

RECIBIDO EL 24 DE OCTUBRE DE 2019 - ACEPTADO EL 27 DE ENERO DE 2020

# **FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES PSICOSOCIALES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE POLICÍA Y AUMENTAR LA CONFIANZA SOCIAL<sup>1</sup>**

## **STRENGTHENING PSYCHOSOCIAL SKILLS TO IMPROVE THE POLICE SERVICE AND INCREASE SOCIAL CONFIDENCE**

## **FORTALECIMIENTO DAS COMPETÊNCIAS PSICOSSOCIAIS PARA MELHORAR O SERVIÇO POLICIAL E AUMENTAR A CONFIANÇA SOCIAL**

**Nubia Edith Céspedes Prieto<sup>2</sup>      AF. Luisa Fernanda Pabón Monsalve<sup>3</sup>**  
**AF. Diana Carolina Tafur Díaz<sup>4</sup>      AF. Natalia Lizeth Palomino López<sup>5</sup>**  
**Capitán Luis Carlos Cervantes Estrada.<sup>6</sup>      Ernesto Fajardo Pascagaza.<sup>7</sup>**

- 1 *Artículo producto de la investigación realizada al interior del Grupo de Investigación ECSAN, en torno a la relación entre educación y pedagogía.*
- 2 *Doctora en Ciencias, Magister en Ciencias Químicas, Licenciada en Química y Biología, Ingeniera Ambiental. Docente de la ECSAN. Integrante del Grupo de Investigación ECSAN Categorizado por Colciencias en C. Investigadora Categorizada por Colciencias como Investigadora Asociada. Correo electrónico: [necespedesp@unal.edu.co](mailto:necespedesp@unal.edu.co) orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6334-989X>*
- 3 *Alfárez, Administrador policial ECSAN. [luisa.pabon2311@correo.policia.gov.co](mailto:luisa.pabon2311@correo.policia.gov.co) orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7753-6151>*
- 4 *Alfárez, Administrador policial ECSAN. [diana.tafur@correo.policia.gov.co](mailto:diana.tafur@correo.policia.gov.co) orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7286-2185>*
- 5 *Alfárez, Administrador policial ECSAN. [nn.palomino@correo.policia.gov.co](mailto:nn.palomino@correo.policia.gov.co) orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2928-6271>*
- 6 *Magister en Docencia e Investigación Universitaria, Administrador Policial. Director de Investigaciones ECSAN. Líder del Grupo de Investigación ECSAN Categorizado Colciencias en B. Investigador Categorizado por Colciencias como Investigador Asociado. Correo electrónico: [luiservantes@policia.gov.co](mailto:luiservantes@policia.gov.co) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5706-3251>*
- 7 *Doctorando en Educación, Doctorando en Filosofía, Magíster en Filosofía y Magíster en Educación. Docente del Departamento de Humanidades y Formación Integral de la USTA. Integrante del Grupo de Investigación ALETHEIA Categorizado Colciencias en A1. Investigador Categorizado por Colciencias como Investigador Asociado. Correo electrónico: [ernesto-fajardo@usantotomas.edu.co](mailto:ernesto-fajardo@usantotomas.edu.co) Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1168-9512>*

## RESUMEN

El presente artículo, fruto de un ejercicio investigativo al interior de la ECSAN, tiene como objetivo fortalecer las habilidades psicosociales de los policías para mejorar la prestación de su servicio y aumentar la confianza social. La Policía Nacional debe estar en capacidad de responder a las necesidades que la comunidad plantea de forma adecuada y oportuna, por lo cual debe tener las suficientes herramientas para percibir, controlar y expresar emociones, tanto propias como ajenas. Es por eso que el fortalecimiento de las habilidades psicosociales, dentro de las cuales se encuentran la comunicación asertiva, la inteligencia emocional y demás tipos de inteligencia, como la resolución de conflictos y la empatía, deben ser elementos diferenciadores dentro de la capacitación policial. Como aporte significativo de la investigación se propone el diseño de un diplomado en habilidades psicosociales dirigido al personal de policía.

**PALABRAS CLAVES:** Comunidad, Inteligencia emocional, Habilidades psicosociales, Comunicación asertiva, capacitación, servicio de policía.

## SUMMARY

The objective of this article, the result of an investigative exercise within the ECSAN, is to strengthen the psychosocial skills of police officers to improve the provision of their service and increase social trust. The National Police must be capable of responding to the needs of the community in an appropriate and timely manner, and therefore must have sufficient tools to perceive, control and express emotions, both their own and those of others. That is why the strengthening of psychosocial skills, among which are assertive communication, emotional intelligence and other types of intelligence, such as conflict resolution and empathy, must be differentiating elements within police training. As a significant contribution to the research, the design of a diploma in psychosocial skills for police personnel is proposed.

**KEY WORDS:** Community, Emotional intelligence, Psychosocial skills, Assertive communication, training, police service.

## RESUMO

O objetivo deste artigo, resultado de um exercício de investigação dentro da ECSAN, é fortalecer as habilidades psicossociais dos policiais para melhorar a prestação de seus

serviços e aumentar a confiança social. A Polícia Nacional deve ser capaz de responder às necessidades da comunidade de maneira apropriada e oportuna e, portanto, deve ter ferramentas suficientes para perceber, controlar e expressar emoções, próprias e de terceiros. É por isso que o fortalecimento das habilidades psicossociais, entre as quais comunicação assertiva, inteligência emocional e outros tipos de inteligência, como resolução de conflitos e empatia, devem ser elementos diferenciadores no treinamento policial. Como contribuição significativa para a pesquisa, propõe-se o desenho de um diploma em habilidades psicossociais para o pessoal da polícia.

**PALAVRAS CHAVE:** Comunidade, Inteligência emocional, Habilidades psicossociais, Comunicação assertiva, treinamento, serviço policial.

## INTRODUCCIÓN

Las habilidades psicosociales, son reconocidas por la Organización Mundial de la Salud como las habilidades que tiene una persona para hacer frente de manera exitosa a las continuas exigencias y desafíos que genera la vida cotidiana, y estas habilidades son de vital importancia para la Policía Nacional de Colombia, a la hora de ejercer su autoridad frente a la comunidad.

Por lo anterior, se propone que la capacitación y retroalimentación que se les imparte a los funcionarios de la institución, tenga un componente especial en estas habilidades, permitiendo, por un lado, mejorar sus respuestas habituales y sus patrones de conducta frente a los acontecimientos a los que se enfrentan diariamente en el ejercicio de su profesión, y por otro, el desarrollo de sus potencialidades para una adecuada participación en la vida social y comunitaria.

Infortunadamente los colombianos no tienen la mejor imagen de la Policía Nacional como institución, y esta percepción surge a partir de las diferentes encuestas aplicadas con los sectores sociales, como la realizada en el primer semestre de 2018 por la Cámara de Comercio de Bogotá, donde sumando el porcentaje de las respuestas por parte de los encuestados en cuanto a la atención regular y la atención deficiente por parte de los policías en su prestación del servicio, da como resultado un 54% donde es menor el porcentaje correspondiente a la buena atención por parte de los mismos con un 46%. Estos datos se obtienen teniendo en cuenta los informes de 2017 y 2019 de la oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Policía Nacional de Colombia, donde la mala atención por parte de los policiales es la principal queja que los ciudadanos presentan, sin dejar de lado lo develado por los medios de comunicación en cuanto al tema. En este sentido, se hace necesario capacitar a los funcionarios en temas como la inteligencia emocional, asertividad y las habilidades psicosociales para contribuir a que esta percepción negativa se disminuya y se logre garantizar tanto el bienestar de la comunidad como la de los uniformados, siendo útil para el quehacer de la labor policial.

La Policía Nacional a diario se enfrenta a desafíos y a diferentes motivos en donde se evidencia su actuar policial, haciendo cumplir las leyes y enfrentándose a las personas que las desobedecen, siendo estas confrontaciones las que generan mayores niveles de estrés en los uniformados, por lo cual mantener una actitud positiva y realista para comunicarse de forma asertiva con la comunidad, contribuye a que su desempeño tenga un impacto positivo en la sociedad.

En consecuencia, como un aporte significativo a la presente investigación, se propone la elaboración y la aplicación de un diplomado que permita adquirir los conocimientos necesarios

en habilidades psicosociales, para que el personal policial se comunique asertivamente con el ciudadano.

### **FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO POLICIAL.**

La Policía Nacional de Colombia, cumple un rol indispensable en la construcción de la sociedad colombiana y es por ello que sus actuaciones deben enmarcarse dentro de principios y valores institucionales que propendan por el cumplimiento de su misión constitucional (CNPYC, 2016). De acuerdo a lo anterior, es importante resaltar el papel de las habilidades psicosociales que debe prevalecer en sus integrantes, en su intención de fungir como mediadores policiales en la intervención de las diferentes problemáticas que se presentan en el contexto social y que requieren atención desde la comunicación. (PEI, 2013).

Desde el comienzo de la humanidad, la comunicación ha sido uno de los factores más importantes en las interacciones y relaciones sociales. Es por esto que, a lo largo de la historia, se han realizado diferentes estudios que buscan determinar la manera en que la comunicación interviene en las conductas de las personas y en su forma de entender su realidad. Bajo esta premisa, se habla de comunicación asertiva y empatía, esta última de acuerdo a Corrales, Quijano y Góngora (2017) es la capacidad de comprender las motivaciones de los otros y de esta manera mejorar las interacciones sociales.

La Policía Nacional, a través de sus integrantes, propende por el fortalecimiento de las habilidades sociales, tales como la comunicación asertiva de la mano con la empatía, para enfrentar las problemáticas sociales, que aquejan de cierta forma la convivencia y tranquilidad de los ciudadanos y sus comunidades; en este sentido, a lo largo de su historia se han promovido diferentes modelos de cultura institucional,

entre ellos, uno de sus más destacados en los últimos años: el SEA (Saludar, Escuchar y Actuar), constructos conceptuales que buscan que los uniformados de la institución interioricen su rol en la sociedad y fortalezcan los lazos de hermandad con la comunidad y a partir de esto, presten un servicio realmente efectivo. (PEI, 2013).

En la actualidad debido a las nuevas necesidades de los ciudadanos, Bulla y Guarín, (2015), mencionan que es obligación de los funcionarios que hacen parte de la Policía Nacional de Colombia, generar procesos de fortalecimiento de capacidades comunicativas, para dar respuesta oportuna a las condiciones y problemáticas de convivencia ciudadana presentes y futuras, contribuyendo al proceso de modernización institucional. Por lo tanto, un mecanismo para el desarrollo de capacidades, que dé solución a las dificultades que vive la sociedad, es la formación policial orientada no solo a dichas problemáticas, las cuales son las que en su gran mayoría afectan la calidad de vida de la ciudadanía, sino también a la forma en que dan solución a las mismas.

Sin embargo, al revisar el informe de la Cámara y Comercio del primer semestre de 2018, refleja que la comunidad en un 54% no está conforme con el trato recibido por parte de los uniformados, presentando el mayor número de quejas respecto a la deficiencia en la prestación del servicio de policía y en consecuencia, mostrando un aumento comparado del 9% entre el 2016 y 2017.

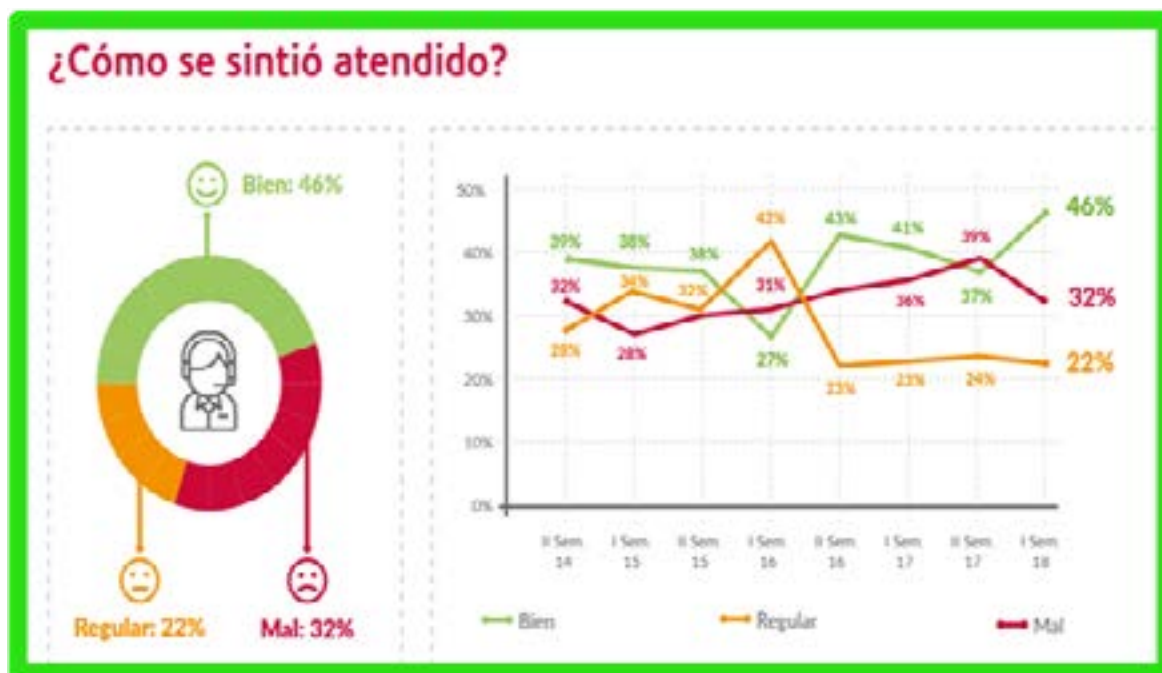


Figura 1: tomada de Encuesta del primer semestre de percepción y victimización realizada por la Cámara de Comercio de Bogotá. (CCB, 2018).

**TOP 5. CONDUCTAS MAS AFECTADAS**

Las conductas mas reiteradas en las presentes modalidades son:

Conducta	Modalidad	1 Trimestre 2016	1 Trimestre 2017
Inconformidad con los procedimientos policiales.	Deficiencia en el servicio de policía	1.626	1.778 ↑ 9%
No prestación de los servicios	Servicios de Sanidad	1.457	1734 ↑ 19%
Agresión física.	Abuso de autoridad	1.207	916 ↓ -24%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	Comportamiento frente a la comunidad	336	571 ↑ 70%

Figura 2: Informe 2017 Peticiones, Quejas y Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PITP, 2017).

**Total Quejas y Reclamos a la Fecha**



**Figura 3:** Creación propia: información tomada del Informe 2019 de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Para las mejoras del servicio de policía, la educación policial es la opción principal, para potencializar los procesos de formación profesional. Siendo esto comprobado dentro de la misma institución años atrás, cuando la capacitación para focalizar y centralizar problemas llevó a una disminución de delitos de entre 19% y 34% (FIP-BID, 2014).

En este orden, para disminuir este nivel de percepción negativa frente a las actuaciones de la Policía Nacional, es necesario que los uniformados desarrollen un grupo de destrezas policiales, como comunicación asertiva, capacidad de adaptación, empatía, inteligencia emocional, entre otras, las cuales los convierten en hombres y mujeres multifacéticos, con una disposición hacia el servicio a los demás, que los sitúa como agentes de transformación y referentes sociales en la formación social de un país, que requiere funcionarios con un amplio sentido de pertenencia por sus conciudadanos (PONAL, 2019).

Se tiene claro que la formación policial, potencia al servidor público, y así responderá adecuadamente a las exigencias del entorno social y de la nación. Los uniformados que atienden a los motivos de policía relacionados con lesiones personales, riñas, violencia intrafamiliar, intolerancia o consumo de alcohol, consumo de sustancias psicoactivas, entre otros, pertenecen en su gran mayoría a la Dirección de

Seguridad y Convivencia Ciudadana (DISEC) y es a quienes va dirigida esta propuesta investigativa.

Para este caso, es importante resaltar a Corrales, Quijano y Góngora (2017) quienes suponen que la comunicación asertiva es conocida como la capacidad que tienen las personas de expresarse de manera apropiada en determinadas situaciones; es por ello, que dentro de las funciones disuasivas, preventivas y de control que cumple la Policía Nacional, como institución, es relevante que haya una comunicación asertiva de sus funcionarios que permita que se cumplan los diferentes procesos que propenden por la mejora de las condiciones de convivencia ciudadana, principalmente en el ámbito preventivo.

Las problemáticas sociales que enfrenta cada día la Policía Nacional, en especial en las calles, donde se realiza ese primer acercamiento con el ciudadano, requieren mayores habilidades psicosociales, por parte de los uniformados, pues esto permite que se mejoren las interacciones sociales y por ende haya un abordaje más efectivo del problema que facilite el encuentro efectivo de una solución. El policía en las calles es entre otras cosas, un agente de cambio e influencia que a través de su ejemplo, busca soluciones reales a los problemas que aquejan a la ciudadanía. Desde esta perspectiva, el asertividad en la comunicación es importante



en las interacciones grupales, puesto que constituye una habilidad de influencia social (Terroni, 2009).

De igual manera, las habilidades psicosociales en el quehacer policial, permiten que la relación policial pueda aplicarse de manera efectiva y por ende el uniformado que hace parte del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, cumpla su misión y deber legal. Estos dos aspectos abordados en este punto, consienten que se logre un servicio asertivo, es decir, que el servicio policial cumpla cabalmente con las metas propuestas por la institución, especialmente con la ciudadanía en las calles. (PONAL, 2019).

En este sentido, para lograr un servicio asertivo, los integrantes de la institución, requieren desarrollar un conjunto de habilidades policiales, que les permitan servir a la comunidad de una manera eficaz. Estas habilidades policiales, constituyen un conjunto de herramientas con las cuales se puede de cierto modo, abordar de una manera integral los diferentes conflictos que se presentan en el contexto social. (PONAL, 2019).

Aunado a lo anterior, es preciso indicar que las habilidades de un funcionario de policía, son en sí un grupo de herramientas que ayudan a la prestación de un servicio policial efectivo, a partir de aspectos que propenden por mejorar las relaciones con la comunidad, abordar de una manera más asertiva los conflictos sociales y saber comunicarse en los diferentes ámbitos y contextos sociales donde la institución presta sus servicios, para lograr con esto, la anhelada convivencia, que no es otra cosa que la interacción pacífica entre las personas. (PONAL, 2019).

Por su parte, desde la psicología, una de las posturas teóricas sobre las cuales se soporta el presente proyecto, enfocado en fortalecer la comunicación asertiva y demás competencias

psicosociales necesarias para la adecuada atención de los motivos de policía, y su proyectiva de formación institucional, se sustenta desde los modelos derivados de la psicología social o teoría de roles, en tanto modelo de percepción social, cognitivo y modelo de aprendizaje social.

Con relación al Modelo de Percepción Social, Hidalgo y Abarca (2009) toman como base a Argyle (1978), el cual describe el valor de la interacción social y su análisis como la comprensión de los mensajes. De igual forma menciona que la sonrisa, gestos, tiempos de reacción ante un estímulo conductual de otra persona, son importantes para el entendimiento de las habilidades sociales, ya que la conducta no verbal es parte fundamental del proceso de socialización.

Hidalgo y Abarca (2009) señalan que las habilidades sociales funcionan por procesos cognitivos internos, y estas tienen como finalidad conseguir relaciones interpersonales estables. Con esta mirada, se entiende que una de las habilidades para la organizar los comportamientos humanos, es la habilidad social; esta va encaminada a metas específicas, por medio del conocimiento de la misma, y su respectiva apropiación, tanto a nivel cognitivo como conductual, conociendo cómo efectuarlas, y teniendo como referencia los factores comunicacionales y las relaciones valores, mitos y normas culturales que influyen en la sociedad.

Sumado a lo anterior, las habilidades sociales son conocidas como procesos cognitivos internos, las cuales se despliegan por medio de las interacciones con su medio externo (vínculos interpersonales), relacionadas con las destrezas socio-cognitiva de la persona y de ellas se desprenden: satisfacción de las necesidades interpersonales, particularidades en las atribuciones y las expectativas individuales.

La Policía Nacional, siendo una institución de alta calidad, tiene la obligación de formar y educar al personal para su desarrollo integral, puesto que, cuando el profesional de policía atiende un requerimiento por parte de la comunidad, tendrá las herramientas tanto físicas como humanas (actitudes y aptitudes) para crear las condiciones que la sociedad requiere para su sana convivencia, otorgando a la comunidad policías más humanos (habilidades psicosociales), los cuales han de poseer mayores conocimientos en comunicación e intervención social y colectiva, para obrar idóneamente en la confrontación y actuación mediática en situaciones complejas y estresantes, tomando siempre como base la ley (la cual es de carácter instructivo por parte de la institución). Por lo tanto, es esencial que la PONAL maneje la teoría de roles, de la psicología social puesto que pretende capacitar a las personas en roles específicos, por medio de elementos simbólicos coligados a la comunicación verbal y no verbal. Hidalgo y Abarca (2009), quienes citan a Fernández y Carboles (1981), afirman que estas destrezas son capacidades de respuesta, comprensión, interpretación y apreciación de los componentes sociales, los cuales suscitan la actuación del prójimo, y por lo tanto este modelo se liga a los intereses del rol individual y social de la Policía Nacional.

Así mismo, las habilidades sociales se desarrollan en una práctica directa o vicaria, las cuales pueden perdurar en el tiempo o puedan ser alteradas, por medio de la interacción de un determinado comportamiento. En estas intervienen en gran manera el refuerzo social, dado que es un aliciente en la conducta social, siendo la guía de una reflexión para otros, tal y como lo dice el Modelo del Aprendizaje Social (Hidalgo y Abarca, 2009).

Bandura (1986) citado por Montolío, Moreno y Alba. (2011), desarrolló los principios del aprendizaje social dándole importancia al resultado del aprendizaje vicario (modelado)

en las perspectivas de índole cognitivo, reforzamiento positivo y conductas cognitivas. Igualmente, el autor alude a los mecanismos de aprendizaje social y desarrollo social de competencias, siendo estas las destrezas conseguidas por medio de elementos de aprendizaje; resaltando las siguientes:

1. El desarrollo de destrezas por medio del reforzamiento directo, donde el comportamiento se puede obtener y conservar con estímulos externos (refuerzos), y a su vez puede mejorar las capacidades para dar respuesta a las situaciones del medio.
2. El desarrollo de destrezas con su respectiva reflexión, aportando al perfeccionamiento de las habilidades, centrándose en las debilidades y fortalezas para así tomar acciones de mejora
3. El desarrollo de destrezas y perspectivas cognitivas, con relación a las probabilidades sobre la forma de contraponer con triunfo un entorno, como respuesta de prácticas, siendo hábil para operar con seguridad una interacción social, resaltando del proceso de aprendizaje.
4. El desarrollo de destrezas por medio de la observación, donde se presta atención a las acciones de otras personas para maniobrar el contexto.

Para que se de este tipo de aprendizaje, es importante mencionar a Bandura (1986), citado por Montolío, Moreno y Alba (2011), con El Enfoque Cognitivo Social del Aprendizaje, para quienes el aprendizaje es comprendido por observación o vicario, a partir del conocimiento como Moldeamiento, el cual es distinguido como una de las técnicas más aprovechadas en la formación de habilidades sociales y cognitivas. En cuanto a la aclaración del concepto de habilidades sociales, Caballo (2007) las precisa como un comportamiento social de un individuo en una situación interpersonal, el cual manifiesta



emociones, actitudes, ambiciones y opiniones, según el contexto y respetando asertivamente los comportamientos de los demás.

Las destrezas sociales tienen elementos de conducta, acciones o secuencias de elementos con representaciones para las interrelaciones sociales; Caballo (2007), alude que las habilidades sociales son las capacidades o destrezas de los sujetos, para realizar efectivamente una labor interpersonal. Kelly (2002), expone que las habilidades sociales son comportamientos asimilados, para lograr o conservar el reforzamiento del contexto o una situación. Así mismo, menciona que son elementos reforzantes en las relaciones sociales, ya que ayudan a conservar relaciones interpersonales e imposibilitar que se den malentendidos entre los grupos.

Por lo anterior, se puede decir entonces que las habilidades psicosociales son conductas que pueden generarse mediante técnicas de tipo conductual, las cuales pueden ser modificadas o aprendidas. Por otra parte, pueden generarse mediante las vivencias interpersonales a las que se enfrentan diariamente los policías en su labor. En este sentido, Yus (2001), establece que las habilidades sociales son conductas aprendidas por lo que conservan su fundamentación en el modelo conductual, como consecuencia del aprendizaje y del entorno social en el que se desarrolla y crece la persona, es decir, que las conductas son adquiridas, y mantenidas por las derivaciones sociales de cada individuo, las cuales se modifican por diferentes tipos de eventualidades, siendo fundamental los modelos intrínsecos (cognitivos) y los modelos extrínsecos (situacionales), así como también el propósito de uno y otro.

Por su parte según Golsdtein (2000), las habilidades sociales contienen la siguiente clasificación: habilidades sociales de iniciación, avanzadas para el manejo de sentimientos,

alternativas para la agresión y para el manejo del estrés, así como habilidades de planificación. Por su lado Caballo (2007), dentro de las habilidades psicosociales implementa cuatro componentes conductuales los cuales son de carácter verbal, no verbal, paralingüístico y mixto. Teniendo en cuenta las posturas de los dos autores, se observa que coinciden en que el manejo de las habilidades es de gran importancia para interactuar como ser social, por lo que requiere desarrollarse completamente en su entorno social.

En la estrategia que se busca implementar, se pretende analizar las características verbales y no verbales en los funcionarios, así como la interacción social según Caballo (2007) y Kelly (2002).

Respecto a los componentes no verbales, entendidos como la información que se transmite a través de los gestos, Kelly (2002) plantea que las personas crean impresiones de los demás según sus expresiones no verbales, sin conocer qué es lo bueno o lo malo de la persona. Por su parte Caballo (2007), plantea que entre los componentes no verbales se encuentra la mirada, los gestos, la distancia y proximidad, la sonrisa, la apariencia personal y la postura corporal.

Respecto a los componentes verbales, hace referencia a la conversación y su contenido como la herramienta que utilizan las personas para relacionarse con los demás. El componente verbal tiene como propósito comunicar sentimientos, ideas, razones y argumentos. Igualmente, dentro de estos componentes se encuentran los saludos, los elogios, la auto revelación, la negociación y la solución de problemas. Por consiguiente, la habilidad de expresar lo dicho anteriormente, está en manos de las diferentes circunstancias a las que se

enfrente una persona, su rol y su propósito esencial.

En cuanto a la inteligencia emocional, esta hace referencia al manejo de las emociones y a la habilidad que tiene un individuo para enfrentarse a las diferentes situaciones que se le presenten, considerando por Goleman (2013), que la inteligencia emocional es un estado de la persona que la inspira a mejorar la capacidad de razonamiento y al mismo tiempo inspira la capacidad de mejorar sus estados de ánimo, que influyen y perturban sus relaciones con el ambiente y consigo mismo. Así mismo, se considera como la habilidad que tiene la persona de permanecer tranquilo y leer los sentimientos. En conclusión, no es más que la capacidad del ser humano de controlar, modificar sus estados emocionales, sentir y entender sus propias emociones, y las de los demás, así como la capacidad de adaptarse, ser empático y respetuoso.

Es importante resaltar que existen dos tipos de inteligencia relacionadas con la competencia social, y son la inteligencia inter e intrapersonal, ubicadas en la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1983), definidas así:

Por una parte, está la inteligencia intrapersonal la cual le permite a las personas controlar y comprender el ámbito interno de sí mismo. Las personas que cuentan con este tipo de inteligencia intrapersonal pueden acceder a sus emociones, sentimientos y reflexionar sobre éstos.

Así mismo, Goleman (2013) menciona que es el conocimiento que tienen las personas de sus aspectos internos, el que le permite tener acceso a los propios sentimientos, a la vida emocional y a la capacidad de discriminar entre las emociones. Este conocimiento está relacionado con la conciencia, es decir, estar claro con lo que necesito y lo que deseo.

La inteligencia interpersonal, según Goleman (2013), es la capacidad que tiene una persona para entender a otra, así como la capacidad de reconocer y responder de la mejor manera los estados de ánimo, la motivación y el temperamento.

Por otra parte, Figueroa, (2004), cita a GilAdi (2004) y menciona que la inteligencia interpersonal hace referencia a la capacidad de entender a los demás, de tener sensibilidad hacia las emociones de los otros y a la habilidad de ayudar a las personas a entender las cosas importantes y a cumplir sus metas vislumbrando sus necesidades.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, es evidente que este tipo de destreza dota de las herramientas necesarias a las personas, para que realicen una debida selección de los individuos y lo concerniente a sus emociones, por lo cual deben contar con las competitividades que les permitan, entre otros aspectos, generar el ambiente propicio para la resolución de conflictos, puesto que esto permitirá que generen relaciones armónicas entre las personas, bajo los preceptos del respeto, la comprensión y el servicio a los demás. Todo lo anterior constituye las bases en las cuales los uniformados se deben apoyar, puesto que se trata de las herramientas que le permitirán un debido acercamiento con la comunidad, para saber escuchar y atender sus necesidades de manera eficiente y oportuna.

Rivera (2016), afirma que para realizar una formación en asertividad se deben tener en cuenta cuatro procedimientos básicos: diferenciar la confrontación y la empatía, saber aceptar las diferencias como principio básico para establecer una sana convivencia entre las personas, romper las barreras que impiden que haya relaciones armónicas y respetuosas entre las personas. También señala que se tiene en cuenta el contexto cultural del individuo y las variables situacionales, donde la persona

selecciona libremente su acción, siendo esta socialmente efectiva y no dañina.

Además de las personas asertivas, Rivera (2016), menciona otras dos, las personas no-asertivas y agresivas; Las personas no-asertivas protegen aquellos aspectos de índole individual, respetando a las demás personas, pero no respetándose ellos mismos, empleando la voz baja, muletillas, y teniendo poca fluidez. Por otra parte, las personas agresivas se quejan frecuentemente, ofenden a los demás, y priorizan el bienestar y la satisfacción propia. Para el aprendizaje de conductas asertivas en las relaciones interpersonales, Rivera (2016), explica que inicia con la comunicación con pares a través de la conversación, y los cuatro componentes del comportamiento asertivo: “la destreza para manejar comunicaciones de diferente índole, ser solidario con las personas y esperar lo mismo de ellas, así como aflorar sentimientos”.

Dentro de las habilidades sociales Rivera (2016) también hace alusión a la capacidad de las personas para “gestionar de manera inteligente las emociones y de forma intencional”. En este sentido, las personas hacen que emociones trabajen para que guíen el comportamiento relacionante desde lo personal e interpersonal a partir de la interacción con los demás sujetos. Otro concepto clave es la conciencia propia, puesto que cuando las personas tienen claridad en sus pensamientos, actúan y toman decisiones asertivas.

Las personas con alta inteligencia emocional, tienen la destreza de manejar los sentimientos, para que estos estén acordes a las situaciones, además de canalizar la ansiedad, la irritación, y la melancolía excesiva. De igual forma, pueden dirigir las emociones a un objetivo conocido como autodominio emocional. Son empáticas, es decir, tienen la capacidad de ponerse en la esfera del otro y comprenderlo, siendo más

receptivas y tolerantes. (Rivera, 2016).

Al centrarse más en el objetivo principal de esta propuesta, Miller (2008), menciona que los ciudadanos tienen una percepción negativa de los policías, en cuanto a la resolución de conflictos, puesto que consideran que este solo está capacitado para golpear, cuando ellos deben ser capaces de reaccionar rápidamente en cualquier momento, responder con valentía y agresividad en situaciones críticas, y de igual forma no reaccionar exageradamente para no inflamar aún más la situación. En este sentido, los servidores públicos deben tener estándares básicos de acondicionamiento físico y habilidad psicomotriz, destreza manual y virtud psicológica, para dar juicios adecuados y brindar una solución correcta a las diversas situaciones. Según Miller, (2008), deben soportar conductas descorteses o abusivas, sin dejar atrás la ética profesional. Los uniformados deben saber sobre las habilidades adecuadas de resolución de conflictos y así evitar que las situaciones empeoren y se intensifiquen, obrando con la imparcialidad que la profesión amerita.

Las habilidades de comunicación son vitales, tanto para resolver problemas donde se requiera la labor policial, como para desactivar crisis potencialmente explosivas. Además, son muy útiles en los diversos contextos de la labor policial, tales como el patrullaje, donde hay un contacto rutinario con ciudadanos, calmar a los ciudadanos enojados, el manejo de las quejas, disputas familiares o entre vecinos, entre otros, ayudando así a servir acertadamente a la ciudadanía y tener una relación armoniosa con la misma, lo que facilita el trabajo del oficial ayudando a los habitantes a sentirse más seguros (Miller, 2008).

Cropp (2015), sostiene que en las víctimas de algún trauma sus cerebros trabajan en estado de lucha o huida, puesto que el cuerpo busca la supervivencia, y ven las situaciones cotidianas como peligrosas para su salud e integridad;

están en un estado de hipervigilancia y por lo tanto están en alerta constante, especialmente en la comunicación de los demás. Al poner la denuncia, las víctimas necesitan apoyo, respeto y empatía por parte de los funcionarios de la policía y este apoyo ha de ser de forma sincera, puesto que, si perciben falta de sinceridad o falta de preocupación, se sienten inseguras o amenazadas, no confían y en correspondencia no cooperan en el proceso de investigación y procesamiento.

El servicio policial definido por Russell, (2013), es la protección en beneficio de la comunidad y, por lo tanto, es necesario que los profesionales tengan habilidades para servir a la comunidad. Es necesario entonces capacitar a la Policía Nacional, la cual está llamada a responder a las necesidades, motivaciones y preocupaciones de aquellos a quienes sirven. En consecuencia, es necesario formar en valores y habilidades apropiados para la interacción en las calles y mejorar las relaciones existentes con la comunidad para fortalecer el impacto de la formación.

En ocasiones, cuando un policía formaliza el respectivo informe relacionado con la victimización de un ciudadano, estos pueden violentar a las víctimas, alterando de igual forma los informes policiales, ya que pueden comprometer la calidad de las declaraciones y a su vez poner en peligro los casos. Autores como Rich y Seffrin, (2013) sugieren que las habilidades de los policías son inadecuadas para tratar con las víctimas, puesto que ellos están acostumbrados a interrogar a sospechosos, con distanciamiento, intimidación, culpar, apresurar, distraer, controlar y violar la privacidad de los entrevistados, además de generar cuestionamientos frente a los motivos policiales, siendo estas acciones contrarias al trato con víctimas.

El apoyo de los uniformados al momento que el ciudadano es víctima de algún delito, es

fundamental para su bienestar, su recuperación y que se dé su respectiva denuncia puesto que, si este proceso no se da de forma adecuada, las víctimas pueden silenciarse. Por lo tanto, al momento de presentarse un motivo de policía, se debe evitar actitudes tales como la incredulidad, culpa, distracción, intentos de controlar o cuestionar los motivos de la víctima. En países como Estados Unidos, algunos policías manifiestan que no tienen directrices específicas sobre el actuar al momento de tener contacto con los ciudadanos, por lo cual pueden proceder de forma inadecuada. (Rich y Seffrin, 2012)

Miller (2008), menciona algunas tácticas de comunicación para dar un buen servicio policial, y entre ellas están la escucha paciente, sin disuadir o discutir, interesarse por la narrativa del ciudadano, el contacto visual y la postura corporal atenta, evitando la condescendencia, si la persona lo insulta, respondiendo con calma, sin recurrir al sarcasmo ni a la dureza; modulando el ritmo de su habla y el tono de su voz, por medio de la respiración. Otras tácticas obedecen a la práctica de diferentes estilos de habla: el simpático, el dominante, el tranquilizador, el práctico, el lógico, etc., para usar el adecuado según la situación. Se busca que no cambie bruscamente el tema, trate de pasar a un tema que esté relacionado con el que se está discutiendo ahora, pero con menos carga emocional.

Por otra parte, dentro de la apuesta institucional del MTI, en su intención de lograr un fortalecimiento integral del servicio de policía para la ciudadanía, se encuentra que el proyecto de investigación apunta a los ejes impulsores y las áreas estratégicas de desarrollo que buscan la proximidad ciudadana, la gestión educativa y la confianza social. Dentro de las 15 líneas estratégicas se encuentra el fortalecimiento del servicio de policía en las calles para el ciudadano y la adopción de la educación policial

a los nuevos contextos del país. Así mismo se encuentra la cavidad dentro de los círculos estratégicos institucionales (CETIN) del MTI, como lo es el CETIN 1, el fortalecimiento del servicio de policía y el CETIN 5, es decir, el fortalecimiento de la educación policial y dentro de este, el fortalecimiento de la gestión humana educativa.

Según el Reporte Ejecutivo de avance de la gestión del cambio del MTI, se ha venido implementado una ruta que movilice el fortalecimiento institucional, para lograr más cercanía con el ciudadano, pretendiendo ser una institución más moderna y transparente, con las capacidades necesarias para el refuerzo de la seguridad y convivencia ciudadana, a partir de un proceso estratégico y de los lineamientos del Gobierno Nacional en el marco de la visión 2030 y el plan estratégico institucional (PEI). Por lo tanto, es de gran importancia el presente proyecto de investigación para los objetivos de la institución en cuanto a la consolidación de la confianza social, a partir de un servicio policial diferente y de gran impacto para el ciudadano, así como desde una perenne cultura institucional (PONAL, 2019).

Expuesto lo anterior y teniendo en cuenta que, dentro del Plan Anual de Capacitación PAC de la Policía Nacional de Colombia, no se contempla ningún diplomado, curso o seminario de formación estratégica frente al fortalecimiento de las habilidades psicosociales y de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación realizada, se hace necesario trabajar en el desarrollo de habilidades y competencias que permitan mejorar el servicio policía y en este sentido, el resultado de esta investigación, se propone aportar al Plan Anual de Capacitación con la implementación del Diplomado en Formación de la comunicación asertiva y el fortalecimiento de las habilidades psicosociales policiales, tal y como se plantea en la propuesta que se presenta en el presente artículo.

## **APORTE INSTITUCIONAL**

La Policía Nacional de Colombia, es una institución que tiene como fin primordial mantener la sana convivencia de los conciudadanos, por lo tanto, tiene el deber de generar la misma sana convivencia al interior de los integrantes de la institución, quienes son los principales responsables de garantizar que esta convivencia se genere y se mantenga, y no por el contrario, contribuir con sus malos actos a su afectación. Por lo tanto, se evidencia la necesidad de cambiar la forma de hacer las cosas, mejorando las habilidades psicosociales, de comunicación asertiva, atención, tolerancia y empatía frente a la atención directa con el ciudadano, con el fin de optimizar la aproximación del servicio de policía.

Por su parte, dentro del proceso de Modernización y Transformación Institucional, se busca el fortalecimiento del servicio de policía para el ciudadano en las calles y la adopción de la educación policial al nuevo contexto del país. Es así, que la institución requiere una actualización en la formación, por las nuevas demandas sociales y necesidades de la población, mejorando así su servicio y aportando a la institución, tanto en su imagen como en la percepción de los conciudadanos y el afianzamiento de la seguridad y convivencia ciudadana. Estos cambios se orientan a la forma y al trato que los uniformados dan al momento del requerimiento ciudadano o al momento de atender un motivo de policía.

Por lo anterior, se propone la creación de una estrategia que fortalezca las habilidades psicosociales, a través del plan anual de capacitación de la Policía Nacional. Esta estrategia de capacitación tiene como ejes fundamentales la inteligencia emocional, la asertividad, la resolución pacífica de conflictos y la empatía, los cuales van a permitir que el funcionario de policía se encuentre con las suficientes capacidades de responder a

las necesidades de la comunidad de forma adecuada, garantizando no solo la observancia de la ley sino además el componente humano, que permita que la comunidad genere lazos de confianza con la policía nacional.

En este sentido, el objetivo de la estrategia busca capacitar a los funcionarios de policía mediante la implementación del diplomado avalado en dos (2) créditos académicos que les permita obtener y reforzar habilidades psicosociales necesarias para renovar el servicio de Policía y aumentar y mejorar la confianza social.

Se propone que la Dirección Nacional de Escuelas implemente el diplomado en su plan anual de capacitación, al mismo que la Dirección de Seguridad Ciudadana mediante el Equipo Móvil de Capacitación EMCAP sean los encargados del proceso de capacitación, apoyándose en los policías profesionales en psicología y trabajo social. Además, se propone que los policías que hayan sido reconocidos por su labor y acercamiento con la comunidad que tengan la experiencia de replicarla a los demás funcionarios.

La capacitación debe implementarse e ir dirigida inicialmente a los funcionarios de policía que laboren en el Modelo Nacional de Vigilancia por Cuadrantes por Cuadrantes (MNVCC) en las diferentes metropolitanas y departamentos, ya que este personal es el que diariamente tiene contacto directo con la ciudadanía. Se recomienda inicialmente que se implemente

a dicho personal con el fin de evitar de esta manera pérdidas económicas en capacitaciones a funcionarios que no están cumpliendo funciones directas con el ciudadano.

La metodología a emplear ha de ser teórico práctica, con apoyo de la presencialidad y plataformas virtuales desde un ambiente educativo, (30 horas presenciales y 90 horas virtuales), que permita la preparación mental del uniformado, obtener técnicas para el manejo de las emociones, el autocontrol para afrontar cualquier situación o contexto al que se deba enfrentar mediante procesos de autoevaluación, autorregulación y el manejo del estrés acumulativo y emergente. En cuanto al perfil docente, es conveniente que sean policías profesionales en psicología, trabajo social y personal uniformados con experiencia en resolución de conflictos que hayan sido reconocidos por su trabajo asertivo con la comunidad.



**UNIDADES TEMATICAS A TRABAJAR**

EJE TEMÁTICO	OBJETIVO	COMPETENCIA	CONTENIDO TEMÁTICO	INTENSIDAD
Elementos de la Comunicación Asertiva y habilidades psicosociales	Definir e interiorizar los conceptos que componen la comunicación asertiva y las habilidades psicosociales para el mejoramiento y fortalecimiento del servicio y aumentar la confianza social	Observación de Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inteligencia emocional</li> <li>➤ Concepto de Emociones</li> <li>➤ Componentes de la inteligencia emocional</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Comunicación no verbal y verbal</li> <li>➤ Importancia de la comunicación intrapersonal e interpersonal</li> <li>➤ Importancia de la escucha activa y empática</li> <li>➤ Contacto visual</li> <li>➤ La ira</li> <li>➤ Autoconciencia y autocontrol.</li> </ul>	360 minutos
Diferencias de los tipos de comunicación	Distinguir los tipos de Habilidades de Comunicación asertiva, con el fin de perfeccionar las destrezas en los uniformados	Habilidades de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Comunicación sumisa</li> <li>➤ Comunicación agresiva</li> <li>➤ Actividad juego de roles.</li> </ul>	240 minutos.

<p>Relaciones interpersonales mediante comunicación y conductas asertivas</p>	<p>Mejorar las relaciones interpersonales y sus conductas adecuadas ante estresores externos para tener control de diversas situaciones estresantes</p>	<p>Análisis y respuesta ante situaciones que generen tensión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relaciones</li> <li>➤ Relaciones interpersonales</li> <li>➤ Relaciones intrapersonales</li> <li>➤ Estresores externos</li> <li>➤ Conductas asertivas y su comunicación</li> </ul>	<p>120 minutos</p>
<p>Identificación de la inteligencia emocional de cada persona</p>	<p>Conocer los diferentes tipos de la Inteligencia emocional, para la gestión de capacidades básicas.</p>	<p>Conciencia de sí mismos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tipos de Inteligencia</li> <li>➤ Características de la Inteligencia emocional</li> <li>➤ Inteligencia intrapersonal</li> <li>➤ Inteligencia interpersonal</li> <li>➤ Inteligencia emocional institucional</li> <li>➤ Aplicación de la inteligencia emocional en la labor policial.</li> </ul>	<p>120 minutos</p>
<p>Manejo de emociones</p>	<p>Reconocer los diferentes tipos de emociones para desarrollar habilidades respecto al correcto manejo de las mismas al momento de actuar en distintas circunstancias.</p>	<p>Control y Adaptación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Emociones</li> <li>➤ Importancia del reconocimiento de las emociones propias</li> <li>➤ Manejo y control de emociones para reaccionar ante las agresiones.</li> <li>➤ Autoevaluación de emociones</li> <li>➤ Sensación de agrado</li> <li>➤ Sensación de desagrado</li> <li>➤ Otros tipos de emociones (miedo, rabia, tristeza, alegría y ternura).</li> </ul>	<p>120 minutos</p>

<p>Expresar emociones asertivamente</p>	<p>Orientar técnicas asertivas y de autoafirmación para saber expresar las emociones.</p>	<p>Sensibilidad interpersonal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Beneficios de la adecuada expresión de las emociones</li> <li>➤ Actividades de preparación a los sujetos para la acción y ayudar a decidir cómo actuar según como se sienta cada persona</li> <li>➤ Relación de emociones con acciones del entorno</li> <li>➤ La sensibilidad</li> <li>➤ El impacto de la expresión de emociones en las relaciones sociales.</li> <li>➤ Interacción social.</li> </ul>	<p>240 minutos</p>
<p>Resolución asertiva de los conflictos</p>	<p>Analizar problemáticas para la definición de estrategias que permitan obtener la capacidad para buscar alternativas de resolución de conflictos</p>	<p>Capacidad para afrontar la crítica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dinámicas que permitan analizar situaciones en las que los funcionarios de policía puedan reaccionar de mala manera, pudiendo provocar un conflicto.</li> <li>➤ Definir estrategias para resolver conflictos</li> <li>➤ Respeto por la diferencia.</li> </ul>	<p>120 minutos</p>

<p>Técnicas para mejorar la expresión y regulación emocional en situaciones problemáticas.</p>	<p>Desarrollar habilidades para la regulación Emocional de los Policias</p>	<p>Capacidad de Aprendizaje, regulación y Adaptación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Taller para reforzar técnicas relacionadas con el manejo y expresión de emociones.</li> <li>➤ Las Autoinstrucciones (relajación, control de la situación, planeación, control, perseverancia, reforzamiento).</li> <li>➤ Factores comportamentales</li> <li>➤ Factores motivacionales</li> </ul>	<p>240 minutos</p>
<p>Escucha Activa y Empatía</p>	<p>Reconocer la importancia de los diferentes facilitadores de la comunicación para incrementar la escucha empática y activa</p>	<p>Escucha activa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La empatía</li> <li>➤ Actividades de escucha activa</li> <li>➤ Tips para la escucha activa</li> <li>➤ Transmisión de los mensajes</li> </ul>	<p>120 minutos</p>
<p>Cierre de diplomado y aprendizajes obtenidos</p>	<p>Evaluar las Habilidades Sociales en la interacción social obtenida durante el diplomado</p>	<p>Búsqueda de la excelencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconocimiento de los participantes</li> <li>➤ Aprendizajes obtenidos</li> <li>➤ Importancias de las habilidades psicosociales en el ejercicio de las funciones oficiales</li> <li>➤ Habilidades reforzadas</li> <li>➤ Autoevaluación</li> </ul>	<p>120 minutos</p>

**Figura 4:** Creación propia: adaptada de Torres, F. (2018). Taller de habilidades para líderes.

Ahora bien, teniendo en cuenta que no basta solo con capacitar el personal de la Policía Nacional en el tema de habilidades sociales, se recomienda que la institución realice un seguimiento de los conocimientos y habilidades adquiridas durante el diplomado, con el fin de verificar si esa formación brindada, generó en los uniformados mejoras en su desempeño dentro del servicio, ya que es importante medir el impacto de los procesos, y es de esta forma como se conoce cuáles fueron los alcances logrados, tanto a largo y como corto plazo.

Se sugiere que lo anteriormente mencionado se obtenga aplicando un mismo test a los mismos individuos y en las mismas condiciones en dos ocasiones diferentes, esto es conocido como un test-retest. Específicamente se recomienda realizar la aplicación del test HH.SS. (Habilidades Sociales), antes del inicio del diplomando, y otro al finalizar el mismo, con la finalidad de conocer el estado actual de los uniformados y el impacto o cambio que generó la capacitación en ellos.

<b>ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES ARNOLD GOLDSTEIN &amp; Col.</b>	
<b>FICHA TECNICA</b>	
NOMBRE	Escala de Habilidades sociales
AUTOR	Arnold GOLDSTEIN et al.
AÑO	1978
APLICACIÓN	Individual y colectivo
TIEMPO	15 a 20 minutos aproximadamente
EDA	12 años en adelante
SIGNIFICACION	Indica habilidades sociales en diversa población, pudiéndose ampliar en diferentes contextos
Traducción	Rosa Vásquez (1983)
Traducción y adaptación	Ambrosio Tomás (1994-95)

106

**HABILIDADES SOCIALES (HH.SS.)**

A continuación, encontrará una lista de afirmaciones, las cuales va a calificar de acuerdo a su vida, señalando el grado en que le ocurre lo que indican cada una, teniendo para ello en cuenta:

**1** → Me sucede **MUY POCAS** veces

**2** → Me sucede **ALGUNAS** veces

**3** → Me sucede **BASTANTES** veces

**4** → Me sucede **MUCHAS** veces

<b>HABILIDADES SOCIALES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
<b>2</b>	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				

<b>HABILIDADES SOCIALES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
<b>2</b>	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
<b>3</b>	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
<b>4</b>	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
<b>5</b>	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
<b>6</b>	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
<b>7</b>	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
<b>8</b>	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
<b>9</b>	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
<b>10</b>	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				

<b>10</b>	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
<b>11</b>	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
<b>12</b>	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
<b>13</b>	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
<b>14</b>	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
<b>15</b>	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
<b>16</b>	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
<b>17</b>	Intentas comprender lo que sienten los demás				
<b>18</b>	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
<b>19</b>	Permites que los demás sepan que te interesan o preocupas por ellos				
<b>20</b>	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				
<b>21</b>	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
<b>22</b>	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				



<b>HABILIDADES SOCIALES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de la mano"				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				

35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen				
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación				
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				

43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

Fuente: test HH.SS. (Habilidades Sociales).

## CONCLUSIÓN

El manejo de emociones, la comunicación asertiva y la empatía, es de valiosa importancia al momento de prestar un servicio adecuado a los ciudadanos por parte de los funcionarios de policía, y es por eso, por lo que la inteligencia emocional ha cobrado especial interés en el momento de proponer la capacitación y retroalimentación de los integrantes de la Policía Nacional, esperando con esto garantizar que los uniformados estén preparados y con las herramientas necesarias para hacerle frente a los retos y desafíos con los que se encuentran en su día a día.

Capacitar en habilidades psicosociales a los funcionarios de la Policía Nacional, contribuye en gran medida a que estos actúen conforme a las necesidades que demanda el ciudadano. Así mismo, permitirá que se pueda ayudar a fortalecer la buena imagen de la Policía Nacional ante el país, y por otro lado la creación de lazos de cooperación entre la comunidad

y la institución, además de la resolución de problemáticas interpersonales.

Del mismo modo, la propuesta que se presenta se alinea a la proyección de la Policía Nacional en cuanto a la creación, fortalecimiento y potencialización de espacios de socialización con las comunidades, generando entornos de respeto, tolerancia, interacción, educación y participación, en donde se puedan poner en práctica todas sus habilidades psicosociales obtenidas en el diplomado, así como los elementos diferenciadores a disposición del servicio social.

De igual forma, la propuesta pretende encaminarse dentro de uno de los componentes del Modelo de cultura institucional, el cual indica tres aspectos que se deben tener en cuenta y son claves para forjar relaciones empáticas con el ciudadano, que son saludar, escuchar y actuar, las cuales son bases para llevar a cabo el acercamiento a las comunidades y obtener resultados óptimos ancladas con otras

habilidades que se hacen indispensables dentro de los diferentes procedimientos policiales.

Aunado a lo anterior, la propuesta del diplomado se encamina a los tres pilares institucionales del Director de la Policía Nacional de Colombia el cual reza: “un policía para la gente, que se transforma para servir mejor y una policía que piensa en sus policías”. Por lo anterior, las unidades temáticas a trabajar en la capacitación aportarán al cumplimiento de los objetivos institucionales dentro del marco del proceso de modernización y transformación institucional MTI.

Por último, teniendo como referencia que las habilidades sociales pueden ser aprendidas, mantenidas o modificadas mediante la experiencia interpersonal, técnicas conductuales y observación basada en cómo otras personas manejan la situación, las actividades propuestas dentro de los ejes temáticos permitirán una evolución en el comportamiento de los policías, en sus habilidades comunicativas, gestos, expresiones, su capacidad para entender a otras personas, el manejo de conflictos, el establecimiento de vínculos con las víctimas como la empatía, la colaboración, la habilidad para comprender a los demás, la cooperación, la capacidad de ayudar a los otros y las habilidades para la orientación de un buen servicio a la comunidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bulla, P. y Guarín, S. (2015). Formación policial y seguridad ciudadana. ¿Cómo mejorar el servicio de policía? Fundación ideas para la paz
- Caballo, V. (2007). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Séptima Edición, España. Siglo XXI.
- Cabrera, F. y Mettifogo, D. (2016). Taller de reconocimiento y manejo emocional: Sistematización de la experiencia de un grupo de adolescentes privados de libertad en CIP-CRC San Joaquín. UNIVERSIDAD DE CHILE FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA ESCUELA DE PSICOLOGÍA. Santiago de Chile.
- CCB. (2018). Encuesta de percepción y victimización en Bogotá. Vicepresidencia de Articulación Público – Privada. Dirección de seguridad ciudadana y empresarial.
- Chóliz, M. y Tejero, P. (1995): Neodarwinismo y antidarwinismo en la expresión de las emociones en la psicología actual. Revista de Historia de la Psicología (en prensa).
- CNPYC. (2016). Código Nacional de Policía y Convivencia, Ley 1801. Congreso de Colombia.
- Corrales Pérez, A., & Quijano León, N., & Góngora Coronado, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. Enseñanza e Investigación en Psicología, 22 (1), 58-65.
- Cropp, D. (2015). Not ‘just the facts’: How cops can effectively communicate with domestic violence victims.
- Dirección Nacional de Escuelas. Potenciación del conocimiento y formación policial. Recuperado de: <http://www.policia.edu.co/documentos/2017/>

doctrina/2013%20Potenciaci%C3%B3n%20del%20conocimiento%20PEI.pdf

-Figuroa, M. (2004). Inteligencia emocional: instrumento clave en las organizaciones asociativas del siglo XXI Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela.

-FIP-BID. 2014. "La planeación policial focalizada y el trabajo coordinado reducen el crimen". Bogotá.

-Gil Adi, D. (2000). Inteligencia emocional en la práctica. Venezuela. McGraw Hill. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/622/62240806.pdf>

-Goleman, D. (2013). El cerebro y la inteligencia emocional: nuevos descubrimientos. Título original: The Brain and Emotional Intelligence: New Insights Traducción: Carlos Mayor. España.

-Greenberg, L. y Paivio, S. (2000). Trabajar con las emociones en psicoterapia. Barcelona, España: Paidós.

-Instituto Andaluz de Enseñanza. Policial en comunicación asertiva para la resolución de conflictos: Entrenamiento en asertividad y habilidades sociales en Sevilla

-Izard, C.E. (1991): The psychology of emotions. N.Y.: Plenum Press

-Kelly, J. (2002). Entrenamiento de las habilidades sociales. (7ma ed.). Madrid, España. DESCLÉE DE BROUWER.

-Miller, L. (2008). Patrol psychology: Communication and conflict resolution.

-Montolío, A., Moreno, C. y Alba, J. (2011). La teoría del aprendizaje social como modelo explicativo de la violencia filio-parental.

Universidad de Valencia y Universidad de Zaragoza

-PEI. (2013). Potenciación del conocimiento y formación policial. Publicación de la Policía Nacional de Colombia. Dirección General.

-PITP. (2017). Política Integral de Transparencia Policial. Estrategia Cultura de la Denuncia. Peticiones, quejas, y reclamos. Reconocimiento del servicio policial y sugerencias.

-Policía Nacional de Colombia. (2019). Plan Estratégico Institucional 2019-2022. Definiciones estratégicas. Educación de calidad para un futuro con oportunidades para todos.

-Policías Locales Andalucía. Curso "Comunicación Activa y Asertividad".

-Rich, K. & Seffrin, P. (2012). Police interviews of sexual assault reporters: Do attitudes matter? Universidad de Marywood.

-Rich, K. & Seffrin, P. (2013). Police officers' Collaboration with rape victim advocates: Barriers and Facilitators. Universidad de Marywood.

-Rivera, D. (2016). Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar. Universidad Libre. Bogotá D.C.

-Russell, W. (2013). The police responsibility to community oriented policing in a diverse society. Los Ángeles. Ciudad en Californias.

-SENAME. (2011). Orientaciones Técnicas. Medida Cautelar Personal de Internación Provisoria en Régimen Cerrado [Documento Técnico]. Recuperado de [http://www.sename.cl/wsenam/otros/Orientaciones\\_Tecnicas\\_Centros\\_Internacion\\_Provisoria\\_2011\\_01-12-2011.pdf](http://www.sename.cl/wsenam/otros/Orientaciones_Tecnicas_Centros_Internacion_Provisoria_2011_01-12-2011.pdf).

-Terroni, N. N. (2009). La comunicación y el asertividad del discurso durante las interacciones grupales presenciales y por computadora. Scielo. 14 (1). 35-46.

-Torres, F. (2018). Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Desarrollo Humano. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.