

La importancia de las habilidades comunicativas en el contexto policial

Introducción

En la labor policial, la comunicación es una herramienta esencial para garantizar un servicio cercano, humano y eficiente a la comunidad. A través de la comunicación, los policías no solo transmiten órdenes o instrucciones, sino que también generan confianza, previenen conflictos y promueven el respeto mutuo.

En contextos donde se requiere mantener la calma, controlar situaciones de tensión o mediar en conflictos, las habilidades comunicativas se convierten en un recurso estratégico y profesional. Una interacción comunicativa adecuada puede evitar malentendidos, disminuir el riesgo de confrontaciones y contribuir a la construcción de relaciones más colaborativas entre la policía y la ciudadanía.

Desarrollo

La comunicación policial no debe entenderse únicamente como un intercambio de palabras, sino como un proceso integral que involucra aspectos **verbales, no verbales y para verbales**. El modo en que un policía saluda, la postura corporal que adopta, el tono de voz que emplea y la capacidad de escuchar con atención son factores que impactan directamente en la percepción ciudadana y en la eficacia del servicio.

De este modo, las habilidades comunicativas cumplen un papel fundamental en la consolidación de relaciones positivas entre la institución y la comunidad, reforzando la legitimidad institucional y el respeto hacia la autoridad.

Principales habilidades comunicativas en el contexto policial

1. **Escucha activa:** consiste en prestar atención plena al interlocutor, no solo a sus palabras, sino también a sus emociones y lenguaje no verbal. La escucha activa permite comprender mejor las necesidades de la comunidad y evita malentendidos.
2. **Claridad en la expresión:** comunicar de forma sencilla y directa, utilizando un lenguaje comprensible para cualquier ciudadano. Esto implica evitar tecnicismos y asegurarse de que el mensaje sea entendido.
3. **Empatía:** la capacidad de ponerse en el lugar del otro, reconociendo y validando sus emociones. Un policía empático genera confianza y contribuye a una resolución pacífica de los conflictos.
4. **Comunicación no verbal:** el contacto visual, la postura corporal, los gestos y la proxemia transmiten mensajes tan poderosos como las palabras. Un lenguaje no verbal abierto y respetuoso facilita el diálogo.
5. **Asertividad:** expresar opiniones, órdenes o sugerencias con firmeza, pero sin caer en la agresividad. La asertividad permite mantener la autoridad sin vulnerar la dignidad del ciudadano.

Importancia práctica

El desarrollo de estas habilidades no solo mejora la atención ciudadana, sino que también fortalece el rol del policía como **mediador social**. En situaciones de conflicto, la capacidad de escuchar activamente, comunicarse con empatía y mantener la calma puede marcar la diferencia entre la escalada de la violencia y la construcción de acuerdos pacíficos.

Asimismo, una comunicación adecuada refuerza la legitimidad institucional, favorece la cooperación de la comunidad y contribuye a la protección de los derechos humanos, pilar esencial de la función policial moderna.

Bibliografía

- Berlo, D. K. (2000). *El proceso de la comunicación*. El Ateneo.
- Calsamiglia, H., & Tusón, A. (2019). *Las cosas del decir: Manual de análisis del discurso*. Ariel.
- Ministerio de Defensa Nacional – Policía Nacional de Colombia. (2020). *Manual de Atención al Ciudadano*.
- Pérez, R. (2017). *Comunicación efectiva en contextos de seguridad*. Editorial Síntesis.
- Peiró, J. M. (2015). *Psicología de la comunicación en contextos profesionales*. Alianza Editorial.