera que esperamos, y a eso le llamamos “mal entendido”. En el trabajo policial es fundamental que lo que comunicamos sea comprendido exactamente como quisimos darlo a conocer. Por eso el policía debe ser consciente y diestro en las habilidades o competencias comunicacionales. Debe ser *asertivo*.

produce cuando quien comunica, lo hace de manera efectiva, y quien recibe, interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

TIPOS DE COMUNICACIÓN	
<b>COMUNICACIÓN VERBAL</b>	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.).
<b>COMUNICACIÓN NO VERBAL</b>	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.

**FIGURA 7**  
Tipos de comunicación.

**2.3.1. Técnicas de comunicación eficaz: la asertividad.** La comunicación eficaz entre dos personas se





## COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL



**FIGURA 1.** El personal policial solicita la identificación de la persona y la documentación de un vehículo en un control preventivo. La comunicación verbal se da en una situación de cortesía, distancia efectiva pero a la vez con la firmeza necesaria que debe tener la autoridad.



**FIGURA 2.** Un efectivo realiza indicaciones con sus brazos (comunicación no verbal; lenguaje corporal) con el propósito de encauzar el tránsito vehicular ante una incidencia en la vía pública. La señalización con sus manos indica inequívocamente lo que deben realizar los automovilistas.



**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.



**FIGURA 4.** En una operación de orden urbano, los efectivos formados en línea muestran mediante su disposición el impedimento al paso o avance de los manifestantes (comunicación no verbal; lenguaje corporal).

Por otro lado, en la retaguardia, un efectivo realiza indicaciones (comunicación verbal) a las personas concentradas allí, en una clara e inequívoca advertencia de emplear medidas de mayor intensidad de fuerza.

## ACTITUDES QUE AFECTAN AL TRABAJO POLICIAL Y DAÑAN LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Es habitual observar a efectivos policiales que durante su horario de trabajo utilizan sus teléfonos móviles. Es verdad que el uso de la tecnología es parte de nuestra vida cotidiana, pero que ella nos distraiga de tareas que exigen una atención y concentración total, puede resultar fatal (para el propio personal y para terceros).

Existen numerosas regulaciones para restringir el

uso de estas tecnologías en profesiones o actividades, vinculadas a garantizar la seguridad colectiva e individual: uso de dispositivos electrónicos en aeronaves, en la conducción de automóviles, etc.

Las autoridades de la Policía Federal Argentina han establecido explícitamente regulaciones al respecto:

- La prohibición a los efectivos del envío de

### USO DE TELÉFONOS CELULARES U OTROS APARATOS QUE CAUSAN DISTRACCIÓN

Según pruebas, el uso del teléfono móvil es un factor que multiplica por cuatro el riesgo de sufrir accidentes. Mientras se habla por teléfono, aunque sea manos libres, se pierde la capacidad de concentración necesaria para conducir: no se mantiene una velocidad constante, la distancia de seguridad no es suficiente con el vehículo que circula delante y el tiempo de reacción aumenta considerablemente entre medio y dos segundos, dependiendo del conductor.

Datos que aportan otros informes apuntan a que “tras minuto y medio de hablar por el móvil (incluso manos libres) el conductor no percibe el 40% de las señales, su velocidad media baja un 12%, el ritmo cardiaco se acelera bruscamente durante la llamada y se tarda más en reaccionar”. Además, la peligrosidad por el uso inadecuado del mismo puede llegar a ser equiparable a la conducción con exceso de alcohol.

Disponible en el sitio web de la Asociación Civil “Luchemos por la Vida”

<http://www.luchemos.org.ar>

mensajes de texto (chats, mensajería, en general) a través de los diferentes aparatos de telefonía celular cuando éstos se encuentren realizando sus diversas funciones en las calles.

- Dada la distracción en la prestación del servicio que produce la utilización indiscriminada de la telefonía celular, y a fin de preservar la propia seguridad del personal policial; la vida y bienes de la ciudadanía, y la imagen institucional, se amplía la prohibición al uso de otros dispositivos de comunicación similares (Figura 8).
- Solo se permite el uso ante **situaciones de emergencia** o razones del servicio que así lo justifiquen.
- Los Institutos de formación, como asimismo



los señores Jefes de Dependencia a través de las “Academias” que se impartan al personal, retransmitirán estas directivas al personal, procurando su concientización respecto de las responsabilidades que son inherentes a esta Institución y a sus integrantes, como **así también los peligros a los que se exponen a partir de una inapropiada actitud de servicio.**



**FIGURAS 6 Y 7.** Hay situaciones donde el personal, por un gesto, una posición, o una incorrecta portación de los elementos provistos, expresan una imagen institucional que no se corresponde con una buena predisposición al servicio.

Es importante que todos los miembros de las Institución tengan conciencia de proyectar una imagen de seguridad y no realizar gestos que puedan confundir al público respecto de su modo de ejercicio de la autoridad.

Por eso es fundamental para el trabajo policial que se utilice un lenguaje asertivo, lo cual implica que el personal exprese inequívocamente sus indicaciones de modo directo, claro y educado. 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.

Son ejemplos de asertividad en la comunicación no verbal: mantener el cuerpo firme pero sin rigidez, lo cual muestra también la flexibilidad y adaptabilidad ante un cambio en las circunstancias, establecer contacto visual, mostrar un rostro que transmita imparcialidad y control de la situación, mantener una distancia óptima con las otras personas. Por otro lado, el lenguaje verbal asertivo implica expresiones claras y precisas: “¡Alto! ¡Policía!”, “Baje del vehículo”, “No circule por aquí”, “Permítame su identificación por favor”... Evitar expresiones que puedan dar a entender una sensibilidad inadecuada para la función policial con expresiones como “Siento tener que pedirle...” “Me haría el favor de...”.

### **2.3.2. Técnicas de comunicación eficaz: la escucha activa.**

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar.

La falta de comunicación se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias “emisiones”, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás a partir de un diálogo de respeto mutuo, de esta manera el funcionario podrá dar a conocer y hacer cumplir las leyes en el marco de la confianza ciudadana.

Escuchar y aun más, comprender, requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la *escucha activa*? Veamos los siguientes *tips*:

La escucha activa consiste en realizar una escucha atenta y desprejuiciada, y entender el mensaje según lo relata la persona que habla.

¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido, mientras que escuchar consiste en entender o dar sentido a lo que se oye, y comprender el sentido que le otorgan las persona/s que lo emiten. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo.

La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo, teniendo en cuenta los valores y la historia de vida que tiene la persona, de esto se trata la escucha desprejuiciada.

Significa que al momento de comprender el mensaje del otro debemos dejar la propia historia, los propios valores y los propios prejuicios de lado para poder mantener la escucha lo más objetiva posible.

Para que este proceso se esté efectuando correctamente hay un último elemento importante a tener en cuenta, y es la *empatía*. La empatía es una herramienta mental que debe ejercitarse continuamente y que nos permite ponernos en el lugar de la persona que relata el suceso. Durante el proceso de comunicación interpersonal, situarnos en el lugar del otro, tratar de comprender su sentir o pensar, mientras se escucha el relato, permitirá una percepción más robusta de los hechos en cuestión.

Las víctimas de delitos o algún tipo de violencia acuden a la Policía con situaciones de estrés agudo. El agente debe saber contener a las personas en estas

situaciones, manteniendo una distancia afectiva que le permita no involucrarse de manera personal con el tema, y respondiendo de manera profesional. Para una adecuada comprensión de la situación de las personas involucradas, se requiere de una escucha activa, teniendo una sensibilidad especial y comprensión por la situación, pero manteniendo una distancia profesional que le permita al funcionario policial: seguir operando, mantener la compostura, no dar respuestas sin razonar o meramente emotivas. El uso racional de la fuerza consiste en dar una respuesta que permita sobrellevar estas tensiones de manera profesional, actuando conforme a los requerimientos de su función.

### **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.).

### **Elementos a evitar en 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.

- No contra-argumentar (por ejemplo, la persona dice "Me siento mal" y usted responde "¿Y yo? No sabés...!", o "Yo también" o "¡Ah...! Eso no es nada... podría ser peor").

- Evitar el "síndrome del experto", o la postura de "usted posee todas las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que ésta haya terminado con su relato".

#### **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...?".

- **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....".

- Expresiones de aclaración, como "¿Es correcto?"; "¿Estoy en lo cierto?".

#### **Algunos aspectos que mejoran la comunicación:**

- **Discutir los temas uno por vez.** Es necesario que el funcionario policial intente diferenciar los

distintos temas que se plantean, establecer jerarquías de importancia y guiar la conversación.

- **No acumular emociones negativas,** ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad innecesariamente destructiva.

- **No hablar del pasado.** Rememorar antiguas desventajas, no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos. El pasado sólo debe sacarse a colación constructivamente, para utilizarlo de ejemplo cuando ha sido bueno e intentamos volver a poner en marcha conductas positivas quizá no tenidas en cuenta en ese momento.

- **Ser específico.** Ser concreto y preciso, es una de las normas principales de la comunicación.

- **Ser breve y conciso.** Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien de "pocas luces" o como un niño. En todo caso, corre el peligro de que le rehúyan por pesado cuando empiece a hablar. Hay que recordar que: "Lo bueno, si breve, dos veces bueno".

- **Cuidar la comunicación no verbal.** Para ello, tendremos en cuenta lo siguiente:

- La **COMUNICACIÓN NO VERBAL DEBE IR ACORDE CON LA VERBAL:** ya que por ejemplo, decir "cuénteme cuál es su problema que me interesa escu-

charlo”; acto seguido bosteza y se apoya en su codo es recaer en una contradicción.

- **CONTACTO VISUAL:** El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.

- **AFFECTO:** Es el tono y la acción emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Según las circunstancias se puede utilizar un gesto de contención acompañado por el tono de voz necesario para tal circunstancia.

■ **Elegir el lugar y el momento adecuados.** En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden no funcionar si no hemos elegido el momento

adecuado para transmitirlo o entablar una relación. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al *momento* en el que se quiere establecer la comunicación (el ambiente, el lugar, el ruido, el nivel de intimidad; si vamos a discutir o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor; si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas; si ha comenzado una discusión y vemos que se nos escapa de las manos o que no es el momento apropiado utilizaremos frases como: “si no te importa podemos seguir discutiendo esto en... más tarde”.

### PARA TENER EN CUENTA

Es importante entender que los conflictos no se resuelven solamente por medio de la intervención policial. Saber esto implica tomar conciencia de que a veces ser parte de la solución no es ser la solución. Esa convicción nos permite, como funcionarios policiales, evitar frustraciones innecesarias y un tratamiento adecuado a lo que como policías podemos dar a la comunidad. El deber del personal policial es entender que su intervención es para gestionar o des-escalar conflictos o violencias. Los policías deben tener la capacidad para intervenir en un conflicto, lo cual no significa resolverlo. Esa capacidad consiste en una serie de conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes que implican competencia para la intervención, negociación y neutralidad. Solo así se encontrarán soluciones beneficiosas para todos.