

Yudo Verbal

Es el noble arte de la persuasión que dirige con palabras la conducta de los demás y genera su cumplimiento voluntario



Yudo Verbal:

Difuminando el conflicto a través de la conversación.

Dr. George J. Thompson

Resumen: Si la gente es maltratada, no dará inteligencia ni brindará colaboración a quien la maltrata. Cuando se cometen delitos, típicamente la gente 'no vio nada, no oyó nada y no sabe nada'. Entonces, crece la 'grieta' entre la policía y la sociedad civil. Cuando el oficial encargado de aplicar la ley trata con gente astuta en la calle o personas difíciles en cualquier lugar, ¡necesita cuidar su lenguaje! Yudo Verbal (o Comunicación Táctica) es una disciplina que ayuda a mejorar la calidad de la interacción entre el funcionario –toda persona con alguna autoridad específica– y el público.



Cte My (R) Carlos Guillermo Blanco
1992–1993 Licenciado en Administración de la Seguridad Pública (Chile)
1994 Oficial de Estado Mayor (IUGNA)
1998 Certificado en "Justicia Criminal y Gestión Policial" (Reino Unido)
1999, 2000 y 2003 Tres Misiones de Paz de la ONU en Kósovo (Yugoslavia)
2002 Diploma de Honor al "Escuadrón de Actividad Destacada" (Jefe E 54)
2002–2005 Máster en Ciencias en "Liderazgo y Gestión Policial" (Reino Unido)
2009 Profesor Invitado por la Universidad de Magallanes (Chile)
2012 Profesor Invitado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador
2012–2016 Especialista en Docencia Universitaria (IUPFA)
2017 Distinción "A la labor docente destacada" en Gendarmería Nacional
2023 Distinción en "A la labor docente destacada" en el IUPFA
carlosgblanco@gmail.com

Email: 16 de mayo de 2011 – De: George J. Thompson. Para: Carlos Blanco, Gary T. Klugiewicz, Pam Thompson. ¡Hola Comandante! ¡Sí! ¡Sí, usted puede usar esos materiales, siempre y cuando la atribución adecuada sea utilizada! ¡Me siento honrado que usted quiera hacerlo y estoy complacido por su honestidad! ¡Gracias! ¡Necesitamos desesperadamente a alguien para traducir "Yudo Verbal" al español para el mundo de habla hispana! ¿Ideas? Doc. T.-

TRIBUTO

Estimado "Doc", al leer sus artículos sobre Yudo Verbal, comprendí que la 'verdadera arma' de un policía no es su pistola, sino su mente y su boca. Pero que el 'lenguaje ordinario' puede ser mucho más letal que un arma de fuego. Gracias por habernos ayudado a mejorar nuestra interacción con el público al cual nos debemos. Gracias por habernos orientado en la búsqueda de otras maneras de resolver los conflictos. Mis sinceras condolencias para su familia, colegas y amigos.

Dear "Doc" by reading your articles on Verbal Judo, I realized that the 'real gun' of a policeman is not his/her gun, but his mind and mouth. But the 'ordinary language' can be far more lethal than a firearm. Thanks for helping us improve our interaction with the public to whom we owe. Thanks for having driven the search for other ways to resolve conflicts. My sincere condolences to his family, colleagues, and friends.

**Carlos Guillermo Blanco (M.Sc. in Police Leadership & Management),
Commandant Major (Ret) of the Argentinean National Gendarmerie**

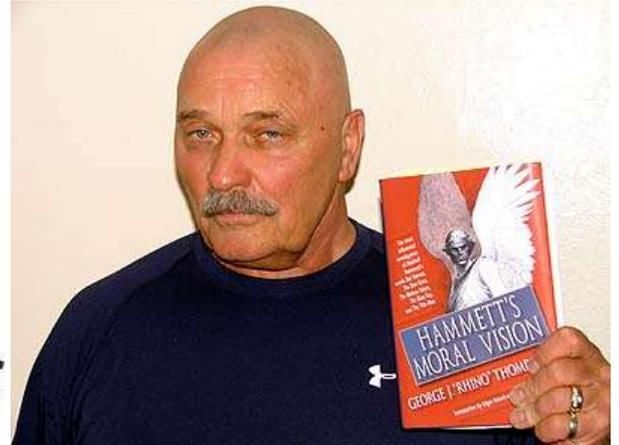
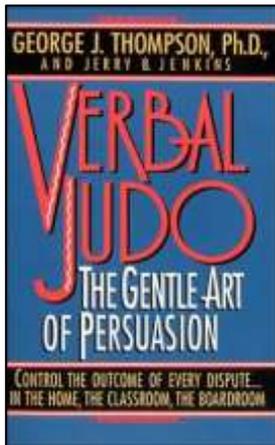
LAS SIETE REGLAS DEL GALLO

No digas nunca que no sirves, para Dios todos servimos (aunque no todos para lo mismo). Si Dios pudo usar un simple gallo para recuperar a un misionero como Pedro, también puede usarte a vos. Sencillamente sigue las siete reglas del gallo:

- [1] El gallo se levanta temprano e inmediatamente emprende su tarea (que Dios le ha confiado).
- [2] El gallo no se niega a cantar porque existen ruiseñores. Haz lo que puedas, lo mejor que sabes.
- [3] El gallo sigue cantando aunque nadie lo anime ni se lo agradezca. En realidad, no espera que nadie lo haga.
- [4] El gallo despierta a los que duermen. Su tarea es impopular, pero necesaria.
- [5] El gallo proclama buenas noticias: acaba de amanecer. Ante vos tienes por estrenar un nuevo día, lleno de magníficas oportunidades.
- [6] El gallo es fiel cumplidor de su tarea. Se puede contar con él. No falla nunca. Es un excelente centinela.
- [7] El gallo nunca se queja de tener que hacer siempre lo mismo, de que nadie le felicite o de que a nadie le importe.

Y todo lo que hagan, háganlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres

(Colosenses 3:23)



DR. GEORGE J. THOMPSON. Es el Presidente y Fundador del Instituto de Yudo Verbal, una firma de gestión y de entrenamiento táctico basada ahora en Auburn, NY. Él ha entrenado a más de 500.000 policías y su curso de Yudo Verbal es requerido en muchos estados. "Doc" ha creado el único curso de "Comunicaciones Tácticas" en el mundo y ha escrito varios libros sobre Yudo Verbal; cada uno de ellos analiza distintas maneras de resolver los conflictos y reorientar el comportamiento hacia canales más positivos:

Yudo Verbal: El noble arte de la persuasión (Verbal Judo: The Gentle Art of Persuasion)

Yudo Verbal: Redirigiendo la conducta con palabras (Verbal Judo: Redirecting Behaviour with Words)

Yudo Verbal: Palabras como opción a la fuerza (Verbal Judo: Words as a Force Option)

El Camino de Liderazgo del Yudo Verbal (The Verbal Judo Way of Leadership)

Visión moral de Hammett (Hammett's Moral Vision)

El Dr. Thompson ha creado "La comunicación táctica para el profesional del Servicio Penitenciario", un programa diseñado específicamente para el personal penitenciario que utiliza ejemplos para las penitenciarías, con contenido y escenarios correccionales. El curso también ha sido adaptado para todo tipo de empresas y otras organizaciones.

"Doc" recibió su B.A. de la Universidad Colgate (1963), su Maestría y Doctorado en Inglés de la Universidad de Connecticut (1972) y completó un trabajo pos-doctoral en la Universidad de Princeton sobre Retórica y Persuasión (1979). Fue publicado extensamente en revistas y periódicos. Su formación ha sido destacada en medios de comunicación nacionales como NBC, ABC, CBS News, CNN, 48 Horas, Inside Edition, LETN, In the Line of Duty, y Fox News, así como en Los Ángeles Times, New York Post, The Sacramento Bee y otras publicaciones.

El Dr. Thompson falleció inesperadamente el 7 de junio de 2011. Tenía 69 años. En 27 años, un equipo internacional de instructores encabezado por Thompson ha capacitado a más de 1.000.000 de profesionales sobre crisis de comunicaciones. Sirvió en el Consejo Técnico Consultivo del Instituto de Ciencias de la Fuerza. El director ejecutivo de FSI, Dr. Bill Lewinski, lo llama "un gran pionero que hizo importantes contribuciones a la aplicación de la ley en la escena internacional a través de sus habilidades en la enseñanza de los métodos no violentos para apaciguar y resolver situaciones de conflicto potencialmente peligrosas. Su impacto positivo en la capacitación policial y en la seguridad del oficial ha sido notable".

Su trabajo continuará bajo un acuerdo bifurcado. Sus herederos ya gestionan la capacitación en el extranjero a través del Instituto de Yudo Verbal. A nivel nacional, los cursos de Thompson son proporcionados para los profesionales de la seguridad pública, las penitenciarías, la educación, la salud mental, la seguridad corporativa y otras disciplinas bajo una nueva marca, **Defensa Verbal e Influencia (Verbal Defense &**

Influence), gestionada por el Grupo Vistelar. Entre los directores de Vistelar está **Gary Klugiewicz**, un analista certificado en la Ciencia de la Fuerza y asistente principal de Thompson en los últimos años. (Para más información, www.vistelar.com)

NUNCA LE DIGA ESTAS SIETE FRASES A NADIE Y PORQUÉ^{1 2}

Dr. George J. Thompson
11 y 14 de noviembre de 2005

Nunca le diga estas siete frases a nadie y porqué: Si usted trata con gente astuta de la calle o personas difíciles en cualquier lugar, ¡necesita cuidar su lenguaje! El 'lenguaje ordinario' puede ser más letal que una pistola calibre 9 milímetros. Voy a compartir siete frases de uso común, que pueden operar en contra suyo.

[1] "¡Venga para acá!" Considere que está de patrulla y ve a alguien sospechoso con quien quiere hablar, entonces muy naturalmente le dice: '*¡venga para acá!*' El yudo verbal enseña que el lenguaje natural ¡es desastroso! Y esto proporciona un ejemplo maravilloso. Acaba de advertirle al sujeto que está en problemas. 'Venga para acá' para usted significa: 'por aquí, usted está bajo mi autoridad'. Pero para el sujeto significa: '¡rajemos!' Las palabras no son tácticas porque han dado una advertencia; posiblemente, precipitaron una persecución que no habría sido necesaria; en cambio, pudo caminar con naturalidad en su dirección y, una vez cerca, decirle: '*Disculpe, ¿puedo hablar con usted un momento?*' Note que esta pregunta es cortés, profesional, y calmada. Note también que usted se acercó mucho, en su 'espacio' aunque no en su 'cara', y ahora está demasiado cerca para dar marcha atrás, obteniendo así una dosis de problemas verbales que fácilmente pudo evitar si no hubiese recurrido a un '*¡venga para acá!*'.

¡Los antiguos samurái sabían que nunca debían dejar que un oponente eligiese el lugar de la batalla de modo que el sol siempre estuviese en sus ojos! [Samurái 侍: en el antiguo sistema feudal japonés, individuo perteneciente a una clase inferior de la nobleza, constituida por los militares que estaban al servicio de los daimios]. 'Venga para acá' es un lenguaje flojo, perezoso, e ineficaz. Fácil, pero equivocado. Tácticamente, es mucho mejor un: '¿puedo hablar con usted?', pues no sólo ha escogido el lugar para hablar, sino que la pregunta que le hizo –cualquiera sea la respuesta del sujeto– le provee inteligencia respecto a sus problemas emocionales y/o su estado mental. Déjele empezar cualquier 'danza' de resistencia. ¡La civilidad delicada puede ser un arma de inmenso poder! **¡La amabilidad disminuye la tensión!**

[2] "¡Cálmese!" Considere la posibilidad de esta torpeza verbal. Se acerca a gente enojada y muy naturalmente dice: '*¡hey, cálmese!*' Esta orden no funciona, ¿por qué la usamos siempre? ¡Porque fluye naturalmente de nuestros labios! ¿Qué es lo malo? La frase es una crítica a su comportamiento y sugiere que no tiene derecho legítimo a estar molesto. Por ello, en lugar de asegurarle que las cosas mejorarán –debería ser su meta–, ¡usted ha creado un nuevo problema! No sólo persiste el problema que generó su molestia, ¡sino que ahora necesita defender su reacción ante usted! ¡El doble de problemas! Mejor, muestre una cara calmada; en yudo verbal decimos 'camaleón arriba' — mire a la persona a los ojos y dígame gentilmente: '*Va a estar bien, dígame, ¿cuál es el problema?*'. La frase '¿qué le pasa?' suaviza a la persona y la predispone a hablar y calmarse; 'cálmese' endurece la resistencia. ¡La elección es suya!

[3] "¡No voy a repetirlo!" Enseñamos en Yudo Verbal que: '¡la repetición es la debilidad en las calles!'. Usted y yo sabemos que esta frase es casi siempre una mentira. Usted la dirá otra vez, y, posiblemente, ¡una y otra vez! Los padres lo hacen todo el tiempo con sus hijos, y los policías de la calle lo hacen con los sujetos resistentes, ¡todo el tiempo! La frase es, por supuesto, una amenaza, y expresarla pone sobre usted sólo una opción–acción viable. Si no está dispuesto a actuar, o no puede en ese momento, pierde credibilidad, ¡y con la pérdida de credibilidad viene la pérdida de poder y de seguridad! Incluso si usted está dispuesto a actuar, ha advertido al sujeto que está a punto de hacerlo y... ¡hombre prevenido vale por dos! ¡Otro error táctico!

¹ Thompson, G. (2005). 7 things never to say to anyone, and why (Part 1). Verbal Judo Tactics & Techniques. <http://www.policeone.com/communications/articles/120708-7-things-never-to-say-to-anyone-and-why-Part/1>

² Thompson, G. (2005). 7 things never to say to anyone, and why (Part 2). <http://www.policeone.com/corrections/articles/120715-7-things-never-to-say-to-anyone-and-why-Part-2/>

Como la serpiente de cascabel que ha hecho ruido... y el ruido puede llegar a herirlo o matarlo. ¡Es mejor ser más como la cobra y golpear cuando menos se espere! Si desea enfatizar la gravedad de sus palabras, diga algo como: *'Es importante que usted atienda este punto, así que preste atención a lo que voy a decirle'*. Si ha usado los Cinco Pasos de la Persuasión del Yudo Verbal, sabrá que actuaremos después de hacer nuestra 'mejor y más educada pregunta': *'Señor, ¿hay algo que yo podría decir/tendría que hacer A, B y C?, me gustaría pensar que sí'*. Si la respuesta es no, ¡actuaremos mientras el sujeto sigue hablando! No telegrafiamos nuestras acciones, ni amenazamos a la gente; actuamos cuando fracasa la persuasión verbal.

[4] "¡Sea más razonable!" Decirle a la gente 'sea más razonable' tiene el mismo problema que '¡cálmese!'. ¡Todo el mundo piensa que es bastante razonable dadas las circunstancias actuales! Nunca vi a nadie correr hacia mí para decirme: 'Oiga, sé que soy estúpido y estoy equivocado, ¡pero he aquí lo que pienso!'. Aunque he tenido que confrontar a gente mala y estúpida. Cuando le diga a la gente que 'sea más razonable', sólo la invitará al conflicto. En vez, haga que la gente sea más razonable por la forma en que la maneja, ¡tácticamente! Use el lenguaje de la seguridad: *'Déjeme ver si entiendo su posición'*, y entonces parafrasee otra táctica de Yudo Verbal — devuélvales a ellos su significado, como lo vea, ¡en sus propias palabras! Usando sus palabras los calmará y los hará más razonables, porque sus palabras serán (¡es mejor que lo sean!) más profesionales y menos emocionales. Este enfoque absorbe la tensión del otro y le hace sentir su apoyo. Ahora puede ayudarle a pensar con más lógica y menos destructivamente, sin la acusación insultante e implícita en su declaración: '¡sea más razonable!'. Una vez más, ¡las tácticas por sobre la reacción natural!

[5] "Porque esas son las reglas" (o "¡Es la ley!") Si alguna vez hubo una frase que irrita a la gente y la hace ver débil, ¡es esta! Si está haciendo cumplir normas que existen por una buena razón, ¡no tenga miedo de explicarlo! Su público puede estar de acuerdo o no, pero al menos ha sido honrado con una explicación. Observe que un verdadero signo de respeto es decirle a la gente por qué, y decirle a la gente por qué genera el cumplimiento voluntario. En efecto, sabemos que al menos el 70 % de las personas resistentes o difíciles hará lo que usted quiere que hagan sólo si les dice por qué. Cuando le dice a la gente por qué, establece una base sobre la cual apoyarse, ¡y otra para ellos también! Su declaración del por qué define los límites del tema, define su autoridad real, pero también le da a la otra parte una buena razón para cumplir, ¡no sólo porque usted lo dijo! Tácticamente, decirle a la gente por qué saca de allí su ego y pone en su lugar una razón profesional sólida para la acción. Incluso en casa, si todo lo que puede hacer es repetir, 'esas son las reglas', suena y se ve débil porque aparentemente no puede sostener su orden con lógica o una buena razón. En efecto, si puede poner las reglas o políticas en su contexto y explicar cómo son buenas para todos, no sólo ayuda a las personas a comprender, sino que las ayuda a 'salvar la cara'. Así es mucho más probable que genere el cumplimiento voluntario, ¡que es su objetivo!

[6] "¿Cuál es su problema?" Esta frase altanera e inútil coloca el problema en la espalda de quien necesita ayuda. Señala que es una batalla 'usted—contra—mí' en lugar de 'nuestro' debate. La reacción típica es: *'No es mi problema, ¡usted es el problema!'*.

El problema con la palabra 'problema' es que hace que las personas se sientan deficientes o incluso impotentes. Incluso puede transportar a la gente de vuelta a la escuela primaria donde se sentía incomprendida y menospreciada. A nadie le gusta admitir que tiene un problema. ¡Es debilidad! Cuando le preguntó, '¿cuál es su problema?', el otro ya siente un fracaso. Así que la reacción natural inmediata es, 'yo no lo tengo, ¡usted lo hace!', una reacción que ahora esconde una verdadera necesidad de ayuda.

Use frases tácticas diseñadas para suavizar y predisponer a alguien tales como: *'¿cómo puedo ayudar?' o 'puedo ver que está enojado, permítame sugerir...'*. Recuerde que, como centinela de la paz, su tarea es encontrar maneras de recopilar buena información y ayudar a los necesitados, no emitir juicios.

[7] "¿Qué quiere que haga?" ¡Una gran salida policial (sin juego de palabras...)! Esta pseudo pregunta, siempre con sarcasmo, ¡es una clara evasión de la responsabilidad y un claro signo de falta de creatividad! La frase revela realmente la exasperación del que habla y su falta de conocimiento. Se escucha a menudo en empleados de ventas sin formación y jóvenes uniformados que tratan de encontrar la manera de ayudar a alguien cuando las normas no son claras. Cuando dice: '¿qué quiere que haga?', contará con dos problemas:

1) aquel con el que partió y **2)** el que acaba de crear. En cambio, tácticamente, ofrecer ayuda sorteando el problema y opera hacia una solución. Si realmente no está en su área de responsabilidad, señálele a la persona el departamento correcto o las personas que pudieren ser capaces de resolver el problema.

Si no está calificado para ayudar y no tiene idea de cómo asistir a la persona, pida disculpas. La disculpa casi siempre gana un aliado, al que puede necesitar después. Los policías en la calle necesitan recordar que es importante 'desarrollar un par de ojos' (contactos) cada vez que interactúan con el público.

Si el oficial le dijo al denunciante, p. ej., '*Lo siento, realmente no sé qué recomendar, pero me gustaría hacerlo, me gustaría ayudarlo*', y acompaña esa declaración con un tono de voz y un rostro de preocupación, habrá recorrido un largo camino al hacer a esa persona la más maleable y obediente hacia la policía, en el futuro. Recuerde: el insulto fortalece la resistencia y cierra los ojos. ¡La sociabilidad debilita la resistencia y abre los ojos! ¡Ser amable...es táctico!³

HABLAR EL IDIOMA DE LA PAZ: EL GUERRERO DE PAZ⁴

Dr. George Thompson
23 de enero de 2006

En mi último artículo, hablé de las 7 cosas que no hay que decir nunca, y por qué. Ahora quiero brindar un equilibrio presentando algunas frases que *hay que* decir... ¡con frecuencia! Enseñamos en Comunicación Táctica (Yudo Verbal) que el 'lenguaje natural' es desastroso. Si, como oficiales de paz, permitimos a las palabras que suban fácilmente a nuestros labios, ¡somos susceptibles de crear discursos que luego lamentaremos! Nuestra 'voz interior' expresa nuestros sentimientos reales, y dado que gran parte de lo que vemos es negativo, cada vez que dejamos que la voz salga fuera, ¡nos puede causar un gran problema!

Vi oficiales trabajando en las calles durante los últimos 25 años, aquellos que fueron más exitosos en calmar y reorientar a otros, *hablaron* de manera diferente que el resto de nosotros. Como Oficiales de Paz, ellos hablaban como Oficiales de Paz. Ellos usan lo que ahora llamo **Frasas Tácticas de Paz** — el lenguaje modelado a medida para traer paz a partir del desorden. Tal lenguaje de paz no es 'natural' para la mayoría de nosotros, pero puede ser aprehendido y debe ser empleado por todos nosotros. Ciertamente, ¡debemos enseñar esto en las academias! Permítanme discutir muchas de las frases más potentes:

"¿Puede venir usted aquí junto con nosotros?" versus "¡Hágalo o si no...!". La policía es una figura de autoridad y como tal tienden a ordenar en lugar de preguntar. De hecho, en las academias escuchamos durante nuestra capacitación de 16 semanas, 'órdenes verbales, órdenes verbales', así que cuando salimos de la academia... ¡pocos de nosotros recordamos **preguntar**! Pedir a las personas por su cooperación les muestra **respeto** y les permite salvar su cara personal frente a sus pares, en donde '¡hágalo o...!' casi obliga a los otros a resistir para salvar la cara.

Sugerencia: cuando usted pregunta, si da vuelta la palma hacia arriba, refuerza la pregunta; si mantiene la palma hacia abajo, se vuelve más cercana a una orden. ¡La palma hacia arriba ablanda a la gente! Usar el tono interrogativo ablanda a la gente. ¡Bien para todos!

"Usted no necesita este tipo de problemas, señor" versus "¿Quiere un problema?". La primera es táctica, la segunda más natural, ¡por lo tanto peor! El oficial agresivo usa la segunda; el oficial positivo, la primera.

La primera frase tiene un impacto positivo, por lo tanto 'asertivo', porque muestra preocupación por el bienestar del sujeto. La segunda es 'agresiva' porque es ofensiva y combativa, y alienta la resistencia. En todos los casos el 'lenguaje de la paz' es profesional porque realza las oportunidades para lograr el cumplimiento voluntario y enmascara los sentimientos internos que pueden naturalmente ser negativos.

³ Por ej.: 1) **¿Sabe usted con quién está hablando?** 2) **Quédese tranquilo, que... (tal cosa)**

⁴ Thompson, G. (2006). Talking the talk of peace: The Peace Warrior. <http://www.policeone.com/corrections/articles/122067-Talking-the-talk-of-peace-The-Peace-Warrior/>

Cualquier lenguaje que estimula el conflicto no es profesional. La expresión '*¿quiere un problema?*' o la frase muy afín, '*¿quiere dificultades?*' revela claramente el deseo del oficial para el conflicto (¡y lo genera!) en lugar de la paz. Tales frases son también mucho más cercanas a los sentimientos interiores naturales que el oficial puede tener hacia un sujeto resistente. Recuerde, la regla de oro es: ***¡nunca le dé voz a su voz interior!***

"Quiero estar seguro de que entiendo lo que me está diciendo" versus "cálmese". Esta frase anterior es la sentencia de paz más potente porque proyecta empatía -"Yo estoy tratando de entender su posición"- ¡y al mismo tiempo calla a la otra persona! La palabra *empatía* significa ver a través de los ojos del otro, y es quizás la palabra española más poderosa. Por lo tanto, cualquier frase que lo sugiera también será de gran alcance. Si necesita interrumpir a alguien, por ejemplo, "¡cálmese!"... ¡no funciona! Sólo agrava la situación, volviendo al otro más resistente. Para interrumpir a alguien con eficacia, use la otra frase, porque nadie sigue hablando cuando usted la dice. ¡Todas las personas quieren escuchar su punto de vuelta!

¡Ahora usted está en control, *hablando*, y ellos están *escuchando* en lugar de esperar solamente! Las personas se calman cuando piensan que está tratando de entenderlos y, cuando parafrasea lo que escuchó de ellos, en lenguaje más tranquilo, casi siempre modifica sus declaraciones originales, extremas, ¡volviéndose por lo tanto más razonables! ¡Una maravillosa táctica verbal!

Considere, ¡cuanto más piense usted menos los entenderá, y escucharán más para probarlo! Este es un gran ejemplo de un principio del yudo, ¡usar la energía negativa de alguien en su contra y redirigiéndola a canales más positivos!

"Le agradezco que haga lo que se le pidió", es una frase calculada para ayudar a un sujeto a salvar su cara frente a los demás, ¡particularmente después de haber sido resistente! Es la última cosa que un oficial querría decir (naturalmente), dada la resistencia del sujeto, pero funciona, en parte porque hace que el sujeto no se vea como si hubiese cedido. ¡El cumplimiento fue su elección! Por lo tanto, ¡calma al sujeto y ahoga futura resistencia casi todo el tiempo! Por lo tanto, ¡hace que el agente esté más seguro!

"Por su seguridad y la mía" es una frase que alienta a los funcionarios a que utilicen cada vez que encuentran cualquier tipo de resistencia. Es bueno hacer hincapié tanto en el "suyo" y lo "mío", así no se oye como una amenaza. También pone el caso en un contexto donde la seguridad del oficial y la seguridad pública son la cuestión clave - ¡no las personalidades!

Por ejemplo, si detiene un coche, contacte al conductor y regrese a su vehículo para realizar su tarea, la última frase que debe decirle al conductor es: *"Por su seguridad y la mía, le pediré que permanezca en su auto hasta mi regreso. ¡Gracias!"*.

Ahora, si el sujeto después sale cuando usted está tratando de escribir el parte, el estaría violando su orden legal, jurídicamente basada en la seguridad pública. Si el oficial no lo dice, o se limita a decir: *"Permanezca en el coche"*, y el sujeto sale, el oficial se encontraría con el argumento de los derechos civiles - *"¡Tengo el derecho a estar fuera y fumar!"* por ejemplo. Además, la frase siempre suena bien a los que se reúnen alrededor porque no suena personal, sólo profesional. Me atrevería a sugerir que cada vez que de una orden, o pide a alguien que haga algo que no desee hacer, use esta frase. ¡Es el oficial de paz hablando de paz y seguridad pública!

"¿Puede ayudarme a ayudarlo?" es otra Frase de Paz calculada para que el sujeto lo vea a usted como una ayuda más que como un ejecutor. La atención se centra en "nosotros" no sólo "tú", y el énfasis está en trabajar juntos — una paridad de esfuerzo, más que en oposición. La frase muestra preocupación por el bienestar de los otros y minimiza al oficial como la única fuerza real en el momento. El sujeto puede sugerir algo y no perder su cara personal.

¡En cualquier momento usted puede ayudar a un sujeto salvar la cara, lo que aumenta en gran medida la posibilidad de generar el cumplimiento voluntario! De hecho, los Oficiales de Paz deberían hacerse expertos en encontrar maneras de ayudar a otros a salvar la cara, ¡sino por otra razón que su propia seguridad

personal! Sabemos que si usted puede ayudar a salvar la cara a alguien, ¡casi nunca tiene que luchar contra él!

Y finalmente, esa frase maravillosa: "*¿Hay algo que pueda decir para que pueda hacer X, Y y Z? ¡Me gustaría pensar que sí!*". Esta Frase de Paz de las más poderosas pone la pelota de la verbalización de vuelta en el campo del otro, suene cuidadoso y preocupado para que las palabras funcionen, y permite que el otro salve la cara en caso de que lo desee. Aquellos de ustedes que saben Yudo Verbal saben que este es el último intento verbal de nuestros *Cinco Pasos hacia la Persuasión, Paso # 4*, e inmediatamente precedente a la acción la respuesta debe ser un rotundo ¡NO!

La frase indica la esperanza del oficial que las palabras trabajarán y la fuerza física se puede evitar. Como una pregunta que busca una opinión permite al otro sugerirle una resolución verbal, dándole algo de energía a la dirección del evento, lo que le permite salvar la cara personal. Aquellos de nosotros entrenados en Tácticas de Comunicación también sabemos que esto es una señal de que la acción está a punto de suceder si el sujeto continúa resistiendo, así nadie se sorprende cuando el oficial se mueve más allá de las palabras. El argumento es simple: los Oficiales de Paz no deben hablar como todos los demás. Ellos deben hablar el idioma de la paz, siempre y en todas las condiciones, y esto requiere entrenamiento y práctica.

USAR EFECTIVAMENTE TÁCTICAS DE COMUNICACIÓN ⁵

Dr. George Thompson

1 de marzo de 2006

Verdad de la calle # 1: El Oficial de la Paz sabe qué frases crean paz y qué frases crean un conflicto (ver mis columnas anteriores), pero el Guerrero de la Paz también conoce algunas "verdades ocultas" desconocidas para la mayoría. Tal vez la más importante de ellas es la que enseñamos en TAC COM (Yudo Verbal): **¡La gente nunca dice lo que piensa cuando está molesta!** Este conocimiento nos mantiene seguros.

Al responder las llamadas, por ejemplo, la gente disgustada y enfadada con frecuencia nos reprende. Una vez respondí a una llamada del tipo "ver al hombre acerca de un pasado de robo" con otro policía. La llamada había llegado horas antes, pero habíamos estado demasiado ocupados con las llamadas de emergencia para llegar allí. Una vez que llegamos, el RP nos gritó insultos por ser incompetente, lentos, ¡y completamente inútiles! El policía conductor se enojó y nos fuimos. Horas más tarde, nos encontramos ante el capitán tratando de explicar lo que había pasado ahí. No hubo ninguna explicación, y una hora más tarde estábamos de vuelta, ¡manejando la llamada por segunda vez! No teníamos tiempo para hacerlo bien, ¡sólo el tiempo para hacerlo dos veces! Si el policía hubiese sido entrenado en TAC COM, habría sabido que: "Las palabras vuelan fuera, los significados se encuentran detrás". ¡La gente nunca dice lo que piensa! En nuestro caso, el RP **dijo** una cosa -todas negativas-, pero lo que **quería decir** era:

- 1) ¡Ayúdeme!
- 2) ¿Qué pasa con mis cosas?
- 3) ¿Cómo manejar los sentimientos de miedo e inseguridad que siento ahora?
- 4) ¿Cómo puedo manejar el sentirme "¡violado!"? Y....
- 5) ¿Por qué llega tarde?

El último elemento -tiempo- es en realidad el menor, pero cuando está alterado, eso era todo lo que podía expresar. ¡El policía **reaccionó** a las **palabras** y por lo tanto era incapaz de **responder** a los **significados**! Cuando **reaccionamos**, el "acto" nos controla a nosotros; cuando **respondemos**, volvemos a responder,

⁵ Thompson, G. (2006). Using tactical communication effectively. Verbal Judo Tactics & Techniques. <http://www.policeone.com/corrections/articles/125469-Using-tactical-communication-effectively/>

sugiriendo control y asertividad. Permítanme presentarles tres **Leyes de Contacto de Campo**. Yo los llamo Leyes de Thompson, porque los policías de todo el país me las enseñaron durante estos años.

A medida que enseñamos en TAC COM, el policía debe haber desviado rápidamente los insultos: "*Señor, veo que está molesto, pero no lo puedo ayudar aquí. Déjame entrar en....*" -y luego centrar su diálogo sobre la meta profesional a mano. De esta manera, la llamada habría sido manejada de manera rápida, eficaz y eficiente, el "Principio QEE" del buen contacto de campo.

Ley de Thompson de Contacto de Campo # 1. Todas las llamadas de servicio deben obedecer a este principio, lo que conduce a un mejor tiempo de respuesta ¡y más llamadas atendidas por turno! ¡Buenas estadísticas para cualquier departamento!

Ahora, ¿qué podría motivar a un policía a hacer un esfuerzo para desviar y controlar el abuso verbal también? ¿Cuál es el anzuelo: "¿Qué hay dentro de él para mí"? Dos beneficios policiales cruciales, además del obvio beneficio de PR:

Si tratamos a las personas bien cuando no se manejan bien a sí mismos, ellas recuerdan eso y **recuerdan** haber sido tratados con respeto. Considere el posible beneficio... ¿Qué pasa si el policía, tres meses después, está viendo por cierto vehículo buscado en una serie de robos y huidas y reconoce que el área en cuestión es la misma en la que respondió a la llamada anterior por una denuncia de robo?

Si manejó bien al sujeto entonces, puede volver a esa casa, llamar a la puerta, y pedir al sujeto que mantenga un ojo en el vehículo en cuestión. Debido a que él había tratado bien a la persona, hay una buena probabilidad de que esté de acuerdo para ser sus "ojos" ahora. ¡Usted no puede estar en todas partes, pero su gente puede!

Ley de Thompson de Contacto de Campo # 2: "Siempre que contacte a alguien, ¡véala de modo que desarrolle un "par de ojos", un par de contactos!" Dicho de otra manera, tratar bien a las personas es bueno para usted, porque 'suaviza a la gente' para el posible encuentro siguiente.

Por el contrario, ¡los insultos y malos tratos cierran los ojos y aumentan la resistencia! ¡Los policías rudos son en realidad policías estúpidos! ¡Tales policías son de hecho el mejor amigo de un delincuente, por enneguecer al público, por dejarle más libre el hueco para ejercer su oficio! ¡La civilidad táctica es un arma poderosa contra tal gente!

Y, por último, **la Ley de Thompson de Contacto de Campo # 3.** El principio de cierre: "¡Dejar a la gente mejor que como la encontró en su peor momento!" Es imposible "dejar a la gente mejor que cuando la encontramos", porque usualmente le damos noticias malas: "Está bajo arresto, su hijo murió en un accidente, su hija fue arrestada por prostitución", ¡pero siempre podemos dejarlas mejor que cuando la encontramos **en su peor momento!**" Por ejemplo, usted podría tener que derribar físicamente a alguien para hacer el arresto, pero cuando lo deja en la cárcel puede sugerirle que la próxima vez, *hablar* sería mejor. ¡Luchar no es necesario! Sólo el oficial puede sugerir no luchar y no perder la cara. Si lo piensa bien, ¡nos pagan para decirlo!

Si el funcionario hace, ¡hay una buena probabilidad de que la próxima reunión será pacífica! "No vamos a luchar" es una de esas grandes "Frasas de Paz", pero difícil de decir para un joven oficial. Ponga su ego a un lado, y las palabras fluirán. ¡Y todo el mundo está más seguro si usted lo hace!

Si recuerda que *la gente nunca dice lo que piensa, sobre todo cuando están molestos*, usted nunca se encontrará reaccionando a sus palabras descuidadas, abusivas, y por lo tanto, ¡usted será más inteligente, más seguro y profesional en todo momento! ¡Bien por ti, para otros, bueno para todos!

POLICÍA COMUNITARIA: LA TEORÍA DE LA "BRECHA" ⁶

Dr. George Thompson
31 de marzo de 2006

El Yudo Verbal enseña tres Técnicas de Contacto de Campo:

- 1.) Todas las llamadas deben ser atendidas con rapidez, efectiva y eficientemente.
- 2.) Todos los contactos de los funcionarios deben "desarrollar un par de ojos".
- 3.) Todos los contactos de campo deben obedecer al principio de "¡dejar a la gente mejor que como la encontró en su peor momento!"

¿Pero cómo convencemos a los funcionarios para que gestionen bien las llamadas? ¿Qué vende realmente la Policía Comunitaria, con el oficial duro de la calle que ha desarrollado una actitud cínica hacia el concepto? Así, muchos programas de policía comunitaria bien intencionados no funcionan, ¡aunque sean caros! Creo saber por qué. El cemento de los programas de Policía Comunitaria, ya sean Oficiales D.A.R.E. (*Drugs Abuse Resistance Education*), Academias civiles, Escuelas de Oficiales, Caballos, Perros o lo que tenga, es ¡contacto de calidad! La policía de la comunidad en última instancia no es el oficial D.A.R.E. o S.R.O. (*School Resource Officer*), sino el esfuerzo del oficial de patrulla en la profundidad de las noches trabajando en las calles. Si esos funcionarios no tratan a las personas con dignidad y respeto, entonces todos los esfuerzos de los demás serán vistos como irónicos, sino una *mentira*.

Recuerde, el niño de 12 años que en clases escucha al oficial predicar sobre "la comunidad unida y la lucha contra las drogas", ¡pudo haber sido testigo unas noches atrás de alguna falta de respeto hacia su madre o padre o tíos o amigos por parte de los uniformados en la calle! ¿Cuántas veces un oficial puede insultar a la madre o al padre de alguien antes que él o ella vuelva al niño en contra de todas las policías? La policía comunitaria *sólo* puede trabajar donde los oficiales traten a la gente con dignidad y respeto. Enseñe primero a los oficiales este principio fundamental, ¡o todos los programas sufrirán! ¿Cómo podemos convencer a los funcionarios para que hagan ese contacto?

En primer lugar, enséñeles la verdad del "Principio 90–10" de la comunidad. En palabras simples, en las peores zonas de las ciudades norteamericanas... si realmente piensa en ellas... el 90% de las personas de esas comunidades son buenas, muy trabajadoras, gente decente que laboriosamente lleva una vida de silenciosa desesperación y dignidad, a menudo con escasa o ninguna ayuda. ¡El 10% son los asesinos, los traficantes de drogas y la escoria criminal que deben ser sacados de las calles! Si usted no lo cree, camine en dicha área, ¡con poca o ninguna seguridad y una radio defectuosa! Pronto aprenderá los nombres de cada uno en su sector y se preocupará por ellos, ¡o no sobrevivirá! El problema con el trabajo policial, por supuesto, es que con demasiada frecuencia, el 90 % de nuestros contactos son con ese 10 %, lo que deforma y distorsiona nuestra visión de la comunidad. Nos volvemos cínicos fácilmente y tendemos a "ir a la guerra" contra las comunidades, en lugar de asumir un rol protector. Tal vez esto explica por qué somos más odiados donde más nos necesitan... la gran tragedia de la labor de la policía moderna.

En EEUU la gente rica, exitosa, no quiere presencia policial, excepto indirectamente. Las personas que *nos necesitan* cierran las ventanas con rejas y esperan lo mejor. Temen a los pandilleros y a los tiradores, pero tienen mucho miedo de nosotros -la policía-, y típicamente "no ven nada, no oyen nada, y no saben nada" cuando ocurren los delitos. Las personas maltratadas no dan inteligencia a quienes los maltratan.

Si esas comunidades realmente nos ven como protectores y Guerreros de la Paz, ¡deberían trabajar en concierto con nosotros para sacar a los chicos malos! Realmente hay una creciente "brecha" entre la policía y la sociedad civil en demasiados ámbitos de este país. Entonces, ¿cómo podemos obtener la atención de los uniformados? Explíqueles que la "brecha" ¡es el patio de recreo para el ladrón! El "oficial problemático" –el

⁶ Thompson, G. (2006). Community Policing: The 'gap' theory. <http://www.policeone.com/corrections/articles/126709-Community-Policing-The-gap-theory/>

que hace contactos propios de adversarios- ¡es el mejor amigo del caco! Cuando insulta e irrita al público al que sirve, lo ciega y ensordece. La gente tratada así nunca ve nada y no ayuda a la policía.

Tal como ocurre ahora en demasiados lugares, la señorita Jones mira a través de la ventana de su sótano y ve una venta de drogas en el callejón detrás de su apartamento. Sabe que es mejor llamar a la Policía.

Sabe lo que ocurrirá... explotan, inundan la zona, acosan a todo el mundo, pierden al traficante de drogas, y luego llaman a su puerta para más información. Así, ¡sufrirá un incendio intencional la noche siguiente! No, no va a someterse a eso. Ha aprendido. El día que la señorita Jones pueda llamar a los Guerreros de la Paz, que van a inundar la zona y tratarán a su pueblo con gran dignidad y respeto, localizarán al distribuidor y se contactarán -en todo caso- discreta e indirectamente con ella, ¡es el día en que los ladrones estarán en serios problemas!

Como la "brecha" se cierra sobre el caco, no lo deja ejercer su oficio. Cuanto mejor tratemos a nuestro pueblo, más problemas tendrán los chicos malos. ¡La gente debe sentirse *más segura*, porque estamos de patrulla, *más segura* porque estamos allí para protegerlos de los lobos, *más segura* debido a nuestra presencia! Los Oficiales de Paz que creen que ésa es su misión, no se queman en el cinismo. Se ven a sí mismos como guerreros protectores y trabajan en concierto con la comunidad a la que sirve. ¡La brecha desaparecerá y el poder del delincuente se borrará!

MANTENIENDO EL "FILO SEMÁNTICO" ⁷

Dr. George J. Thompson

8 de mayo de 2006

En Comunicación Táctica-Yudo Verbal hacemos una distinción importante entre el lenguaje natural y el lenguaje táctico, el primero es peligroso e impredecible, el último, más seguro y profesional. El Lenguaje Natural o Karate Verbal, como me gusta llamarlo, es usado para herir, para atacar, o para expresar los sentimientos personales donde no es apropiado. Yudo Verbal es lenguaje táctico y reorientador usado para lograr un propósito profesional.

En nuestros continuos esfuerzos para capacitar a los oficiales para hablar más profesionalmente, nosotros mismos necesitamos usar el lenguaje correctamente. Con demasiada frecuencia, los instructores policiales usan el lenguaje vagamente, que engaña a los oficiales. Lo ideal sería que todos debamos usar palabras similares cuando describimos el "trabajo". Por ejemplo, en las academias enfatizamos a menudo que los oficiales deben ser "agresivos". He oído esto durante meses en mi academia y luego, cuando salí a la calle y fui destinatario de una queja, ¡me dijeron que había sido "demasiado agresivo"!

¿Qué significa eso? Nadie fue capaz de explicármelo. Me han dicho que sea *asertivo*, no agresivo. **Asertivo** (2. adj. *Psicología*. Dicho de una persona: Que expresa su opinión de manera firme) significa tener una influencia positiva sobre. **Agresivo** (2. adj. Propenso a faltar al respeto, a ofender o a provocar a los demás; 3. adj. Que implica provocación o ataque) significa atacar, presionar la personalidad de uno sobre la del otro. En caso de que un oficial entre en mi casa agresivamente, hallará la resistencia justa. Que no me diga, p. ej., con rudeza, "*¡Siéntate!*" No voy a hacer eso en mi propia casa, y sospecho que la mayoría de las personas lo sienten de la misma manera. Por el contrario, un oficial "asertivo" habría dicho: "*Señor, sé que es su casa, pero para su seguridad y la mía ¿puedo pedirle que tome asiento para que podamos conversar aquí?*" La frase "*¿puedo pedirle?*" hace toda la diferencia y yo me sentaría. El oficial habría tenido una "influencia, un impacto positivo" sobre mí, creada por su petición en tono respetuoso.

Conectado a este problema semántico está el truísmo [verdad obvia y trivial, perogrullada] policial que a menudo escucho decir a los oficiales relacionado con: "**Nunca retrocedas**" porque los lobos en la calle lo verán como una debilidad. "Si uno no está yendo hacia adelante, uno está retrocediendo hacia atrás. Este pensamiento en "línea recta" es desastroso, por dos razones:

⁷ Thompson, G. (2006). "Maintaining the 'semantic edge'". *Verbal Judo Tactics & Techniques*. <http://www.policione.com/corrections/articles/132506-Maintaining-the-semantic-edge/>

1. Una, nos deja una opción: ir hacia adelante, aunque hayamos cometido un error en nuestro planteo inicial. Lo comparo hablando sobre las artes marciales, por varias razones, una de las cuales es la flexibilidad sugerida por la naturaleza circular de las artes. Si debemos avanzar demasiado fuerte al acercarnos a alguien, por ejemplo, no retrocedemos, simplemente **cambiamos de ángulo**. Cambiamos la forma en que abordamos al sujeto, dominamos mediante la adaptación y la improvisación.

2. Dos, dicho aviso no nos permite desunirnos tácticamente, y no hemos de ser capaces de manejar la situación frente a nosotros. Una vez que creemos "Nunca retrocedas", estamos atrapados, y nuestro ego nos hará herir o matar.

Otra distinción semántica fundamental es esta: El oficial "agresivo" **RE-acciona** a los acontecimientos. El oficial "asertivo" **RES-ponde**. El prefijo **RE** significa volver a, regresar, así que cuando reaccionamos, el acto nos controla. Los oficiales reactivos cometen errores porque son controlados por la acción misma. En caso de que un oficial pierda los estribos y golpee secamente a alguien, él está reaccionando a su actitud y comportamiento, dejándolo modelar y controlar su comportamiento. El oficial asertivo, por contraste, **RES-ponde**, repregunta en lugar de reaccionar, lo que sugiere un mayor control. La raíz etimológica de la palabra 'responder' es la latina *respondere*. Las comunidades desean oficiales responsivos –no reactivos– trabajando sus calles.

Otra serie confusa de palabras es **simpatía** y **empatía**, una confusión que en el trabajo policial puede ser peligroso. La palabra simpatía significa *compartir sentimientos con*, estar de acuerdo con, mientras que empatía (EM del latín es 'ver a través de', y *patía* del griego que significa 'ojo de otro') significa *entender* como si usted estuviera en el lugar del otro sólo momentáneamente. En el trabajo policial, rara vez simpatizamos con alguien, a menos que sea una víctima, pero para mantener la ventaja táctica siempre necesitamos pensar como aquellos que tratamos si vamos a anticiparnos a sus acciones. ¡La **empatía táctica** es la mayor destreza de un oficial!

Y, por último, considere la distinción entre "anticipar" y "esperar". Anticipar significa "ver de antemano y moverse para prevenir". ¡Sería bueno, por ejemplo, anticipar un golpe y mover la cabeza antes que éste sea lanzado! La palabra esperar significa "esperar para", sugiriendo una mayor rigidez de la respuesta. ¡Espere una izquierda a la cara, por ejemplo, y será golpeado con una derecha o un rodillazo en la entrepierna! En efecto, si desea comprobar la rigidez de "esperar", trate esto: Acérquese a tres personas en la esquina y espere que el de la derecha le dé más problemas. Dentro de dos minutos, ¡el de la derecha es de hecho el más molesto! ¡Sabemos por la investigación de la actuación que la audiencia se refleja tres veces en intensidad de nuevo hacia usted! ¡Cuando espera problemas, los genera!

En resumen, el oficial entrenado es *asertivo*, no *agresivo*, él *responde*, pero nunca reacciona, y porque emplea la *empatía táctica* en lugar de la simpatía, ¡es capaz de *anticipar* los problemas y avanzar para evitarlos, en lugar de esperarlos y causarlos! Una bocanada, lo sé, pero las palabras sí hacen una diferencia, e insto a todos a utilizar las mismas palabras de la misma manera, cuando entrenamos a los oficiales. Tal claridad recorta la confusión y da a los agentes una idea clara de cómo se deben desempeñar en el terreno.

¡TIEMPO DE SHOW! EL IMPACTO DE CÓMO DICE USTED LO QUE DICE, Y HACE LO QUE HACE⁸

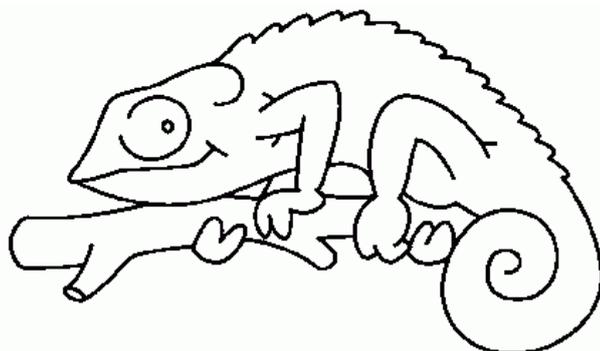
Dr. George J. Thompson

9 de agosto de 2006

Es fácil recibir quejas aun cuando hace un buen trabajo: deje que su voz y lenguaje corporal operen "naturalmente". ¡Una y otra vez enfatizo en nuestras clases de comunicaciones tácticas / yudo verbal que el lenguaje "natural" es desastroso! La verdadera habilidad reside en usar el lenguaje "táctico". Sabemos que una de las palabras más peligrosas en inglés es "tono", jese atributo de la voz que le dice a la gente

⁸ Thompson, G. (2006). Showtime! The impact of how you say what you say and do what you do. Verbal Judo Tactics & Techniques. <http://www.policeone.com/corrections/articles/509198-Showtime-The-impact-of-how-you-say-what-you-say-and-do-what-you-do/>

exactamente lo que sentimos de ellos! El tono es más bien lo que la gente "oye" que dice, no lo que *realmente* dijo. Es el significado expresado, pero no dicho.



Ejemplo: Una anciana pide direcciones a un policía que está haciendo control de tránsito en una autopista. La ruta por la que pregunta está justo casi frente a ella. Cuando ella pregunta: "Oficial, ¿dónde está la Ruta 81?", el oficial la mira con desprecio y asombro y dice: "Justo *ahí* señora, ¡lea el cartel!". ¿Qué escuchó la anciana?: "¡Idiota!", "¡Estúpida!" Analicémoslo...

A los oficiales se les pide realicen una variedad de roles durante todo el día. Un "rol" es el trabajo que se le pide que haga o elige hacer. Es el contenido de su trabajo. Pero desempeñar un rol significa que los oficiales deben verbalizar y esto es lo que sabemos acerca de ello. La **voz** es la personalidad verbal de uno, la personalidad es escuchada por el otro, y constituye 33–40 % de su impacto global o impresión sobre los demás. El contenido o **rol** constituye un mero 7–10 %.

Así, como en nuestro ejemplo anterior, si el oficial realmente desempeña el rol que se le pidió –en este caso el de "guía turístico"–, pero su **voz** transmite una respuesta negativa ("¡tú eres estúpido al preguntarlo!"), las personas creerán en la **voz**. El *trabajo* que usted hace no tiene sentido.

«Cuando rol y voz están en conflicto, la gente le cree a la voz...»

Recuerde esto: "Cuando rol y voz están en conflicto, la gente le cree a la voz..." sin importar lo bien que realice el trabajo. El secreto del buen servicio al cliente, entonces, es hacer que su voz siempre armonice con su rol. Su rol dicta la voz que usted usa –incluso si la voz que usa se pone en escena– y el oficial exitoso –"¡camaleón arriba!"– se convertirá en lo que tiene que ser para manejar la situación. Usted tiene que sonar como el "guía turístico" que se le pidió jugar, ¡no suene tal como se siente! Pero incluso si obtiene la voz correcta, todavía tiene problemas significativos como artista: ¡sus "otros no verbales" (ONV) tienen que coincidir con el rol también!

Imagine si ese oficial realmente obtiene la voz apropiada pero movió sus ojos por su pregunta. ¿Cuál habría sido el resultado? Claramente negativa, porque sus ONV son aproximadamente el 60 % de impacto de uno en el trabajo policial. El movimiento de los ojos le dice a la mujer "estúpida". Ella no se perdió ese gesto y definitivamente, ¡reaccionará!

El secreto una vez más es hacer que la **voz** y los **otros no verbales** armonicen con el rol. Haga que su voz *suene* agradable y que sus expresiones faciales *se vean* agradables y usted habrá tenido un buen desempeño, ¡incluso con brillantez! ¡Usted ha *camaloneado*, y se convirtió en lo que uno tenía que ser para manejar con éxito a la mujer! ¡Esa es la mejor definición de "sabiduría callejera" que conozco! El Lenguaje Táctico, entonces, es el lenguaje modelado para lograr el objetivo. ¡El Lenguaje Natural expresa los sentimientos naturales de irritación o ira y siempre les causa problemas a los oficiales!

Sabemos que el 90 % de todas las quejas que llegan a un departamento son "tonales" en naturaleza. Es decir, la gente se queja porque el oficial fue "grosero", "insensible", "no importa", no tiene "empatía" o "me hizo sentir estúpido". Si los oficiales sólo pueden ser persuadidos a "actuar bien" frente al público, a pesar de sus

sentimientos personales negativos, la cantidad de denuncias se reduciría casi a la vista -un beneficio para el departamento- y los oficiales se liberarán a sí mismos de las consecuencias que siempre acompañan a las quejas dirigidas a los departamentos. Los agentes también pueden beneficiarse de la satisfacción profesional que se genera cuando se *desempeñan* en lugar de *reaccionar*, ¡cuando "bailan", donde potencialmente podrían tropezar!

El profesionalismo es **tiempo de show**. Ayuda a pensar en el trabajo policial como un teatro permanente que requiere que *usted* cambie conforme cambian los roles. ¡El camaleón debe ser nuestra mascota! No subestime el poder de esta perspectiva de "tiempo de show". No estoy recomendando que sea insincero o falso; ¡estoy recomendando que juegue el rol que se le pide!

Recuerde, sabemos que al menos el 93 % de su impacto en la gente es su **estilo de entrega**... el *modo* en que presenta *lo que* presenta. Traducido a nuestro ejemplo anterior, esto significa que el 7-10 % del impacto del agente en la mujer que pide direcciones es darle la dirección correcta, precisa, y el 93 % de su impacto será por *cómo* lo hace.

No tome nada del escenario callejero personalmente. Todo es juego de rol. Cuanto mejor actor usted es, mejor servirá a su comunidad y menos estrés experimentará trabajando con el público que a veces es difícil y desagradable. Usted también estará más **seguro** porque no está emocionalmente alterado. Se mantiene calmo, seleccionando roles y ajustando su estilo de entrega a estos. El enfoque del tiempo de show hace de la interacción diaria con el público un desafío que es edificante y positivo antes que negativo. ¡Haga bien el trabajo de la manera correcta y gane todo el tiempo!

LA "TEORÍA DEL GANCHO HACIA ABAJO" Y EL PODER DE CONTACTO DEL LIDERAZGO ⁹

Dr. George J. Thompson

7 de noviembre de 2007

De mis diez años en el mundo de la enseñanza universitaria y mis 23 años en la aplicación de la ley, como oficial y como instructor, estoy convencido de que los oficiales líderes y supervisores requieren lo que podría ser útil en otras profesiones – *¡presencia en la calle!*

Los oficiales pueden ser singularmente difíciles de supervisar, porque ellos mismos supervisan a centenares si no a miles de personas diariamente, muchas de las cuales están bajo las influencias y condiciones más extremas.

¡El patrullaje de la calle es por definición *un trabajo de supervisión!* Durante años he abogado por un enfoque / teoría, que más a menudo que no, levanta las cejas, si no la presión arterial. Muchos jefes y sheriffs no quieren oírlo, y muchos más en los mandos medios tienen miedo de intentarlo.

Lo llamo la "teoría del gancho hacia abajo" que dice: "Para supervisar a los oficiales de la calle usted debe ser uno de ellos". Traducido significa: "Cuanto más se asciende en la jerarquía, más profundo, proporcionalmente, usted debe "encorvarse hacia abajo" al nivel de la calle". (Llegué a la conclusión que quizás podamos debatir las horas o los días que sugiero más abajo, pero no el enfoque fundamental en sí)

Para entender plenamente este enfoque, usted debe creer como creo yo que el *patrullaje* –trabajo en la calle de varios tipos– es la función policial *más importante* de todas. Cada departamento debe modelar su forma de trabajar, de arriba a abajo, sobre este supuesto básico. Esto significa que los mejores coches, los mejores equipos y servicios de apoyo deben ir primero a la patrulla. El mejor entrenamiento debe estar disponible para la patrulla – en primer lugar. Buenos oficiales con experiencia deben ser nuestros Oficiales Instructores de Campo, nuestros instructores sobre el terreno, y deben recibir pago y beneficios adicionales para hacer lo que debe ser correctamente definido como el *segundo* trabajo más importante del departamento de policía

⁹ Thompson, G. (2007). The 'Hook down Theory' and the contact power of leadership. Verbal Judo Tactics & Techniques. <http://www.policeone.com/chiefs-sheriffs/articles/1462495-The-Hook-Down-Theory-and-the-contact-power-of-leadership/>

– capacitar y desarrollar el futuro departamento. La *tercera* asignación más importante, por supuesto, es la supervisión del sargento, el supervisor de línea que hace que todo "va" en la calle. Su trabajo es entrenar, evaluar, apoyar y respaldar a sus tropas en el terreno. ¡*Estar allí* es una necesidad!

Aún tan simple y verdadero como todo esto pueda parecer, es una rareza en el departamento de policía moderno. Cada departamento dice que la patrulla es la clave, pero pocos departamentos ponen su dinero donde está su boca en la asignación de fondos, equipo y recompensas. ¡Los jefes conducen buenos autos mientras que la patrulla trabaja con automotores con más de 100.000 millas! Si uno está de patrulla mucho tiempo, es considerado un "haragán", alguien que no va a ningún lado.

Nuestros Oficiales Instructores de Campo son, con demasiada frecuencia, jóvenes y sin experiencia, con tres a cinco años en el trabajo. ¿Por qué? No es culpa de los jóvenes ser seleccionados como Oficial Instructor de Campo; es la falla del sistema que dice que el trabajo en sí no es lo suficientemente importante como para hacerlo importante. Si se necesitan (y yo creo que sí) al menos cinco o seis años para formar un oficial experimentado en un distrito muy activo, ¿qué dice esto acerca del nivel de experiencia exhibido por esos jóvenes Oficiales Instructores de Campo?

Pero supongamos por un momento que el lector de este artículo cree que la patrulla es el brazo crítico de la ejecución de la ley –sin duda lo que cualquier ciudadano creería también–, ¿cómo puede la "teoría del gancho hacia abajo" ayudar a un supervisor a hacer contacto efectivo con sus tropas?

He aquí cómo funciona: El oficial de calle está 100 % en la calle. Una vez ascendido, el tiempo de un sargento debe separarse en 80 % – 20 %, es decir, el 80 % de su tiempo es agotado en el terreno con las tropas, viendo, evaluando, capacitando y apoyando a los oficiales durante toda la jornada mientras que el 20 % o menos se agota haciendo el papeleo de oficina.

Muchos oficiales reportan que casi nunca ven a sus sargentos durante el turno. Y muchos sargentos me dicen que tienen demasiado papeleo que les impide salir de la oficina. Otros me dicen que les gustaría estar con sus tropas más, pero tal relación es desalentada por la alta conducción. Idealmente, la "oficina" del sargento es su patrullero. Porque su trabajo es supervisión de primera línea (es decir, *afuera*), debe conducir desde el frente, nunca desde detrás o desde dentro de un escritorio.

Con la promoción, el sargento se convierte ahora en un teniente, y con una mayor planificación y papeleo, los porcentajes deben cambiar, idealmente a 30–70, es decir, 30% del tiempo del teniente estaría en uniforme, trabajando y apoyando a sus tropas, y respondiendo incluso algunas llamadas menores para aliviar la presión de la patrulla y para mantener sus habilidades frescas.

Dondequiera que menciono esas cifras en clases, oigo carcajadas y comentarios como: "¡Nunca en mi departamento!". Si pudiéramos conseguir que los mandos medios salgan con nosotros, piense en los beneficios para todos. Primero, el teniente gana credibilidad instantánea de sus tropas. Sin excepción, cuando oigo a los tenientes elogiados en un departamento, siempre he oído la frase: "¡Él es uno de nosotros; él está con nosotros!"

De hecho, enseñé una "Ley de Thompson" que dice: "*Cuanto más mundana sea la tarea que un supervisor realiza para sus tropas, mayor será su credibilidad ante sus ojos*". Tener a un teniente realizando un arresto por conducir intoxicado, p. ej., y ofreciendo inventariar el coche o tomando a un preso hacia la cárcel u obteniendo informes adicionales de testigos aumentará el respeto de las tropas.

El supervisor *no quiere* interferir o tomar el control del oficial que trabaja, más bien quiere simplemente apoyar y ayudar siempre que sea posible. De hecho, más llamadas por denuncias de robo podrían ser tomadas (y de manera más oportuna) por los mandos medios allí afuera para ayudar, ¡y eso es verdadera policía comunitaria! Demasiados gerentes de nivel medio *dentro* nos hacen "gordos" en el medio y lentos para responder a los problemas de la comunidad.

Los líderes lideran con su *ejemplo* y los nuevos líderes son creados por los ejemplos que se dan cuando se encuentran en las filas, a cualquier nivel. ¡*La ausencia no es ejemplo!* Pero tal énfasis no se puede imponer, sino que tiene que venir de arriba hacia abajo, de modo que el gancho sube más aún para descender con eficacia. Un capitán podría pasar rentablemente tres turnos al mes –24 horas– en uniforme, haciendo trabajo policial real. Si él trabaja cada uno de los tres turnos por mes, sabrá verdaderamente lo que está sucediendo en las calles y podría informar mejor a la alta dirección. Tener un capitán o más ayudándolo con la cinta en la escena del crimen o en un informe es un evento alentador. ¡*La moral se eleva cuando el trabajo en equipo se despliega!* Los jefes asistentes y los subjefes también podrían ser útiles gastando el 10% o más de su tiempo a la semana en estar ahí afuera, y poniéndose en contacto de uniforme con la comunidad.

Di lo que quieras acerca de Daryl Gates, Jefe del Departamento de Policía de Los Ángeles; sus hombres y mujeres lo amaban, ¡precisamente porque lo veían como *uno de ellos!* Una vez, mientras enseñaba Yudo Verbal en el LAPD, estaba con uno de los oficiales de SWAT una noche en el Sur Central y vimos al Jefe Gates ayudando a sus oficiales a mantener alejados a los espectadores en la escena del crimen mientras encadenaban un poco de cinta. Pregunté: "¿Es aquel realmente el jefe?" Y el oficial respondió: "¡Sí, muchas veces no puede dormir y sale con nosotros!" El día que fue expulsado después del asunto de Rodney King (3 de marzo de 1991), los oficiales tenían lágrimas en los ojos. Cuando pregunté por qué, una vez más obtuve la misma respuesta: "Fue uno de los nuestros". No hay mejor cumplido que un jefe (o cualquier supervisor) pueda obtener".

Y, por todas partes oímos en los departamentos de policía en todo el país y en todo el mundo el mismo grito lastimero: "Los de arriba en el tope han perdido el contacto, no tienen idea de lo que es aquí ahora". ¿Qué pasa si, por razones de salud o de presión desde arriba, un supervisor no es capaz de estar cerca como se ha descrito a sus tropas? El "gancho hacia abajo" se puede modificar. Aquí hay una manera:

Lea cuidadosamente los informes de campo de su oficina, tenga en cuenta lo que le gusta en especial sobre el desempeño de un oficial, luego salga de su oficina y llegue a ese funcionario, comentándole específicamente sobre su trabajo de ese día. Piense cuan motivador sería tener un capitán que viene a ti, el oficial, y dice: "Usted sabe, Juan, yo quería darle las gracias por cómo manejó la escena en el bar Windsor la otra noche. Mantuvo la calma pese a las provocaciones y trajo la escena a un cierre con éxito – ¡buen trabajo!"

Ahora, John se va sintiendo bien – ¡alguien notó su trabajo! – y usted, capitán, ¡ha ganado la credibilidad! Aunque invisible, ha hecho sentir su presencia y él se siente bien acerca de su supervisión. Usted no puede conducir si no puede ver, y no puede ver si no está ahí.

¿Qué pasa si usted es un supervisor experimentado y ha cometido esos errores de distancia y separación? ¿Se puede arreglar? ¡Sí! Siga la "teoría del gancho hacia abajo" de inmediato. Reintégrese a sí mismo con su equipo para volver a conectarse con el trabajo que hace su gente. Haga cosas pequeñas para ayudar y apoyar; deje que su gente sepa que está ahí para ellos y pueden confiar. Siga otra Ley Thompson: ¡Mire hacia abajo a su gente y ellos se levantarán! Céntrese en sus necesidades y guíe con el ejemplo. ¡Gane la credibilidad en la calle que viene solamente por estar allí!

El verdadero liderazgo es *Poder de Contacto*. Usted gana autoridad y credibilidad a través del *contacto* directo con su gente. *Distancia* y *separación* son los demonios gemelos de la supervisión 'basura' y la gestión ineficaz. ¡Évitelo a toda costa!

GUERRERO-DEFENSOR DE LA PAZ: FILOSOFÍA Y TÁCTICAS, PARTE I¹⁰

Dr. George J. Thompson

14 de enero de 2008

¹⁰ Thompson, G. (2008). Peace warrior-defender: Philosophy & tactics, Part I. <http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/articles/1650060-Peace-warrior-defender-Philosophy-tactics-Part-I>

A medida que leía un incidente tras otro sobre oficiales de policía diciendo o haciendo las cosas mal, recordé que hay *razones del porqué* lo hacen, algunas de las cuales reflejan el nivel y la amplitud de la instrucción que han recibido. Sin ánimo de atacar lo que enseñamos en las academias de formación policial en todo el país, me gustaría sugerir que hay un área completa que no se enseña sino que, de hecho, debería ser enseñada. Si queremos que nuestros oficiales sean orientados hacia la comunidad, fuerzas hacedoras de la paz, tenemos que enseñarles una filosofía y un conjunto de tácticas que les permitan hacer una diferencia pacíficamente.

La filosofía que he defendido durante mucho tiempo se puede resumir de la siguiente manera: *Las personas están más seguras gracias a nuestra presencia*. Un Oficial de Paz debe "recorrer el camino y predicar con el ejemplo" de la paz, no del conflicto. Dicho de otra manera, cada oficial debe exudar, por su presencia y su entrega: **No habrá violencia donde yo camine**.

¿Dónde aprenden los oficiales del orden tal enfoque? Definitivamente no de las películas norteamericanas, de Clint Eastwood y Steven Segal a Denzel Washington en "American Gánster". No de la cultura norteamericana en general, donde domina una filosofía del tipo "nunca retroceda, no haga ninguna estupidez". Y no de la mayoría de las familias, grupos sociales o equipos deportivos. El mantenimiento de la paz no es enfatizado.

Utilizar Historias de Paz. La realidad es que la comunidad de las fuerzas del orden –y en especial los instructores policiales– necesitan fomentar un único *ethos* de "Guerrero-Defensor de la Paz" para nuestra cultura. Para la policía, esto puede comenzar en las academias de formación, donde, en la actualidad, las historias de guerra tienden a ser moneda corriente, un depósito de ejemplos de fuerza bien usada.

Yo sostengo que los instructores también deben introducir **historias de paz**, es decir, historias que muestran a oficiales solucionando problemas en forma pacífica en la calle – ejemplos del poder de la palabra bien utilizada. Esas técnicas inculcarán en los cadetes una mentalidad de que **las palabras pueden y hacen el trabajo la mayor parte del tiempo**, cuando son hábilmente empleadas. Hay cinco maneras para ayudar a los oficiales a desarrollar al Guerrero–Defensor de la Paz, incluyen:

1. Introducir el concepto y la importancia de las historias de paz.
2. Aprender cómo usar el lenguaje de paz para ablandar la resistencia.
3. Aprender cómo ayudar a la gente a salvar las apariencias personales.
4. Aprender cómo cerrar los encuentros con una nota positiva.
5. Aprender cómo interrumpir hábilmente a una persona cuando sea necesario.

De hecho, esta es la verdad de las calles, ¡pero raramente sugerida o articulada en nuestro entrenamiento! Mi propia investigación muestra que la interacción verbal y no verbal es el 97–98 % de todo el trabajo policial, y el último informe de la IACP sugirió que era tan alto como el 99,5 %, sin embargo, ¿dónde está nuestra capacitación para hacer el trabajo de esta manera? Los usos de la fuerza, que tienen todo el camino hasta la fuerza letal, registran un máximo de 1–3 % de lo que hacemos como oficiales, y sin embargo la mayor parte de nuestro entrenamiento es sobre ese 1–3 %, ¡con un mínimo dado a la instrucción verbal y no verbal! En demasiados departamentos de policía, los instructores tienen suerte si pueden conseguir ocho horas para tal instrucción, y a menudo gran parte de ella no está relacionada con enseñar tácticas verbales a los oficiales.

En muchas academias en los últimos años, de hecho, hemos enseñado, a sabiendas o no, que las palabras no funcionan. Especialmente los oficiales más viejos pueden pensar en los escenarios que hemos pasado – a la mayoría de todos nos hizo *reaccionar físicamente*. Rara vez era para una solución verbal. Y durante años eso no ha cambiado mucho. En Yudo Verbal / Tácticas de Comunicación (**Tac Com**), por contraste, presentamos hasta 30 Historias de Paz que ilustran cómo y por qué la verbalización puede trabajar para minimizar la violencia y generar el cumplimiento voluntario. A los estudiantes se les enseña "a hacer que suceda" de

manera pacífica. Decenas de videos muestran a oficiales reduciendo a la gente al silencio mediante el uso de tácticas verbales y no verbales.

Usar el Lenguaje de la Paz. Junto con un depósito de Historias de Paz, a los oficiales se les debe enseñar el Lenguaje de la Paz, que, como he definido en los artículos anteriores, es lenguaje modelado para suavizar el nivel de resistencia del otro. Por su propia naturaleza, es justo lo contrario del Lenguaje Natural. Contraste usted declaraciones tales como, "¿Puede estar de acuerdo con el programa de hoy?" (Lenguaje de la Paz) con "¡Hazlo, o de lo contrario...!" (Lenguaje Natural).

La primera permite al sujeto salvar la cara personal frente a los demás, incluso dentro del respeto: "Sí, tal vez hoy, pero no cuente con él todos los días", por ejemplo. Si tiene la oportunidad, lea mi artículo más largo sobre "Hablando el Lenguaje de la Paz" del 23 de enero de 2006. Así que ahora tenemos dos cosas que necesitan ser enseñadas: las Historias de Paz y el Lenguaje de la Paz.

Ayudar a la gente a salvar la apariencia personal. Aquí hay otra: ¡Cómo ayudar a la gente a guardar las apariencias personales así pueden cumplir con el oficial! Un ejemplo es *cómo hablamos*, como en el ejemplo anterior.

Otro método es la táctica de "cortar y reunir al rebaño" (o "divide y vencerás"). Sí, enfrentamos esto cada vez que enseñamos a los oficiales las estrategias de contacto y de cobertura. También tratamos de enseñar a los oficiales que separen a la gente *antes* de dar órdenes o instrucciones para que puedan salvar la cara. Los oficiales que ladran órdenes a la gente delante de la familia, por ejemplo, hacen casi imposible que el sujeto cumpla.

Al gritarle "¡sientate!" a alguien en su propia casa es probable que genere resistencia verbal, si no física. Yo, por ejemplo, no me sentaría ante cualquier persona que me habla con rudeza a mí delante de mi esposa e hijos. Mi respuesta sería: "Es mi sala de estar, ¡sientese *usted!*" Si el agente de cambio me lleva a un lado y *me pide*, me sentaré. Tenga en cuenta aquí la frase de la paz: "¿Puedo pedirle que se siente?", junto con la táctica de la separación, hace que mi cooperación esté casi garantizada.

Otra frase de paz que ayuda a las personas a salvar la cara es: "Gracias por hacer lo que se le pidió". Requerimos a la gente a hacer muchas cosas que causan vergüenza, a menudo delante de su familia y amigos –los requisamos, nos agachamos sobre ellos, hacemos que se sienten, *Spread Eagle* [una situación humana en la que una persona está, en sentido figurado, en la misma posición que un águila con las alas extendidas; del mismo modo, por ejemplo, las piernas están abiertas], etc. - y esa frase quita el aguijón de tal vergüenza pública, como ninguna lo hace. Uno no tiene que decirla, pero cuando lo hace, ablanda la resistencia del otro y hace que su próxima reunión con él quizás sea menos hostil, por lo tanto más segura - todo bien para el oficial.

Cerrando el encuentro con una nota positiva. ¿Dónde enseñar a los oficiales la forma de "dejar a la gente mejor de cuando la encontré en su peor momento"? Si la seguridad del oficial -yendo a casa a la noche- es realmente nuestra meta más importante, ¿por qué no enseñamos rutinariamente cómo suavizar a los demás en nuestro próximo encuentro con ellos? Si dejamos a la gente enojada y avergonzada, será más difícil, ¡incluso más peligrosa la próxima vez!

Además, estas personas no ven nada, no oyen nada y no saben nada la próxima vez que sean interrogadas por la policía. El insulto no sólo refuerza la resistencia, corta la información y la inteligencia en el terreno.

Les digo a los oficiales que no hay situación en la cual este principio no puede aplicarse, incluso si tuvo que luchar contra la persona. Para sugerir, por ejemplo: "Hey, la próxima vez hablemos; la violencia no es buena para ninguno de nosotros", es para casi garantizar un mejor encuentro con él la próxima vez, ¡porque fue usted quien sugirió que la lucha no era necesaria! Nótelo, sólo el Oficial de Paz puede sugerir "no vamos a pelear"; así gana prestigio y credibilidad. Todos los demás en casi todas las culturas perderían su prestigio

personal, incluso al sugerirlo. Nos pagan, si lo piensa, para decir esa frase una y otra vez; pero ¿dónde se está enseñando? Cuando está en las academias, ¿es sugerida?

Cómo conseguir hábilmente una interrupción. Por lo tanto, a los oficiales se les debe enseñar cómo cerrar un encuentro callejero. Es un arte. Lo es *hábilmente hacer una interrupción*. ¿Dónde enseñamos a los oficiales cómo interrumpir, sin causar mayor resistencia? ¡No lo hacemos! A menudo debemos interrumpir a la gente, tanto en el teléfono -llamadas al 911, por ejemplo- o en las llamadas de servicio. Cada oficial debe saber que la frase: "Disculpe, quiero estar seguro de que he oído lo que acaba de decir", calla a la gente de inmediato. ¿Por qué?

Debido a que usted está a punto de expresar sus ideas (no las suyas) ¡y nadie escucha mejor a sus propias ideas! De hecho, cuanto más piense el otro que no lo conseguirá, ¡más difícil le será escuchar para probarlo! En términos de yudo, ¡acaba de usar la energía negativa del otro –no lo entendería– para que sea mejor oyente! Los oficiales no tienen que sonar "sensibleros" aquí tampoco, ya que esta frase tiene un sinnúmero de variaciones, todas las cuales funcionan:

– "¡Guau, déjame ver si entendí...!"

– "Quiero estar seguro de que le he oído. . . "

– "Déjeme ver si estamos en la misma página aquí..."

Cuando esta "espada de interrupción" es usada, la gente se calma y el oficial toma el control del encuentro verbal. Es más, hace que el oficial suene y parezca que está tratando de entender al otro, ¡una proyección crucial que tiene una influencia más calmante que esta percepción! El oficial ahora puede emplear paráfrasis tácticas y controlar la dirección del encuentro verbal. Interrumpir a los demás es una habilidad, pero también lo es manejar a alguien cuando lo *interrumpen a usted*.

Muy a menudo los oficiales, ocupados en una llamada a la policía, son rápidos para ladrar a cualquiera que trate de interrumpirlos, posiblemente perdiendo inteligencia crucial y enojando a la gente en el área. Una vez, cuando tenía 18 años, traté de interrumpir a dos oficiales que estaban investigando un atropello con fuga resultante. Yo había visto al coche 'prófugo' y quería compartir esa información. Dije: "Disculpe", y un oficial se dio la vuelta y gritó: "¡Fuera, estamos ocupados!". A mis 18 lo hice, y seguí caminando, y prometí que nunca más iba a tratar de ayudar a un policía.

Una simple frase como "¿es una emergencia, señor?", habría conseguido que diga "sí" o "no", y el oficial entonces podría haber escuchado o dicho: "estaré con usted en un momento, estoy ocupado ahora, ¡pero lo escucharé en cuanto pueda!". Es natural irritarse por una interrupción; es táctico manejarla bien. Y en nuestro trabajo, nunca se sabe cuándo una buena información puede provenir de los lugares más extraños. Para resumir, entonces, hay cinco cosas específicas que podemos hacer hoy para ayudar a los oficiales a convertirse en Guerreros–Defensores de la Paz:

[1] Deles muchas **Historias de Paz** o ejemplos que ayudarán a modelar sus respuestas en la calle.

[2] Capacítelos en la creación y uso del **Lenguaje de Paz**, para los encuentros en la calle, muy diferente del Lenguaje Natural.

[3] Entrene a los oficiales a pensar que ayudar a la gente guardar la **apariencia personal** es importante; deles las tácticas para asegurar que esto ocurra en cada llamada.

[4] Entrene a los oficiales en **Encuentros Cercanos** con una nota positiva, mejorando su seguridad y su meta profesional.

[5] Enseñe y capacite a los oficiales a **interrumpir** a los demás cuando sea necesario, pero de una forma que sea más segura y productiva, y para manejar a la gente que lo interrumpe.

No podemos esperar que las personas caminen y hablen el lenguaje de la paz naturalmente sólo porque los decimos que deberían hacerlo. Debemos enseñarles a ser diferentes de los civiles que protegen –*elite*, si quiere– y tal formación demanda una filosofía coherente y una serie de tácticas que pueden aprender y usar. Los oficiales idealmente deberían calificar en sus habilidades para irradiar Paz y usar Tácticas Pacíficas, como lo hacen hoy con sus otras opciones de fuerza.

APUNTA A LA PAZ, PERO PREPÁRATE PARA LA GUERRA¹¹

Dr. George J. Thompson
4 de abril de 2008

La cosa más importante que no enseñamos, pero *deberíamos*, es una filosofía coherente que pueda unir la necesidad de la fuerza física y la necesidad de proyectar e infundir paz a aquellos que contactamos. El título "Guerrero de la Paz" que he usado en el entrenamiento suena como una contradicción, una paradoja, y lo es. El famoso ex Oficial de la Patrulla de Caminos de California (CHiP) convertido en experto en riesgos, consultor y abogado, Gordon Graham, una vez narró la historia de su mentor policial que definía al "oficial de paz" como algo parecido al águila americana en el escudo nacional en la parte posterior del billete de un dólar. El águila tiene ramas de olivo en una garra y flechas en la otra. En consecuencia, aconsejó el mentor, "siempre extienden las ramas de olivo de la paz a todos, pero que tengan las flechas de guerra listas. Siempre trate a las personas con respeto, pero tenga un plan para matarlas".

Nosotros ya hacemos un buen trabajo al entrenar a nuestros oficiales a usar las "flechas de la guerra". Las historias de guerra tienen un lugar importante para preparar la mente del oficial para pensar en el "cuando / entonces". Estoy a favor de las historias de guerra ilustrativas, y como alguien que ha luchado con basura en las calles, yo sé que esas historias informan nuestra respuesta a la violencia. Pero a menudo omitimos enseñar un equilibrio - no enseñamos tácticas a los oficiales para "extender la rama de olivo" a aquellos con quienes se relacionan.

"**Historias de Paz**", un término que yo uso debe ser igualmente subrayado y enseñado para preparar la mente del oficial a responder pacíficamente **cuando sea posible**. Recuerde: 98% - 99% de las interacciones de un oficial con los demás no terminan en violencia, porque usamos nuestras habilidades para desactivarla. Las personas deben ser tratadas con respeto y moderación hasta que prueben que son "lobos", como el Teniente Coronel (R) David Grossman, del Ejército de EE.UU., autor de *Sobre matar (On Killing)*, lo expresa así en su artículo "Sobre ovejas, lobos y perros ovejeros": "A las ovejas generalmente no les gusta el perro ovejero. Se parece mucho al lobo. Tiene los colmillos y la capacidad para la violencia. La diferencia, sin embargo, es que los perros pastores no deben, no pueden y no harán daño nunca a las ovejas. Cualquier perro ovejero que intencionalmente perjudique a los más humildes corderitos será castigado y eliminado".

Creo que debemos enseñar a los oficiales la manera de aumentar su "**Poder de Paz**" sin poner en peligro su seguridad. Se les debe enseñar maneras tácticas de "extender la rama de olivo de la paz" a aquellos que encuentran que inicialmente pueden querer la guerra. Los antiguos griegos creían que "toda la acción se deriva de la filosofía", una doctrina que creo con firmeza también. Sabemos dos cosas importantes de la capacitación:

[1] Cómo nos vemos a nosotros mismos –y cómo permitimos ser descritos– determina lo que seremos.

[2] Cómo entrenamos determina lo que hacemos, y sabemos que bajo presión, los oficiales echarán mano a lo que han sido mejor entrenados para hacer.

¹¹ Thompson, G. (2008). Aim for peace but be prepared for war. Verbal Judo Tactics & Techniques. <http://www.policeone.com/patrol-issues/articles/1661813-Aim-for-peace-but-be-prepared-for-war/>

Vamos a abordar el segundo, primero. Si no entrenamos a los oficiales a "recorrer el camino y predicar con el ejemplo" de la paz, no habrá paz. La paz sólo puede venir de dentro de los propios agentes, ya que cuando se les llama, es porque "la paz" ha sido comprometida. La gente llama a la policía porque piensan que podemos restaurarla... para traer la paz a partir del desorden. Armado con las tácticas que puede crear la paz en lugar de la violencia, los oficiales están más seguros y tendrán más poder para desempeñarse, porque han jurado hacerlo. De ahí la necesidad y el uso de un lenguaje de paz y de historias de paz, dos habilidades no naturales para la mayoría de la gente. Yo lo sé, de haber utilizado este método desde el principio, que el enfoque "pídale, dígame, y luego hágalo" casi siempre garantiza la violencia. Pero la cuestión más difícil es motivar a los oficiales a aceptar este rol paradójico - ofrecer la paz, pero estar preparado para matar. La respuesta viene sólo definiendo y presentando una clara filosofía de acción.

Las personas que matan sin una base filosófica son sólo eso, asesinos – los perros de los depósitos de chatarra muerden a todo el mundo. ¿Pero qué tipo de base filosófica podría apoyar el uso de la fuerza física, incluso matando? ¿Dónde podríamos buscar este modelo?

Considere el Cuerpo de Infantería de Marina de los EE.UU. El último movimiento en el Cuerpo ha sido el de modificar el entrenamiento para el desarrollo, como lo llaman los marines, el infante de marina guerrero ético. En su artículo, "El Guerrero Ético del siglo XXI"¹² (*Marine Corps Gazette*, febrero de 2007), el Teniente Coronel (R) Joseph C. Shusko (USMC), describe el Programa de Artes Marciales del Cuerpo de Infantería de Marina como un programa combativo basado en la ética que consta de tres elementos:

[1] Carácter (entrenamiento del guerrero ético)

[2] Mental (destrezas militares)

[3] Físico (artes marciales y acondicionamiento)

De acuerdo con Jack Hoban, el experto en la materia para el programa de artes marciales, él mismo un capitán retirado de infantería de marina y uno de los artistas marciales mejor clasificado en el mundo, dice que la formación ética es la clave para el programa. En su artículo, "El infante de marina como guerrero ético" (*Marine Corps Gazette*, Set 2007), Jack dice: "Nuestra ética guerrera nos encarga actuar de manera diferente que los insurgentes –más respetuosos de toda vida– matando sólo para proteger vidas y cuando sea absolutamente necesario. El guerrero ético es, primero y ante todo, un Protector de sí mismo y de los demás - todos los demás: nuestros camaradas, los ciudadanos y sí, incluso los culpables y el enemigo".

Son "defensores-protectores", no asesinos, dice Jack. Hay una gran satisfacción de vivir la propia vida de acuerdo con el precepto de proteger a otros, escribe Jack, y es esta base filosófica la que da y mantiene la dignidad del infante de marina cuando hace su trabajo – sucia y violenta como a veces puede ser. Incluso en la Infantería de Marina, en medio de una guerra, es posible, e incluso conveniente, tratar a las personas con dignidad y respeto. Ellos, también, están aprendiendo que no es debilidad mostrar preocupación, atención y amabilidad – **cuando sea posible**.

También estamos en el juego de la "protección de los demás", pero nuestro entrenamiento aun ha de desarrollar una base clara y definible filosófica. Parece que hay una opinión dividida sobre este tema. Algunos dicen que las tácticas y estrategias de la paz deben ser enseñadas. Otros piensan que es erróneo y peligroso. Tal vez un problema es que nuestra auto-imagen como una profesión es débil y contradictoria. A lo largo de nuestro entrenamiento, y a lo largo de nuestra carrera, somos asaltados por la paradoja: patee culos, tome nombres. Pero sea sensible, sea agradable. Nunca dé marcha atrás, no tome ningún "chisme", martille. Pero sea diplomático, sea orientado a la comunidad, sea agradable. ¿Qué hacer, cómo pensar? Si usted es demasiado agradable y orientado a la comunidad, será mutilado o muerto. Usted es suave. Es una oveja en un corral de perros ovejeros. Si usted es áspero, duro y demasiado violento, obtendrá quejas y demandas, y también saldrá lastimado. Si aún habla de paz y bondad, algunos querrán decir que es débil.

¹² **El Guerrero Ético**. "Resolution Group International". http://www.resgroupintl.com/rgi_news-es.php

En ausencia de una base filosófica acordada, muchos oficiales caen en verse a sí mismos como hombres de la basura porque, como ellos dicen, se ocupan de "basura" todos los días. Este punto de vista lleva a actuar como basura – y baja autoestima. El trabajo es bastante difícil. La rutina diaria de los encuentros difíciles y potencialmente peligrosos construye estrés que encuentra sus puntos de venta en la sobrerreacción en la calle y en el abuso en el hogar.

El libro del Dr. Kevin M. Gilmartin, *Supervivencia emocional para la Policía: Una guía para los oficiales y sus familias*, ilustra con precisión cómo tales puntos de vista negativos de sí mismos, destruyen oficiales. Gilmartin ilustra el costo de la perspectiva divisiva "nosotros contra ellos" para los oficiales y sus familias (www.emotionalsurvival.com). Esta orientación es desastrosa, para la comunidad a la que servimos, así como para nosotros.

Sugiero crear un programa para los oficiales de calle similar al de Infantería de Marina, que ofrece lo físico (que tenemos), lo mental (que damos en las aulas y en las llamadas de servicio) y carácter (que sugiero desarrollemos). Tenemos cursos de ética, y hacemos todo lo posible para hablar de "profesionalismo", pero el mensaje sigue siendo incompleto y poco claro — para la mayoría.

En lugar de vernos a nosotros mismos similares a los basureros o con exceso de trabajo, portadores de armas no apreciados, deberíamos vernos a nosotros mismos por lo que somos, guerreros-defensores de la paz éticos, protegiendo a las personas de sí mismos y de otros. Somos la Delgada Línea Azul, precisamente porque somos protectores-defensores de la vida y valoramos la vida, incluso cuando tenemos que tomarla para protegernos a nosotros mismos y a los demás.

Visto así, ahora entendemos por qué no podemos ser como aquellos a quienes servimos. No podemos perder los estribos, usar la violencia promiscuamente o mentir y engañar para beneficiarnos nosotros mismos. Porque literalmente nos interponemos entre la paz y el desorden; ovejas y lobos, tenemos que estar preparados en todos los niveles para enfrentar ese desafío.

Como mi colega y vicepresidente Lee Fjelstad (www.verbal-judo.com) dijo: "Estamos entre pero separados de los otros, por definición; y guiar y proteger significa que tenemos que establecer el estándar para un desempeño de élite". Elite significa que no somos como los otros -distintos y por encima- como todos los oficiales de paz deben ser.

Pero nada de esto sugiere *debilidad*. Sí, necesitamos saber cómo y cuándo golpear y golpear *duro*, cuando tomar una vida y cuándo no. Sí, el mundo es cada vez más violento e impredecible, así que tenemos que estar preparados mentalmente para la acción, acción para prevenir y redirigir la violencia, como en el lenguaje de la paz y en las tácticas de la paz – o acción, usando las opciones de fuerza física de los otros para sacar a alguien fuera antes que hagan daño a otros o a nosotros mismos.

Al vernos a nosotros mismos como defensores-protectores no sólo es preciso para el trabajo, es un concepto autosostenible y realzado que tan desesperadamente necesitamos si queremos evitar que el agotamiento extremo y el cinismo afecten a tantos de nosotros. Una buena capacitación no es suficiente; necesitamos una visión edificante de lo que hacemos para mantenernos a través de los tiempos difíciles en la calle y en casa. De hecho, necesitamos esta visión, en parte porque armoniza con lo que, para la mayoría de nosotros, fue la razón para entrar al servicio de policía en el primer lugar: para ser un héroe, para proteger a aquellos que no pueden (o no lo harán) protegerse a sí mismos. No quiero sonar cursi, ¿pero no es esta la "verdad real" para la mayoría de nosotros?

Además, es una terrible verdad que nos puede hacer daño a los que más amamos - aquellos más cercanos a nosotros. Necesitamos proteger a nuestros seres queridos de nuestro propio cinismo, y muchas veces de nosotros mismos. Con nuestra tasa de divorcios entre las más altas en la nación, tenemos que mirar cuidadosamente la forma en que nos acercamos al trabajo y por qué estamos ahí fuera. Vivir de acuerdo con los preceptos, como Jack Hoban tan acertadamente lo dice: "donde quiera que esté, la gente está más segura" y "cuando llego a casa, la gente está contenta de verme", es vivir una vida plena, enriquecedora.

La ética del guerrero–defensor de la paz debe ser la imagen informante de nuestra profesión. No hay nada de débil en proteger a los demás; nada débil acerca de mostrar respeto o tratar de llevar la paz a partir del desorden y la violencia. *Nada*.

TAC COM–Yudo Verbal es sólo uno de los brazos del guerrero, pero muy importante. Enseñamos a los oficiales a hablar y actuar de forma pacífica –de ahí lo "verbal"– pero igualmente debemos estar preparados para derribar al infractor cuando sea necesario –de ahí el "yudo"–.

Si cada oficial sale de la estación de policía con una idea en mente –"La gente está más segura, aquí y en casa, debido a mi presencia"– habría mucho menos estrés y mucho más alegría en el trabajo. Sé el águila.

CIVILIDAD TÁCTICA: EL CAMINO DEL PODER Y LA SEGURIDAD ¹³

Dr. George Thompson

27 de marzo de 2009

La Civilidad Táctica es la forma más segura y potente para interactuar con los demás, especialmente con aquellos que pueden ser potencialmente peligrosos o explosivos. Permítanme definir los componentes del término civilidad táctica: **Civilidad** es la calidad de mostrar cortesía (sociabilidad, urbanidad) o respeto, lo opuesto es ser grosero o descortés; es **Táctica** porque quiero usarlo para un propósito determinado.

Cuando la gente nos asalta con la vulgaridad, espera que trabaje – espera que altere nuestro equilibrio y nos chupe en su dinámica. Su descortesía y mala educación es una táctica callejera diseñada para obtener una respuesta prescrita. Recordar la lección de la película *Roadhouse*. Patrick Swayze lo hace muy a punto a sus guardianes. Cuando reaccionamos nos volvemos personales y perdemos nuestro poder profesional. Peor aún, ¡nos controla el otro! Swayze hace el punto que cuando la gente se vuelve destructiva, "¡sé amable hasta que sea la hora de no ser amable!" Cuando tenemos que actuar y derribar a alguien, o incluso usar alguna opción de fuerza mayor, ¡lo hacemos! Somos profesionales. Hacemos lo que se tiene que hacer.

Pero, como mi colega Gary T. Klugiewicz dice, luego nos volvemos "buenos" de nuevo ¡y le brindamos la mejor atención médica que el dinero puede comprar! Hacemos esto no porque seamos débiles, sino porque estamos haciendo nuestro video a medida que avanzamos. En Yudo Verbal creemos que somos más que los practicantes de un arte, somos un estándar nacional de cuidado que comienza y termina con la civilidad táctica, ¡porque es bueno para nosotros!

Nuestro movimiento debe de emplear civilidad táctica. Primero, porque sabemos que el objetivo del otro es el control sobre nosotros, hacemos lo contrario de lo que él espera: crecemos calmos por dentro, nos sonreímos a nosotros mismos y nos volvemos corteses. Mi axioma de operación ha sido siempre, "cuanto más desagradable se vuelve para mí, más educado y cortés seré yo para usted, porque es bueno para mí, bueno para mí en este momento, y bueno para mí más tarde, en el tribunal o cuando sea llamado ante un supervisor o alguien de Asuntos Internos. ¡No use palabras que le traicionarán más tarde!

Por otra parte, el empleo de la civilidad nos permite estar más cerca por si tenemos que utilizar la fuerza física de algún tipo. La grosería y las amenazas hacen que la gente retroceda y se ponga a la defensiva, consciente del inminente ataque. ¿Por qué dale tal alerta temprana? La civilidad disfraza el movimiento, permitiéndonos tomar una posición táctica sin que lo parezca. ¿Por qué alarmar o armar al antagonista con el aviso? Además, la grosería cierra los ojos del otro y una vez insultado/a, ¡él/ella no ve nada, no oye nada y no sabe nada! ¡Se ha ido alguna posibilidad de desarrollar una fuente de inteligencia!

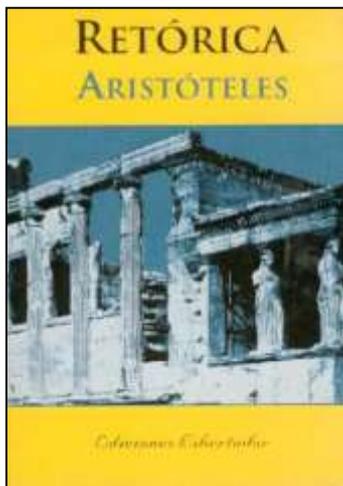
Algunos de ustedes pueden pensar, "la cortesía puede ser tomada por debilidad" por el lobo, pero le aseguro que el lobo se encuentra a sí mismo en un error. Pensar así no lo hace así. Si hace esta suposición, juega en nuestras manos. Ser subestimado a menudo es una buena ventaja táctica. ¡Deje que el otro se sorprenda! Sepa también, sin embargo, que los lobos conocen el peligro cuando lo ven, y verán en peligro en un

¹³ Thompson, G. (2009). "Tactical Civility: The path of power and safety". PoliceOne. Verbal Judo Tactics & Techniques. <http://www.policeone.com/community-policing/articles/1801758-Tactical-Civility-The-path-of-power-and-safety/>

antagonista que está en calma (cuando otros no lo están) y equilibrado. ¡Muchos lobos prefieren tratar con alguien más!

Manteniendo una cortesía civilizada nos ayuda a mantenernos enfocados en la meta -ganar- y nos impide pronunciar palabras que agravarán la situación y nos acercarán al ciclo de la ira. El Coronel Grossman señala (en una nota, 28/11/2006, a Gary T. Klugiewicz): "A medida que la sangre fluye de la cara (debido a la vasoconstricción), la sangre también drena desde el cerebro anterior, y el cerebro medio (la parte de la cerebro que es la misma que la de su perro) se hace cargo. ¡La razón por la cual no puede tener un argumento o una discusión racional con una persona asustada o enojada es porque no hay nadie en casa!". ¡Que eso les ocurra a los demás, no a usted!

Similar al punto del Coronel Grossman es la información que apareció en *Force Science News # 43* hace varios años (28 de abril de 2006). Los sorprendentes hallazgos que "el estilo del lenguaje puede ser un elemento importante en donde muchos encuentros terminan" se relacionan directamente con nuestro tema de la ira. Su investigación mostró que bajo condiciones calmas, normales, los oficiales son capaces de emitir Comandos Alfa, directos, comandos claros y requerimientos, pero bajo situaciones de estrés o potencialmente violentas, no pueden, y caen en los Comandos Beta, que no son claros y dejan la toma de decisiones sobre el sujeto ("¡No me obligues a matarte!")



La "Perspectiva Retórica":

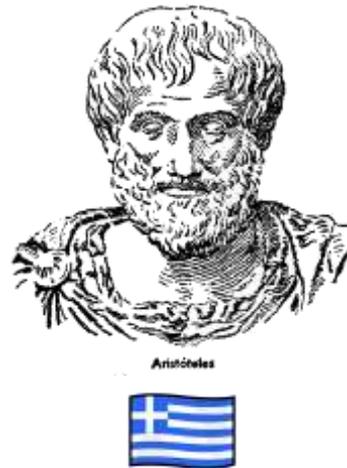
P *Perspectiva*

A *Audiencia*

V *Voz*

P *Propósito*

O *Organización de las palabras*



Además, para nuestros propósitos aquí, cuando este deterioro Alfa a Beta comienza, el nivel de blasfemia se eleva de manera significativa, ¡con la palabra "f..." volando por todo el lugar! El Dr. Lewinski, de Ciencia de la Fuerza, siente que esta transición puede indicar que "el oficial siente que está perdiendo el control". Una vez más, ¡la ira y las malas palabras revelan debilidad e indecisión! Estos hallazgos sugieren de nuevo que los agentes deberían esforzarse por actuar con civilidad calma bajo todas las condiciones, ¡porque ese acto nos mantiene seguros, 8 a 5! Parte de la armadura del Guerrero de Paz, entonces, es el rostro y el tono de Civilidad Táctica. Si la ira significa "no hay nadie en casa", no podemos permitirnos esa revelación o ese acto públicos. La ira (en inglés **anger**) ciega, muestra debilidad – ¡y, está a una letra de distancia (en inglés **danger**: peligro)! ¡Evítelo!

POLICÍAS Y ARISTÓTELES: VOLVER A VISITAR LA PERSPECTIVA RETÓRICA ¹⁴

Dr. George Thompson

17 de agosto de 2009

En 1983 escribí mi primer libro, *Yudo Verbal: la fuerza de las palabras*. Como oficial descubrí que los mayores "retóricos" en el país son los policías, no los políticos ni los profesores. Es a través del uso hábil de la presencia y las palabras que los policías salvan a las personas de sí mismas y de otros – literalmente, reorientando su comportamiento con palabras. El acto humano más grande, pienso, es cambiar la mente de alguien de modo

¹⁴ Thompson, G. (2009). "Cops and Aristotle: Rhetorical perspective revisited". *Verbal Judo Tactics & Techniques*. <http://www.policeone.com/communications/articles/1874146-Cops-and-Aristotle-Rhetorical-perspective-revisited/>

que modifique su comportamiento para bien. ¡Los guardianes de la paz lo hacen casi rutinariamente y nunca piensan mucho al respecto! Después de enseñar a los funcionarios durante 26 años, estoy convencido que muchos de ellos pierden ventajas, porque realmente no aprecian su enorme contribución a la sociedad. Es lo que sé: nuestro servicio único de "Proteger y Servir" consiste en que pensamos por otros en el momento en que podrían pensar por sí mismos... 48 a 72 horas más tarde.

Los grandes oficiales de quienes aprendí en este país tenían esa capacidad de comunicación, y quiero reconsiderarla para usted. Apenas podía creer lo que veía en las calles noche tras noche. En repetidas ocasiones vi a jóvenes funcionarios persuadiendo a la gente, a menudo del doble de su edad, actuando con civilidad en lugar de violencia. ¡Los vi hablar a gente enojada, nerviosa y a menudo violenta, involucrada en peleas a puñetazos, con cuchillos y con armas de fuego! Cuando preguntaba: "¿cómo hiciste eso?", rara vez obtuve algo más que un encogimiento de hombros y una respuesta del tipo "estuve allí, y lo hice".

Uno de los cursos que impartí como profesor fue sobre Retórica Clásica, el arte descrito por el gran filósofo griego Aristóteles, el de 'encontrar los mejores modos verbales o no verbales de la persuasión en un momento dado'. Releí a Aristóteles y encontré la respuesta que los mejores policías exhibieron inconscientemente – el "ojo retórico". Los oficiales más hábiles piensan de manera diferente y se basan en una cualidad más que la mayoría de la gente no tiene, salvo por casualidad y accidente. "Empatía Táctica" es la capacidad de un oficial de pensar desde el punto de vista del otro mientras se está comunicando. Aristóteles lo expresó de esta manera: hay cinco elementos que constituyen lo que él llama la "Perspectiva Retórica". Estos son perspectiva, audiencia, voz, propósito y organización. La mayoría de nosotros entra desarmada en el discurso verbal, porque sólo conocemos dos de los cinco elementos del acrónimo **P.A.V.P.O.**: nuestra perspectiva y nuestro propósito.

Si sabemos sólo estos dos, no estamos realmente preparados para convencer a nadie de nada. Los mejores oficiales de alguna manera están en sintonía con su público. Hay cuatro cosas que son críticas respecto a la sensibilidad de la audiencia:

[1] La gente es diferente de nosotros, no importa lo cerca nuestro que puedan estar, y cuando fracasamos al apreciar esta diferencia nos volvemos ineficaces para persuadirlos.

[2] Cuando entramos en escena, debido a nuestra insignia, uniforme o unidad, la gente levanta la mirada y nos ve actuar.

[3] Debido a nuestra autoridad y visibilidad, la gente cambia ante nuestra presencia y tenemos que estar preparados para observar este cambio si queremos permanecer seguros.

[4] Por último, a causa de esos tres primeros, la crítica cuarta es: las audiencias se hacen, no se encuentran.

El punto de Aristóteles es que hacemos nuestra audiencia por la forma en que nos acercamos a la gente y cómo nos comunicamos. Combine esta idea con la reciente investigación sobre el drama que sugiere que, sea lo que fuere que ponga un actor en el escenario, vuelve reflejado tres veces en intensidad al actor; este hecho explica parcialmente por qué lloriqueamos viendo una película, aunque sepamos que es sólo una historia. Este hecho también explica por qué cuando un oficial se acerca a un sujeto que lo espera para resistir, lo hará. Si un oficial se acerca a un sujeto exudando expectativas de paz, éste se tornará más pacífico. El que habla es la fuerza más poderosa en la escena, y los mejores oficiales reconstruyen las audiencias violentas que encuentran una y otra vez.

A menudo parece magia, pero en realidad no lo es. Una vez que el funcionario tiene a su audiencia totalmente en mente -empatía- entonces puede llegar a ser capaz de manejar la situación: la **V** en el acrónimo. El funcionario debe adoptar las voces adecuadas para la persona que está frente a él. Esto es 'personalidad verbal', o cómo lo oye el otro. Acá, añado **O.N.V.** –otros no-verbales– porque este paso supone una camaleónica capacidad de poner la cara correcta y la voz apropiada para lograr el objetivo del discurso: el propósito. Si un oficial tiene que mirar y sonar sensible, lo hará. Si tiene que intimidar, puede hacerlo

también. Son la misma habilidad. El oficial puede desempeñar un centenar de roles y asumir cientos de caras para poner el objetivo al alcance de la mano. Sabemos que la entrega es el 93 % de la comunicación efectiva, y es esta voz y la fase O.N.V. donde la cara profesional adecuada o "persona" se encuentran y se utilizan. Recuerde que ésta se define como la mejor cara necesaria para ganar. No es falta de sinceridad – es la esencia de la "actuación correcta" para lograr el propósito profesional.

La **O** en el acrónimo PAVPO se refiere a cómo organiza el hablante la entrega verbal al principio, en el medio y al final. Los agentes más efectivos comienzan los encuentros de manera diferente a la mayoría y siguen siendo conscientes del hecho "como un evento", con su propia estructura. Su presencia y las palabras tienden a cebar la bomba para el éxito, para el cumplimiento, la cooperación, o incluso la colaboración. Muchos de nosotros –y yo fui uno cuando empecé– crea resistencia sólo por la forma en que nos acercamos o por nuestras palabras de apertura.

Por ejemplo, piense en la diferencia en un control de ruta entre los que solicitan la Licencia de Conducir por primera o quinta vez, tal como lo hacemos en el octavo paso que enseñamos en yudo verbal. Si usted lo pide por adelantado, obtiene un: "¿Por qué?, ¿qué hice?, ¿quién es usted?". Si usted lo pide en el **Paso 5** después de: **1)** Un saludo apropiado, **2)** Identificándose usted y su departamento, **3)** Explicando la razón de la parada y **4)** Preguntando si hay alguna razón justificada para tal comportamiento, el conductor no tendrá nada que decir. Usted ahorra un argumento y es profesional al mismo tiempo. Usted también estará más seguro porque ha adquirido cinco a siete segundos del tiempo de evaluación y no ha permitido que el conductor llegue a cualquier lugar en el coche. El "secreto" de su control –su poder– está en cómo modeló su comunicación.

Pero no tiene que ser sólo en un control de ruta. Cada vez que se acerca a otro –a menos que sea una situación de peligro– ¿Por qué no utilizar la misma apertura? Es cortés, profesional y logra algo de tiempo para mirar y ver qué es qué, sin entrar en una discusión. Fortalece la bomba para el éxito, para el cumplimiento, o la cooperación. En Yudo Verbal o Tácticas de Comunicación, definimos Lenguaje Profesional a aquello que es conducente al objetivo. Un lenguaje que genera resistencia no es profesional. Los brillantes oficiales en el terreno que parecen rehacer sus audiencias violentas usan tal "lenguaje de la paz" y tienden a dar forma a sus comunicaciones para fomentar la cooperación. Se acercan a la gente y abren estos encuentros con cortesía profesional. Controlan el movimiento y la dirección del discurso para que no se salga de control, y definitivamente llevan los encuentros hacia un fin positivo.

Cómo cerrar un evento es otra consideración retórica crítica. La gente recuerda mejor lo que se dijo al final, por último. Los oficiales que "dejan mejor a la gente que cuando la encontraron en su peor momento" son más seguros porque suavizan el deseo de venganza. Muchos de ustedes que leen esto son esos funcionarios y personas que han tenido que arrestar más tarde (a veces años más tarde). "Gracias. Me ha tratado como a un ser humano, me trató con justicia".

Muchos de ustedes han tenido tales sujetos a sus espaldas en una mala escena. ¡Y todo por la forma en que lo manejó! Una de las razones por las que Yudo Verbal o Tácticas de Comunicación ha sobrevivido tan bien durante los últimos 26 años es este componente retórico. Cuando piensa desde el otro punto de vista, va a encontrar el mejor medio verbal y no verbal de persuasión. Si sólo piensa en usted, fracasará. Utilice el 'ojo retórico' –**P.A.V.P.O.**– cada vez que desee influir sobre el otro para moverse en una dirección determinada. Será su camino de éxito.

SABER CÓMO COMUNICAR, NO SÓLO ESPERAR LO MEJOR¹⁵

Dr. George Thompson
25 de mayo de 2010

¹⁵ Thompson, G. (2010). Know how to communicate, don't just hope for the best. Verbal Judo Tactics & Techniques. <http://www.policeone.com/police-products/training/articles/2070156-Know-how-to-communicate-dont-just-hope-for-the-best/>

Si ha tenido buenos días y malos días como comunicador, usted a veces está operando en el nivel de lo que llamo la competencia inconsciente. Sin entender por qué, usted a veces es eficaz. El único problema con ser un competente inconsciente es que puede ser peligroso. Si no sabe por qué está haciendo lo que está haciendo, y está dependiendo de los instintos verbales para saberlo completamente, puede cometer errores costosos.

Yudo Verbal le enseña a ser conscientemente competente tanto en el uso de las palabras como en su presencia no verbal. Si bien es cierto que la falta de comunicación es un factor importante detrás de todo, desde matrimonios arruinados a fortunas perdidas y hasta guerras mundiales, las habilidades verbales son cruciales para la supervivencia de la sociedad. Si alguna vez ha alienado a alguien, quemó los puentes (o incluso los dejó humeando), perdió una promoción, o enfadó a su suegra, ha tenido problemas de comunicación. Yo creo que el mayor abuso de hoy es el abuso verbal, que es la base para todo tipo de abuso infantil, abuso conyugal, abuso de drogas, y casi cualquier otro tipo de abuso que se pueda imaginar. De hecho, yo diría que el abuso verbal es mucho más frecuente que el abuso de sustancias en nuestro país.

Los azotes con la lengua son una razón importante que lleva a las personas a recurrir a las drogas o al alcohol. No se sienten dignos. En ningún lugar esto es más evidente que en nuestras prisiones. Nuestras instituciones penales están llenas de gente que ha sido abusada verbalmente, sino físicamente, durante toda su vida. En su ira y rabia, se lanzaron a abusar de otros.

Esos prisioneros –y, por desgracia, millones de otras personas que no son criminales– nunca han escuchado palabras que les harían sentirse bien consigo mismos. Nunca han oído un suave aliento o alabanza. Sus vidas han estado llenas de insultos incesantes, críticas y desprecios. Ese tipo de abuso verbal dura mucho más tiempo que el abuso físico. Pregúntese si recuerda todas las tundas que recibió cuando era niño. Ahora ¿cómo recuerda un golpe específico y personal de alguien que lo cuidaba?

Una herida causada por una mano o incluso un arma con el tiempo se curará y desaparecerá de la memoria. Pero las viejas heridas verbales quizá nunca cicatricen. Palos y piedras pueden romper nuestros huesos, pero las palabras romperán nuestro corazón.

Las palabras cortan más profundo y las heridas supuran más que los traumas de la espada. Es por eso que tenemos que estar capacitados para hablar con eficacia. ¿Alguna vez ha tomado una clase sobre cómo hablar con seguridad y facilidad? ¿O sobre presencia bajo presión? Para la mayoría de nosotros, es una triste verdad: Nadie ha sido sistemáticamente entrenado para hablar con eficacia.

GANANDO TÁCTICAS PARA HABLAR CON LOS SUJETOS - EL ACRÓNIMO S.A.F.E.R.¹⁶

Dr. George J. Thompson

2 de marzo de 2011

Desde la paliza a Rodney King del 3 de marzo 1991, la sociedad ha tardado en dar a los agentes el beneficio de la duda del que alguna vez disfrutaron – haciendo que la comunicación táctica sea más importante que nunca. Un par de años atrás tuve una epifanía (del griego 'manifestación') – ha remodelado la manera en que veo las interacciones profesionales con las personas que son diferentes a mí. Como resultado, me gustaría sugerir a los oficiales una manera de pensar acerca de la población a la que sirven y que les ayude a actuar con dignidad y profesionalismo en todo momento, sin tener en cuenta las diferencias – una perspectiva, si usted quiere, que puede ayudar a los oficiales a controlar sus emociones internas y actuar con cortesía profesional en todas las situaciones. Los antiguos griegos creían que todas las acciones fluían de la filosofía – la filosofía que dirige las acciones que uno toma.

Ofrezco las *cinco verdades universales* como una filosofía para guiar a los oficiales en sus interacciones diarias con las personas difíciles, a menudo violentas, a menudo de culturas y/o preferencias diferentes a las de ellos. Las he usado en la calle y en el hogar, y funciona. En lugar de centrarse en lo diferentes que somos

¹⁶ Thompson, G. (2011). Winning tactics for speaking with subjects. Verbal Judo Tactics & Techniques. <http://www.policeone.com/patrol-issues/articles/3392237-Winning-tactics-for-speaking-with-subjects/>

todos (culturalmente, sexualmente, racialmente – la lista continúa) ¿qué hay acerca de remodelar la cuestión? ¿Cómo somos todos iguales? ¿Qué es cierto de todas las culturas? Las cosas que tenemos en común son las claves para tratar a la gente con profesionalismo, no importa qué. Son lo que llamo las *cinco verdades universales*:

[1] Todas las culturas quieren ser respetadas y tratadas con dignidad, sin tener en cuenta la situación. Cuando se trata con falta de respeto, todas las personas quieren vengarse y luchar.

[2] A todas las personas debe preguntárseles y no decirles qué hacer. Preguntar es un signo de respeto. Decir es a menudo un signo de falta de respeto.

[3] Todas las personas quieren saber por qué se les pide o se les dice que hagan algo. Decirle a la gente el porqué es otro signo de respeto y calma al 70 % de la gente difícil. No decirle por qué a la gente es un signo de falta de respeto y baja la moral en todas las organizaciones - incluyendo la propia familia.

[4] Todas las personas prefieren tener opciones antes que amenazas. Una vez más, ofreciendo a la gente una opción de acción muestra respeto y le permite a la gente salvar la propia cara. Las amenazas no son sólo una falta de respeto, ¡obligan a la gente, si tiene algo de carácter, a resistir y luchar!

[5] Por último, ¡todas las personas que quieren una segunda oportunidad para hacer las cosas bien! Las personas son seres humanos – erramos y actuamos en formas que no habríamos querido. Siempre que sea apropiado, la gente valora que se le dé una segunda oportunidad para hacerlo bien.

Esas *cinco verdades universales* son de hecho universales, deseadas sin tener en cuenta la cultura, color, raza, género o preferencia sexual. Piense en su jefe gritándole en un pasillo de su empresa – "¡Hey, usted, vaya a mi oficina ahora!" ¿Cuántas verdades universales violó? Fue: 1) irrespetuoso, 2) no pidió sino que ordenó, 3) no dijo por qué, y 4) ¡no dejó otra opción! ¡Cuatro de las cinco! ¡Lindo! ¿Cuántas veces como padres hemos hecho lo mismo? "¡Hey, limpia tu cuarto!" O un maestro a un alumno: "¡Recoge tu libro!". ¿Está comenzando a ver por qué nos estamos convirtiendo en una sociedad cada vez más incivilizada?

Si trata a menudo con personas de otros países o culturas, no puede cometer un error de fondo si cumple con esas Verdades. Creo que la primera, tratar a todos con dignidad y respeto, no tiene ninguna excepción y siempre debe seguirse, sin tener en cuenta la situación. Sin excepciones. Pero las otras cuatro son condicionales, referidas a "S.A.F.E.R.", mi acrónimo para las cinco veces en que las palabras solas faltan. A veces, las palabras por sí solas no funcionan, y otras acciones deben ser tomadas. Aquí hay un breve resumen del acrónimo S.A.F.E.R.:

Security. La S significa la seguridad o propiedad de otros bajo su control. Cuando hay una amenaza a la seguridad, se requiere acción y la capacidad para ejercer las otras cuatro Verdades se vuelve imposible. Es posible que debamos ordenar, puede que no tengamos tiempo para explicar por qué ni para dar opciones.

Attack, act. Lo mismo para A: cuando está bajo ataque, ¡actúe! No hay tiempo para que lo primario sea hablar.

Flight. La F representa el vuelo ilegal desde la presencia legal de uno. El ejemplo policial es claro -el preso corre-, pero también considere que su hijo repentinamente trata de lanzarse a la calle o un paciente bajo su autoridad trata de huir del hospital. No tiene tiempo para hablar, sólo actúe.

Excessive repetition. La E representa la repetición excesiva, un estado que definimos como existente cuando hemos cubierto todas nuestras bases verbales –vea los Cinco Pasos de la Persuasión– y el cumplimiento no está próximo. Cuando tenemos esos dos criterios, debemos tomar medidas, precedentemente a las demás Verdades Universales.

Revised priorities. La R significa prioridades revisadas. A veces, cuando estamos en diálogo con alguien, algo ocurre repentinamente que genera más preocupación y que debemos manejar de inmediato; no hay tiempo para hablar, debe actuar.

Durante los últimos 27 años viajé por todo el país (y otros) enseñando Yudo Verbal / Comunicación Táctica a la policía, la seguridad y los departamentos correccionales, y me preguntaron con frecuencia: ¿Su curso ayuda a desarrollar sensibilidad para las diferencias culturales? ¿Puede ayudar a que los oficiales sean más "sensibles" con las personas diferentes? Creo que puede, así dije, sí que lo hace. Pero no se equivoque: Esta no es la "materia sentimental" que se ha ganado una reputación negativa – muchos departamentos y organizaciones han gastado miles de dólares en "entrenamiento intercultural" profundo (esperaban que la capacitación creara funcionarios más sensibles y comprensibles en la calle). Muchas veces, la capacitación tuvo un efecto ligeramente positivo e incluso algunos efectos negativos. A menudo polarizó a la gente, poniendo –sin intención– a una cultura contra la otra.

El principio rector que enseñé es este: Cuanto más diferente sea alguien con relación a usted, más tácticamente debe tratarla. Que nadie vea un prejuicio revelado; para mostrar otro prejuicio, dele un arma y que la use contra usted. ¡Los Guerreros de la Paz (que es lo que definimos y enseñamos) no manejan las armas del pueblo para usarlas contra ellos! Esta filosofía suena cierta para muchos oficiales. Muchos compraron nuestra "filosofía basada en el desempeño". ¡Es "tiempo de espectáculo" todo el tiempo!

En las últimas dos décadas –realmente desde la paliza a Rodney King el 3 de marzo de 1991– la sociedad ha tardado en dar a los agentes el beneficio de la duda del que alguna vez disfrutaron. El cambio más grande en el trabajo policial es el cambio en cómo son evaluados los oficiales: el vídeo ha sustituido a la imagen fija como punto central del juicio. Antes de 1991, si un oficial le disparaba a alguien o arrojaba a alguien al suelo y lo esposaba, la pregunta era: ¿tenía el funcionario, en ese momento, los elementos para realizar la acción? Si los tenía, ¡juego terminado, buen movimiento, buena acción! Ese es el análisis de imágenes fijas. Sus acciones eran vistas sobre la base de lo que podría deducirse de la instantánea.

Ahora el mundo ve nuestras acciones como un vídeo. La gente quiere ver cómo comenzó el evento el oficial, cómo él o ella lo manejan en las escenas del medio, y cómo terminó. En otras palabras, desde que los agentes están siendo evaluados por sus 'vídeos' –sus acciones en la calle– debemos ayudarles, ya que están interactuando con el público en la calle, asegúrese de que su vídeo tenga un comienzo, una parte media y un fin fuerte y positivo. Las *cinco verdades universales* son fundamentales para ese guión, sin excepción.

L.E.A.P.S. lo mantiene S.A.F.E.R. 8 a 5 [*]

L.E.A.P.S.		S.A.F.E.R.	
<i>Listen Attentively</i>	Escuchar con atención	<i>Security-persons/property</i>	Seguridad personas/bienes
<i>Empathize</i>	Empatía	<i>Attack</i>	Atacar
<i>Ask Questions</i>	Preguntar	<i>Flight</i>	Fugar
<i>Paraphrase</i>	Parafrasear	<i>Excessive Repetition</i>	Repetición excesiva
<i>Summarize</i>	Resumir	<i>Revised Priorities</i>	Prioridades revisadas

CÓMO OBTENER UN "GRACIAS" TRAS EMITIR UNA MULTA DE TRÁFICO

David Alexander
31 de marzo de 2010

Hablábamos el otro día durante un cambio de turno. El jefe se refería a una queja que había circulado acerca de un control de tráfico. En un momento me miró y dijo: "*Alexander logra que alguien le diga 'gracias' cuando le extiende una multa de tráfico*". Uno de los oficiales más jóvenes dijo: "¿Qué?". Eso sí, toma algo de trabajo, pero el jefe estaba en lo cierto. He aquí cómo lo hago:

Antes de pararlo, repaso todos los ejercicios que practicamos, cómo planear una buena ubicación para sacar al vehículo a la banquina, no encender las luces hasta tanto no lo haya llamado (si es posible), hacer aproximaciones correctas, etc. Entonces el juego comienza. Cuando me acerco, incluso antes de ver al conductor, le digo "hola" con la voz más alegre que pueda. A veces le digo, "¿cómo estás?" o algo así.

Entonces pregunto por su licencia de conducir y el seguro. Cuando los obtengo, siempre los acepto con un "gracias". Entonces diré algo como, "Señor, lo detuve por exceso de velocidad / no detenerse ante la señal de parar / otra infracción. ¿Se dio cuenta que hizo eso?" En resumen, trato de ser lo más amable que puedo. Una buena frase a tener en cuenta es: **"actúa amablemente y piensa humildemente"**. Cuando me preparo para caminar hacia el automóvil, siempre me digo: "volveré en unos minutos". NUNCA digo algo así como: "Voy a redactar un acta de infracción". Después de terminar el acta, camino hacia atrás, a veces pidiendo disculpas por la demora.

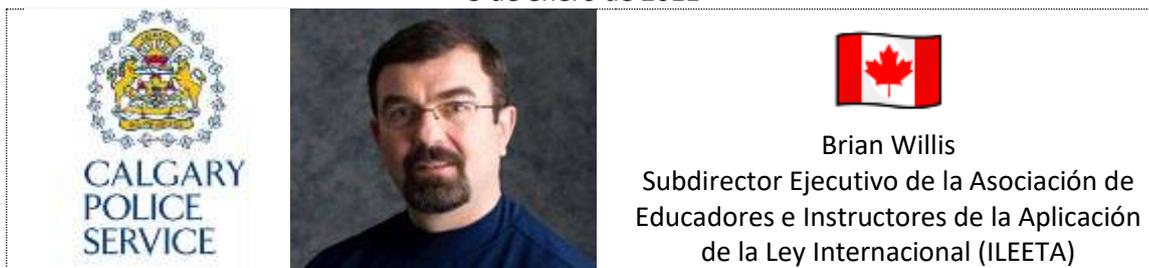
Les devuelvo su licencia, diciendo: "Aquí está su licencia, gracias. Señor, lo estoy citando por exceso de velocidad, etc.". Entonces le entrego el acta y digo: "Que tenga un buen día y conduzca con cuidado".

Todo el tiempo estoy haciendo esto, trato de ser lo más agradable que puedo. Sí, a veces me doy con un conductor muy desagradable, y no todo el mundo va estar feliz por eso... pero el 60-70% de las veces obtengo un "gracias" al final. Sé lo que algunos de ustedes podrían estar pensando, y es que no funciona **todo** el tiempo. Pero lo que intento transmitir es que esta táctica **a veces** puede tener éxito. Si está recibiendo una gran cantidad de quejas por sus contactos con el público, es posible que desee considerar el uso de este consejo. Piense en ello. No tiene que demostrar nada. Usted es policía, y es el mejor trabajo del mundo. Actúe agradablemente, sea simpático, y cultive relaciones a través de contactos con los niños, adolescentes y adultos. Hable con la gente. Salga y camine un poco y realmente hable con ellos. Se sorprenderá con lo que sí puede hacer por usted.

¿CÓMO AYUDAN LAS PREGUNTAS?

Las preguntas –especialmente las de final abierto– ayudan a descubrir información, sabiduría, conocimiento, esperanzas, sueños, motivaciones, opciones, respuestas, y lo más importante... más preguntas.

5 de enero de 2011



Jim Rohn es muy citado por decir que siempre debe hacerse estas preguntas: "¿Quién soy yo aquí? ¿Qué me están haciendo? ¿Qué me dieron a leer? ¿Qué tienen ellos para decirme? ¿Dónde hacen que vaya? ¿Qué es lo que me hacen pensar? Y lo más importante, ¿en qué me están convirtiendo? Luego hágase a sí mismo la gran pregunta: ¿Está bien eso? Su vida no mejora por casualidad, mejora por el cambio". Para la mayor parte de mi carrera policial de 25 años y mis más de 20 años como instructor, pensé que la capacidad para hacer cambios e influir en el comportamiento de los demás era el resultado de tener siempre respuestas a las preguntas y soluciones a los problemas.

Erróneamente pensaba que mi trabajo como profesional e instructor consistía en ser un solucionador de problemas y asumí que debía tener siempre respuestas correctas y soluciones. En los últimos 30 años, he descubierto que la capacidad real para crear un cambio duradero viene en forma de preguntas. Las preguntas –sobre todo las de composición abierta– ayudan a descubrir información, sabiduría, conocimiento, esperanzas, sueños, motivaciones, opciones, respuestas, y lo más importante, más preguntas. Se aplica a su vida personal y profesional. Permítame compartir un puñado de ejemplos:

[1] Hacer más preguntas a las víctimas me habría ayudado a obtener más información acerca ellas como persona y del delito. Habrían ayudado a las víctimas a sentir que alguien realmente se preocupaba por ellos como persona en lugar de ser sólo una estadística más. Hacer más preguntas a los sospechosos habría sacado información más detallada y variada, revelado más delitos, y me hubiera dado una idea de cómo piensan los criminales. Me hubiera hecho un mejor investigador y resultado en más delitos resueltos. Con mucha frecuencia hacemos las preguntas básicas para rellenar las casillas del informe y luego atendemos la siguiente llamada.

[2] Hacer más preguntas a mis hijos me habría dado un mejor conocimiento de lo que estaba pasando en sus vidas y sobre sus miedos, esperanzas y sueños. Habría aprendido más sobre sus amigos y sus experiencias en la escuela. No estoy hablando de interrogar a los niños y tratarlos como sospechosos. Estoy hablando de crear el hábito de participar en los debates en los que se hacen preguntas abiertas y escuchar atentamente las respuestas. Me habría ayudado a ser un mejor padre.

[3] Hacer más preguntas a la gente que se me dio el privilegio de supervisar y dirigir me habría proporcionado una comprensión más profunda de qué era importante para ellos, en lo personal y en lo profesional. Me habrían ayudado a convertirme en un mejor líder.

[4] Hacer más preguntas a mi mujer (nos estamos acercando a nuestro 30º aniversario) me habría ayudado a entender qué significa ser la esposa de un policía. Le habría dado una mayor posibilidad de ser oída, entendida y de sentirse más valorada en la relación. Como resultado, habría sido un mejor esposo.

Por algún tiempo como supervisor de patrulla, comandante de incidente, e instructor, erróneamente pensé que la clave para las reuniones informativas era contar más y preguntar menos. Decirles a los funcionarios qué hicieron bien, qué hicieron mal y qué tienen que hacer de manera diferente. Yo tenía la creencia errónea de que esta metodología podría cambiar el comportamiento y mejorar el rendimiento. A veces lo hizo, pero rara vez en la medida en que yo esperaba. Me tomó 20 años, pero creo que descubrí que la clave eficaz para las reuniones de información es preguntar más y decir menos. Como dice Dan James:

"Preguntar le permitirá a usted ver que está mucho más allá de la medida, que dictando demandas".

Las preguntas ayudan a los participantes a aprender y crecer a través de la autorreflexión – una herramienta más poderosa para crear un cambio duradero, en vez de decir qué hacer. Preguntas tales como:

- 1) ¿Cómo se siente acerca de su desempeño?
- 2) ¿Qué hizo bien?
- 3) ¿Qué aprendió de la experiencia?
- 4) ¿Qué le gustaría hacer de manera diferente en una situación similar en el futuro?
- 5) ¿Qué necesita de mí para que usted pueda tener más éxito en el futuro?

Una pregunta específica que quisiera haber sabido muy temprano en mi vida es la pregunta a la que me referiré como la más poderosa de la vida: ¿Qué es importante ahora? Esta pregunta me habría ayudado de varias formas:

- Me habría ralentizado cuando corría a una llamada que de ninguna manera justificaba el riesgo para mí, mi pareja y los miembros del público que se encontraban en la carretera.
- Me habría movido en esos días donde solía estar cansado como una excusa para no trabajar.
- Me habría ayudado a comer más sano.

- Me habría hecho llevar mi chaleco antibalas cuando era perezoso o muy estúpido para no usarlo.
- Me hubiera hecho reconsiderar antes de precipitarme a través de esa puerta para una detención que podría haber esperado hasta que tuviéramos mejor inteligencia o más recursos.
- Me habría ayudado a dejar de lado mi ego y a terminar con algunas persecuciones.
- Habría conseguido pasar más tiempo en el polígono y disparando en seco para mejorar mis habilidades con las armas de fuego.
- Me habría inspirado a asistir a varias conferencias y cursos por mi cuenta al principio de mi carrera.
- Me habría motivado a leer más en las primeras partes de mi vida y mi carrera.
- Me habría hecho darme cuenta de los beneficios de maximizar los fondos disponibles a través de la ciudad para ayudar a pagar la educación secundaria a principios de mi carrera.
- Me habría inspirado a dedicar menos tiempo al trabajo y más tiempo a casa, especialmente en los últimos ocho años y medio de mi carrera, cuando como Sargento instructor puse cerca de 7.000 horas de tiempo extra de trabajo no pagado.
- Me habría llevado a buscar entrenamiento y destrezas fuera del área de la aplicación de la ley para hacerme un mejor presentador y entrenador.

Una pregunta que ojalá nunca hubiera aprendido como policía es: "¿Quiere hacerlo de manera fácil o por las malas?" Parece que las malas siempre implicaron una lucha que generalmente resultó en alguien lesionado y que con mucha frecuencia fue seguida por la denuncia de un ciudadano.

Como dice **Peter Drucker**:

"Los errores más graves no se realizan como resultado de las respuestas incorrectas. Lo verdaderamente peligroso es hacer la pregunta equivocada".



Yo lo alentaría a hacer tres cosas, tanto en su vida personal como profesional:

- 1) Tómese el tiempo para hacer más preguntas.
- 2) Tómese el tiempo para escuchar activamente las respuestas.
- 3) Repita.

MANTÉNGASE PROFESIONAL PESE A LAS PROVOCAIONES

*Cuidado con las palabras provocadoras del ataque verbal de un sospechoso.
¡Porque quien te enoja te conquista!*




 Teniente (R) Dan Marcou
 SWAT
 Departamento de Policía de La Crosse
 (Wisconsin)
 27 de enero de 2010



"Sé dónde vives y te prometo... que voy a salir de aquí y quemaré tu casa con tu familia adentro". ¿Cómo reaccionará cuando un sospechoso que ha arrestado y esposado le mira fijamente a los ojos y con fría sinceridad dice esas palabras? Si no se las ha dicho a usted, sin embargo, eventualmente lo será. Para muchos oficiales éstas podrían muy bien ser "palabras gatillo". La mayoría de los oficiales han sido entrenados para evitar el uso de palabras provocadoras cuando trata con sospechosos. Debido a que los policías profesionales son conscientes de las palabras que pueden desencadenar una respuesta no deseada y no intencionada de un sospechoso, evitamos usarlas. Los sospechosos, sin embargo, deliberadamente usan palabras para provocar una respuesta poco profesional o excesiva del agente que lo detuvo.

Los oficiales de la calle que tratan cara a cara con los quienes cometen crímenes, manifestantes profesionales, e incluso el cliente de la discoteca empapado en alcohol un sábado por la noche, necesitan ser conscientes de las palabras que personalmente lo irritarán y poner seguridad sobre ellas. Para poner una seguridad en esas palabras sólo necesita reconocer cuáles son las palabras que lo provocan e inmediatamente haga algo cuando/entonces piensa.

Imagine a alguien que está esposado y controlado después de un encuentro extremadamente físico diciendo sus palabras personales de activación. Entonces imagínese usando una respuesta profesional o no-respuesta - al mismo tiempo, manteniendo su compostura profesional. Puede recordar lo que el Dr. George Thompson dice: "Él puede decir lo que quiera, siempre y cuando él haga lo que yo digo". O puede recordar lo que su madre le dijo: "Palos y piedras romperán mis huesos, pero las palabras nunca me lastimarán". No nos equivoquemos al respecto, esto es más fácil decirlo que hacerlo, pero debe ser hecho para su supervivencia profesional.

Entreténgase viendo qué sucede. Una cosa que puede ayudar es ver con qué arte los sospechosos eligen sus palabras. Usted no sólo será educado por ello, sino también puede ser entretenido por ello - si, por supuesto, entiende los motivos detrás de ello. También verá que se trata de provocar intencionadamente una reacción exagerada deliberada. Aquí hay algunos ejemplos que podrá ver si observa:

- Al oficial de menor estatura le dirá: "Tú crees que eres un hombre grande con esa placa. Si no fuera por su insignia pequeño hombre, lo patearía en el ___".
- Al oficial de sobrepeso: "Si no fuera por esa placa, patearía su grasa ___".
- Al oficial con anillo de bodas, se lo mencionará y le dirá lo que harán a su cónyuge y familia.
- A la agente liberalmente usará las palabras: "B___" y "C___".
- A un oficial de color le dirán cualquier epíteto racial inapropiado que sientan provocará una respuesta.
- A cualquier oficial, pondrá en duda su preferencia sexual, mientras hace su cacheo.

Como último recurso, cuando nada más funciona, el agitador lanzará el último insulto. Intentará escupir su cara. Todos son intentos deliberados para hacer que usted pierda el control para que el sospechoso, en última instancia, pueda ganar. No son intentos de provocar una pelea - el asunto es que ya han perdido la pelea. Están intentando provocar una reacción exagerada. Se toman el tiempo para evaluar lo que creen es su debilidad y luego atacar verbalmente, esperando que devuelva el fuego al menos verbalmente, pero preferentemente en forma física.

¿Por qué? ¿Por qué intentan iniciar una lucha que no pueden ganar? Porque si no obtiene respuesta -todo el camino desde "yo sé que usted es..., así ¿qué soy yo?" hacia una paliza-, eso juega en sus manos. Si pueden hacerlo ver incluso menos profesional haciendo que intercambien púas, tienen motivos para la queja y esa denuncia caerá sobre el jefe del departamento, ya que el equipo legal del sospechoso tratará de negociar los cargos para que sean reducidos o desechados.

Si son capaces de desencadenar un uso excesivo de la fuerza, saben que es como ganar la lotería. Habrá algún tipo de acuerdo monetario grande y el criminal llega a jugar con la víctima. ¿Qué pasa con el oficial que muerde el cebo? Experimentará el estrés. A veces hay daños punitivos que el oficial deberá pagar. Este oficial puede ser sancionado e incluso despedido de una carrera que les gusta. También existe la posibilidad de que el oficial sea el objetivo de una investigación criminal.

Anulación del Oficial. Hay una técnica para salvar a otros oficiales antes de que algo malo suceda, llamado "anulación del oficial". Elabore un plan antes de que este tipo de situaciones incluso sucedan, así que cuando vea a una pareja que empieza a sucumbir ante el ataque verbal de un sospechoso, usted tiene algo ya establecido para desactivarlo. Señálelos diciendo: "Están tratando de hablar contigo por la radio". Esta es la señal preestablecida para que pueda hacerse cargo de la comunicación con el sospechoso y permitir que su pareja tome unas cuantas respiraciones profundas y se reoriente. De esta manera, puede rescatar la carrera de su pareja.

¿Qué sucede cuando un socio pierde? Imagínese en qué mala situación -táctica y legalmente- se puso un oficial cuando su pareja pierde el control y va más allá de lo que es legal y necesario. Usted es colocado en una posición de tener que rescatar a un sospechoso y, posiblemente, rescatar su propia carrera. Un funcionario que no hace nada para intervenir en un claro uso excesivo de la fuerza, puede ser tan culpable como el oficial que pierde el control. Un oficial que pierde el control pone a sus compañeros en una posición táctica terrible. No es una posición de ventaja tener que intentar ganar el control de un compañero, mientras está en presencia de un sospechoso y, posiblemente, de los amigos del sospechoso.

Intensidad versus ira. Una agitación salvaje e ineficaz ocurre cuando una pelea tiene lugar a causa de la ira. Es difícil para la persona motivada por la rabia saber cuándo hay que parar porque los objetivos de la lucha no están definidos y su entrenamiento no los ha preparado para esto. Una lucha sin necesidad puede ser dinámica; pero un oficial podrá centrar sus técnicas y le será más fácil parar -cuando sea apropiado- porque el control es la meta del oficial. El oficial ha sido entrenado para este tipo de lucha desde el principio, a través del seguimiento adecuado, hasta el final. El oficial puede ganar físicamente ambas peleas, pero legal y profesionalmente puede perder la pelea motivada por la rabia.

Puede ser defendible para golpear, patear, golpear con un bastón, emplear un arma de aturdimiento, e incluso matar a alguien en determinada circunstancia. Es difícil defender a un oficial porque alguien lo llamó "___hole". Es el deber de los oficiales practicar algo llamado **cortesía hasta el impacto y más allá**. Usted puede mostrar respeto a un sospechoso sin respetarlo. Entrene mientras usa técnicas no sólo defensivas, sino verbalización defendible a través del uso de la fuerza.

Para ayudar a mantener el control profesional en la cara de sospechosos muy difíciles, recuérdese constantemente que todo lo que el sospechoso le diga y le haga a usted como funcionario no es personal. Ellos lo están diciendo y haciendo a su uniforme y su placa. Si usted responde por la ira y no por necesidad ¡ellos ganan! Si usted responde a la necesidad con intensidad, ¡usted gana!

El fallecido Eldon Mueller, un Agente Especial del FBI, y un estimado educador policial dijo algo a un aula llena de futuros policías en el año 1973. Al menos uno de ellos lo escribió y le fue muy útil durante su larga carrera. Mueller declaró:

"Quien te enoja, te domina"

Agente Especial del FBI (R)
Eldon Mueller



LOS NEGOCIADORES POLICIALES SON CINTURONES NEGROS EN DIÁLOGO

A veces es barato hablar, pero cuando un negociador policial está conectado, hablar puede volverse rápidamente inestimable.



Sun Tzu dijo en cierta ocasión que **"someter sin luchar es la cumbre de la habilidad"**. Esas palabras podrían muy bien ser el mantra del negociador de crisis de la ejecución de la ley de hoy en día. Someter sin violencia es sin duda el objetivo del negociador, pero los enfrentamientos no necesariamente significan que "fracasaron las negociaciones".

Relato de dos negociaciones. Vamos a empezar con dos escenarios de la vida real. En situaciones separadas, dos negociadores diferentes conectados con sus sospechosos. En un caso, el sospechoso disparó e hirió gravemente a un policía y se atrincheró. En la segunda situación, el sospechoso había disparado a un vecino y se atrincheró en una casa, donde vivía con su madre fallecida, a quien mantuvo congelada en el refrigerador. Los dos sospechosos armados se negaron a rendirse a la policía. En ambas situaciones, los exhaustos sospechosos llegaron a confiar en sus negociadores. Los cortes en las negociaciones se organizaron para permitir a los sospechosos que durmieran 'una siesta'.

Los sospechosos realmente durmieron las siestas, que con el tiempo condujeron a sus capturas. En el caso del sospechoso que le disparó a un oficial, el comandante dirigió un equipo de entrada para tomar una acción deliberada. Entraron y con éxito pusieron al durmiente sospechoso bajo custodia después de una breve lucha. En el caso del sospechoso con la madre congelada, el comandante del equipo le permitió al sospechoso dormir después que dijera que se entregaría después de la siesta. Esos casos fueron resueltos con éxito. Este éxito se vio facilitado por los excelentes negociadores, tan buenos, que convencieron a hombres peligrosos, atrincherados y armados a deponer las armas y... ¿tomar... una siesta? ¡Wow!

A Sun Tzu también se le acredita haber dicho: **"las oportunidades se multiplican a medida que se las toman"**. Un equipo táctico debe tener la oportunidad de aplicar con destreza cualquier nivel de fuerza en todas las llamadas que originan salidas. Un paso muy valioso en cada guía de opción de la fuerza es el diálogo. Los negociadores son los cinturones negros del diálogo. Cuando los negociadores aprovechan la oportunidad para crear y prolongar la discusión –los sospechosos que están hablando por lo general no disparan–, también participan otras **tres D: Demorar, Distraer y Detectar**.

Demorar. En cualquier crisis en que personas armadas se niegan a rendirse –ya sea en una situación de rehenes después de un frustrado intento de robo o de un exmarido que está aterrorizando a su familia con un arma de fuego– los negociadores son un elemento importante en cualquier equipo de respuesta coordinada. Los negociadores le dan tiempo al equipo táctico para contener el problema y establecer un puesto de comando. También le dan tiempo al equipo para la preparación de una acción de emergencia o para desarrollar y a veces ejecutar un deliberado plan de acción. Cuando los negociadores están hablando con el volátil delincuente, están retrasando el próximo acto de violencia del sospechoso. Incluso en el caso que el negociador sienta que el sospechoso no va a permitir desarrollar una relación, el acto de negociación crea el tiempo para el equipo táctico para escenificar y formular un plan.

Distraer. Los negociadores también crean una distracción excelente. Distraen al sospechoso de sus rehenes. A veces distraen al sospechoso de la rabia que lo está impulsando a hacer daño a los demás. A menudo, los distraen alejándolos de los pensamientos de autodestrucción. También distraen al sospechoso de las operaciones del equipo táctico.

Detectar. Muchos negociadores se convierten en el principal testigo en los juicios, por la información recogida en esas conversaciones. Claramente, su objetivo principal no es hacer una demanda contra la persona del otro lado de la línea, pero usualmente resultan ser el agente que ha hablado con el sospechoso por más tiempo. Al escuchar con empatía, los negociadores suelen oír confesiones de crímenes pasados y los motivos de sus actuales acciones. También descubren algunas de las razones por las que el sospechoso quiere sobrevivir el día. Esta información podría ser útil para resolver con eficacia este incidente. Cuanto más a menudo hable un negociador a un sospechoso suicida u homicida, mejor estará para alejar a los sospechosos de sus amenazas y más allá de sus plazos.

Resolviendo la crisis. Ha habido muchos ejemplos en el pasado donde expertos negociadores han transformado a sospechosos armados, atrincherados, de bestias amenazantes en momentáneas almas gemelas. Cuando esto ocurre, es una maravilla observarlo y así muchas vidas son salvadas. En cada confrontación, los sospechosos pueden pelear, huir, fingir o rendirse. En los momentos iniciales de parálisis, el sospechoso no ha elegido la dirección que desea tomar. Por lo tanto, el objetivo final del negociador consiste en calmarlo pacientemente llevándolo hacia la sumisión.

Acción de emergencia. Puede haber un momento en que un negociador se siente incapaz de evitar que un sospechoso violento cause daño. Este podría rechazar los esfuerzos del negociador para desarrollar una buena relación. Haga lo que haga, el negociador se dará cuenta de que la vida de un rehén está en peligro. Entonces sucederá. Escuchará la explosión repentina del dispositivo de distracción, los gritos, "¡Policía! ¡Suelte el arma!" (Y ocasionalmente disparos) "Todo claro, disparos realizados, el sospechoso ha sido reducido. Vamos a necesitar emergencias médicas. Estamos bien".

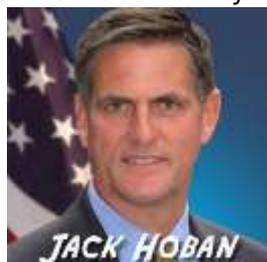
Cualquier negociador que ha experimentado esto **no debe** sentirse como si hubiese fracasado como negociador. Su tiempo con el sospechoso muy probablemente mostró un sincero esfuerzo para crear una solución pacífica. Si no podía convencer al sospechoso para frenar su violencia, es seguro decir que no iba a ser una rendición pacífica. El diálogo extendido del negociador debe ser la evidencia del hecho que el sospechoso era una amenaza inminente para los rehenes. Esto permitirá que el comandante táctico tome una decisión racional basada en la inteligencia en tiempo real.

Operaciones Conjuntas, Entrenamiento conjunto. Muchos equipos de negociación de crisis se entrenan separadamente de los equipos tácticos, pero desde que las operaciones a veces requieren trabajar juntos en el campo, también es importante que entrenen juntos. Hay una gran cantidad de tecnología de audio y vídeo disponibles que pueden utilizarse para mejorar las operaciones tácticas del equipo y ayudar en la negociación.

Hay increíbles beneficios del **entrenamiento cruzado** de algunos operadores de equipos tácticos como negociadores; las habilidades de comunicación ofrecidas en la capacitación sobre negociación de la crisis pueden ser aplicadas diariamente. Del mismo modo, permite una respuesta aún más flexible el entrenar a algunos negociadores en SWAT básico. A veces, hablar no es barato. De hecho, cuando un negociador está implicado en un diálogo con un sospechoso armado y peligroso que amenaza a inocentes, hablar puede resultar inestimable.

¿QUÉ ES EL "CONTINUO DE LA SEGURIDAD?"

What is the "continuum of safety?"



Las destrezas verbales y físicas de seguridad están estrechamente entrelazadas. Por ello, recientemente hemos acuñado la frase "continuo de la seguridad" para describir el enfoque de Vistelar para abordar los conflictos y la comunicación. En el vídeo de arriba, Jack Hoban del "Grupo Internacional Resolución" ofrece una explicación muy convincente de cuan efectivamente están integradas las habilidades de comunicación en el comportamiento ético — cómo debe desempeñarse en medio del estrés. Las habilidades verbales y físicas corren a lo largo de todo el continuo, y por lo tanto deben ser entrenadas juntas, sea en:

- En respuesta a los niveles cambiantes de distancia y conciencia.
- Cómo determinar cuándo las palabras solas no lo han logrado y las acciones deben ser tomadas.
- Cómo estar a la defensiva y posicionarse.
- Mano defensiva no agresiva y la posición del brazo.
- Verbalización de distensión en medio de la acción.

Agrupar las habilidades significa saber cómo hablar y actuar en medio del conflicto.

LOS OFICIALES DEL DEPARTAMENTO DE POLICÍA DE LOS ÁNGELES BUSCAN NUEVAS MANERAS PARA RESOLVER ENCUENTROS VIOLENTOS¹⁷

Érica Goode
22 de mayo de 2011



Un ambicioso proyecto entrevista a "ex sujetos atrincherados" para obtener sus puntos de vista y mejorar las maneras de resolver incidentes.

LOS ANGELES – Cuando llegó la policía, ella estaba atrincherada dentro de su apartamento con su exnovia, amenazando con suicidarse, con una pistola en la mano. "¡Deje que su rehén se vaya!", le gritó uno de los oficiales. Fue el comienzo de una disputa de siete horas que involucró a SWAT y al Departamento de Bomberos, que le costó a la Ciudad de Los Ángeles decenas de miles de dólares y que podría haber terminado con vidas perdidas. Pero tres años después, cuando dos policías de Los Ángeles entrevistaron en la cárcel a la mujer –Shawn Baxendale– ella les dijo que la policía podría haber manejado mejor la situación.

El uso de la palabra "rehén" por los primeros oficiales en el lugar, les dijo, la aturdió –su exnovia había insistido en quedarse y podría haberse ido en cualquier momento, dijo– y le hizo sentir que no le habían dado opciones.

La entrevista, grabada en video, es parte de un proyecto inusual iniciado por los dos oficiales, la Detective Teresa Irvin y el Oficial Michael Baker, para comprender mejor la mentalidad de las personas involucradas en encuentros potencialmente violentos con la policía.

Esperan que la información obtenida de las entrevistas –han llevado a cabo cerca de 40 en los últimos 4 años– ayudará a los oficiales encargados de aplicar la ley, especialmente a los primeros respondientes en una escena, a aprender a difuminar momentos volátiles en lugar de intensificarlos.

¹⁷ Goode, E. (2011). Oficiales del Departamento de Policía de Los Ángeles buscan nuevas maneras para resolver encuentros violentos. *The New York Times*.

La Policía busca nuevas maneras para difuminar la tensión. [...] "A los policías les gusta resolver las cosas de inmediato", dijo el Oficial Baker, un negociador del SWAT que en más de 25 años en la Fuerza ha respondido a cientos de "situaciones de barricada". "Pero creo que la actitud a veces causa una respuesta que no es apropiada". "La manera en que usted aborda verbalmente una situación o con su lenguaje corporal puede poner a la gente a la defensiva", dijo el Oficial Baker. "Según mi experiencia de hablar con la gente, muchos de ellos se asustan y es por eso por lo que reaccionan de la manera en que lo hacen".

El proyecto de entrevistas comenzó informalmente. En 2007 la Detective Irvin, supervisora de campo de la Unidad de Evaluación de Salud Mental que ha estado 18 años con el departamento, comenzó a seguir algunos casos, visitando a las personas en sus hogares, en la cárcel o en hospitales psiquiátricos y a preguntarles qué los llevó a tales acciones drásticas y cómo habría podido la policía manejar mejor la situación.

Aunque los policías celebraron sesiones informativas para debatir cómo se manejaban las operaciones, la detective Irvin dijo: "Nunca volvimos a hablar con el sujeto. Era increíble la cantidad de información que ellos realmente nos proporcionaron". A la Detective Irvin y al Oficial Baker les han pedido que hablen sobre el proyecto en las conferencias de aplicación de la ley y en los programas de entrenamiento militar y han sido contactados por los departamentos de policía interesados en hacer entrevistas similares ellos mismos. Están desarrollando un programa de capacitación para el Departamento de Policía de Los Ángeles.

La policía de Los Ángeles responde a cerca de 100 llamadas cada año, que involucran a sujetos atrincherados. A menudo, el alcoholismo, las drogas o una enfermedad mental está implicada, y en algunos casos la persona ha tenido repetidos contactos con la policía. Cómo responden los oficiales y qué dicen en los primeros momentos después de llegar es crítico, afirmaron la detective Irvin y el oficial Baker.

Las entrevistas, agregaron, dejan en claro que nunca un evento único lleva a la gente a acciones tan extremas, sino la acumulación de muchos eventos. "Todo el mundo tiene un punto de ruptura, y eso es lo que sucede en esas situaciones", dijo el oficial Baker, quien añadió que la Sra. Baxendale, la mujer que se atrincheró en su apartamento, "no era, básicamente, una mala persona. Ella tuvo un mal día" (La Sra. Baxendale cumplió cuatro años en prisión por amenazas criminales y descarga negligente de un arma, pero ahora tiene un negocio exitoso).

TRANSPARENCIA PÚBLICA COMPLETA¹⁸



Recientemente, un funcionario de Alabama fue despedido por un incidente ocurrido al usar el arma de electrochoque (TASER) en la cárcel local. Un solo artículo en el periódico y un trozo de cinta de video no son suficientes para tomar una decisión, en cualquier incidente, que justifique o no el uso de la fuerza. Como testigo experto, conozco la importancia de obtener en primer lugar todos los hechos, es decir, las entrevistas, informes, documentos, videos, archivos personales, resultados de asuntos internos, etc. Sabemos que las acciones del agente se justifican o no dependiendo de la totalidad de las circunstancias conocidas por éste en el momento del incidente. La importancia real de este reciente artículo de prensa no radica en si se justifican o no las acciones del oficial, sino más bien en un concepto –Transparencia Pública Completa– que el Dr. George Thompson, del Instituto de Yudo Verbal, desarrolló poco antes de su muerte. Este concepto sostiene que todo lo que haga un oficial finalmente saldrá a la luz del día y será revisado.

¹⁸ El truismo policial "reaccionas tal como entrenas" se aplica a las destrezas verbales y a las físicas. Klugiewicz, G. (2005). Combat Verbalization, develop strong verbal tactics to round out your arsenal. www.lawofficer.com

Ya no hay callejones sombríos o celdas oscuras para ocultar las acciones de los funcionarios.¹⁹

El valor de la transparencia pública completa. Usted probablemente ha visto –al menos ha oído hablar de– el video publicado en YouTube que muestra al padre de NJ, quien grabó con audio a su hijo autista cuando era acosado por los profesores y ayudantes en la escuela. Este video se ha vuelto viral y creó bastante revuelo en el circuito nacional de noticias. Kathy Mangold ha abordado esta cuestión en el blog "Defensa Personal e Influencia", en el artículo titulado "Héroes y Monstruos", que contrasta la conducta del educador que recibió el "Premio Maestro del Año" del Presidente Obama, y las acciones de los docentes y asistentes descritos por el padre de NJ.

Rodney King: El punto del pivote. Me sorprenden los comentarios contrastantes de las organizaciones de docentes que abarcan toda la gama, desde los golpes y las condenas hasta los que dicen que ser grabados con audio o video es muy intrusivo, y de alguna manera perjudicial para las buenas prácticas docentes.

Podría sugerir a los profesores que aprendan lo que los oficiales del orden han asimilado acerca de ser grabados por audio o en video en el ejercicio de sus funciones. En una sociedad libre, un funcionario debe entender que su conducta en servicio está sujeta al escrutinio público, así como a la información pública y a la revisión.

El Dr. George J. Thompson –quien falleció en 2011– fue fundador y presidente del Instituto del Yudo Verbal. Durante 28 años libró la batalla para profesionalizar a la policía. Habló sobre la necesidad de comprender el concepto de **Transparencia Pública Completa**. Explicó que no hay más callejones lóbregos o aulas oscuras, para el caso de los educadores, donde se puede ocultar la mala conducta. El profesionalismo es el mandato. La mala conducta ya no se sustrae a la revisión pública. Además explicó: *"Aunque el cambio había comenzado hace más de 20 años, tras el frenesí de los medios globales sobre el video de Rodney King, ahora ha explotado en una era de transparencia pública completa"*. Y continuó: *"En ningún momento de la historia la tarea policial ha sido más pública. La respuesta policial, apropiada o no, ya no es atrapada sólo en la primera página de un periódico o en la TV. Ahora es publicada en YouTube, donde miles –incluso millones– lo ven una y otra vez"*.

Nuestras acciones ahora son inmortales y capaces de ser vistas para siempre en Internet. Esta es una de las principales diferencias registradas en el trabajo policial desde hace una década. Nunca antes ha sido más importante la necesidad de una conducta policial profesional. Usted necesita verse bien y sonar bien, o no. Necesitamos actuar, hablar y ser más profesionales que nunca antes. Nuestra supervivencia personal y profesional así lo exige.

La nueva normalidad.²⁰ Este concepto se aplica no solo a la policía, sino a todos los empleados públicos. Nuestro mensaje a los maestros, a los empleados públicos y a todos los profesionales es que deben entender que la grabación en audio y video está aquí para quedarse. Internet y los programas nacionales de noticias van a cubrir la mala conducta. Acéptelo. Entender que el único modo de no ser grabados por audio o video cuando actuamos mal es proceder siempre profesionalmente. Nosotros capacitamos a nuestros oficiales señalándoles que ser grabados por audio y/o video es una buena cosa. Se trata de una forma más de demostrar el gran trabajo que hicieron.

Mirar este tema de manera diferente, si no quiere ser visto en YouTube, hace un gran trabajo. Los videos de los profesionales que hacen un gran trabajo no suelen producir videos viriles. Los videos de los profesionales que actúan mal sí lo hacen. Como le gusta decir a Joel Lashley –un buen amigo e instructor colega–: *"Nadie habla de los 100.000 aviones que aterrizan de forma segura todos los días, pero todo el mundo habla del que se estrelló"*. Los profesionales que hacen un gran trabajo muchas veces vuelan bajo el radar, que es un lugar seguro para estar.

¹⁹ Klugiewicz, G.T. (2001). *Complete public transparency*. PoliceOne. Klugie's Correctional Corner. http://www.policeone.com/columnists/Gary-Klugiewicz_CO/articles/4644576-Complete-public-transparency/

²⁰ Klugiewicz, G.T. (2012). The value of complete public transparency. Klugie's Correctional Corner. <http://www.policeone.com/officer-misconduct-internal-affairs/articles/5471847-The-value-of-complete-public-transparency>

HISTORIAS DE PAZ

Consejo # 1: Historias de Paz del Dr. Thompson: ¿Por qué usted necesita Comunicaciones Tácticas?

31 de agosto de 2007. En verdad la única área en que a la policía no se le requiere entrenamiento es aquella donde consigue casi todas sus quejas: ¡hablando con la gente! Hablar bajo presión o en situaciones difíciles no es una habilidad natural, sino **adquirida**. ¡Significa que usted necesita Comunicación Táctica! ¡Yudo Verbal es el camino táctico hacia la seguridad y el poder con la gente!

Consejo # 2: Historias de Paz del Dr. Thompson: Mi primer día ~ Parte 1

31 de agosto de 2007. En esta historia, narro mi verdadera experiencia de mi primera parada de un automóvil en la que fui desafiado por el conductor para 'sacarlo', ¡y yo lo hice! Entonces recibí una queja y el jefe me regañó. Cuando le pregunté qué debería haber hecho, me dijo que tenía que "aprender a hablar". ¿Cómo es eso?, pregunté. Sin responder, me echó de su oficina. ¡Seguridad y poder con la gente!

Consejo # 3: Historia de Paz # 3: Primer día ~ Parte 2

3 de noviembre de 2007. Aquí muestro exactamente lo que el jefe podría y debería haberme dicho si hubiera tenido el Entrenamiento Táctico necesario conocido como Yudo Verbal / Comunicación Táctica. [<http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1646218-Peace-Story-3-First-day-part-2/>]

Consejo # 4: Historia de Paz # 4: Cuaderno y pluma

03 de noviembre de 2007. Aquí narro una historia real, donde un oficial utilizó una pluma y su cuaderno para calmar a una mujer japonesa histérica que hablaba poco inglés. Demuestra una de las muchas "herramientas" que los policías utilizan cada día para ser diestros con las personas difíciles. [URL: <http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1646221-Peace-Story-4-Notebook-Pen/>]

Consejo # 5: Historia de Paz # 5: Carta y sombrero

03 de noviembre de 2007. Otra gran historia sobre una gran policía que usa "cosas a mano" para traer Paz a partir del Desorden. Ambos 4 y 5 demuestran lo brillante que es el oficial promedio, ¡incluso si no lo sabe! [URL: <http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1646222-Peace-Story-5-Card-Hat/>]

Consejo # 6: Videos con Historias de Paz del Dr. Thompson - Mi primer día, Parte 2

03 de noviembre 2007. Aquí, el Dr. George Thompson le muestra exactamente lo que el jefe podría y debería haberme dicho si hubiera tenido el Entrenamiento Táctico necesaria conocido como Yudo Verbal / Comunicación Táctica. [URL: <http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1627655-Dr-Thompsons-Peace-Story-Videos-My-first-day-part-2/>]

Consejo # 7: Historia de Paz # 1: ¿Por qué usted necesita tomar esta clase?

03 de diciembre de 2007. En verdad la única área en que a la policía no se le requiere entrenamiento es aquella donde consigue casi todas sus quejas: ¡hablando con la gente! Hablar bajo presión o en situaciones difíciles no es una habilidad natural, sino adquirida. ¡Significa que usted necesita Comunicación Táctica! ¡Yudo Verbal es el camino táctico hacia la seguridad y el poder con la gente! [URL: <http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1646207-Peace-Story-1-Why-you-need-to-take-this-class/>]

Consejo # 8: Historia de Paz # 2: Primer día, parte 1

01 de enero de 2008. En esta historia de paz narro mi verdadera experiencia de mi primera parada de automóvil la que fui desafiado por el conductor a 'sacarlo', ¡y yo lo hice! Entonces recibí una queja y el jefe me regañó. Cuando le pregunté qué debería haber hecho, me dijo que tenía que aprender a hablar. "¿Cómo es eso?, pregunté. Sin responder, ¡me echó de su oficina! [URL: <http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1646214-Peace-Story-2-First-day-part-1/>]

Consejo # 9: Historia de Paz # 6: ¡Poseído por el diablo!

03 de enero de 2008. La historia del "Hombre poseído por el diablo": ¡una historia real que demuestra cómo la Comunicación Táctica y la Empatía Táctica pueden salvar dos vidas! [URL: <http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1646224-Peace-Story-6-Possessed-by-the-devil/>]

Consejo # 10: Historia de Paz # 7: Periódico y Teléfono

03 de enero de 2008. Un gran ejemplo del uso nada convencional ("off-beat") de la Apelación Práctica que enseñamos en Tac Com. Mi Sargento Instructor Bruce Fair me mostró una manera única para redirigir la energía en una disputa doméstica. El principio de la redirección se puede utilizar en todas partes, ¡incluso si usted nunca usa el periódico o el teléfono! [URL: <http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1646226-Peace-Story-7-Newspaper-and-Phone/>]

Consejo # 11: Video para el Servicio Correccional: Historia de Paz de Thompson - Chupando dientes en una cárcel de Los Ángeles

15 de enero 2008. En el consejo por video de CorrectionsOne de esta semana, el Dr. George Thompson, fundador del renombrado Yudo Verbal, discute una manera de desviar los ataques verbales de los reclusos. Un preso sabe que "chuparse los dientes" (hacer ruido con los dientes como si succionara un helado a través de una pajita) a un oficial penitenciario puede ser una manera eficaz de hacerlo enojarse y que pierda la calma. El Dr. Thompson comparte un par de historias de una cárcel de Los Ángeles sobre la manera de controlar tácticamente este tipo de asalto verbal. [<http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1650540-Corrections-Video-Thompson-Peace-Story-Sucking-teeth-in-an-L-A-jail/>]

Consejo # 12: De cara a las confrontaciones verbales

22 de enero 2008. En el consejo por video de CorrectionsOne de esta semana, el Dr. George Thompson, fundador del renombrado Yudo Verbal, le muestra cómo afrontar las situaciones de confrontación verbal intensas que los funcionarios de prisiones tendrán que enfrentar en sus tareas de servicio en el "mundo real". El Dr. Thompson muestra cómo mantener la calma en el interior y desempeñarse en el exterior mediante el uso de una técnica llamada desviación o desvío (*deflection*). [<http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1653112-Facing-verbal-confrontations/>]

Consejo # 13: El poder del cierre

18 de marzo de 2008. Aquí, el Dr. George Thompson demuestra la importancia del credo: "dejar a la gente mejor de lo que usted la encontró *en su peor momento*" para aumentar su seguridad personal y la calidad de su inteligencia en la línea. Él ofrece tres "principios de contacto" para guiarlo. [<http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1673882-The-power-of-closure/>]

Consejo # 14: La importancia de su "chaqueta"

14 de julio de 2008. En yudo verbal, a los oficiales se les enseña la importancia de la credibilidad (su "*jacket*"), que construye con la práctica consistente del credo: "Sé fuerte, sé agradable, sé cortés". En esta entrega de Historias de Paz del Dr. George Thompson, escuchará sobre un detective de Los Ángeles cuya chaqueta literalmente le salvó su piel – y cómo los mismos principios deben ser aplicados por la policía y los profesionales penitenciarios por igual. [<http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1712596-The-importance-of-your-jacket/>]

Consejo # 15: "Ellos estaban más seguros debido a nuestra presencia"

21 de julio de 2008. Los guerreros son, por definición, protectores. Aquí, George "Doc" Thompson da una maravillosa interpretación del necesario "Hábito de la Mente" que cada Guerrero de Paz debe desarrollar en orden a proporcionar realmente un servicio a los demás - tomado de uno de los grandes guerreros de la paz de nuestro tiempo. [<http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1717599-They-were-safer-by-our-presence/>]

Consejo # 16: Civildad Táctica: Los chicos buenos terminan primero

11 de noviembre de 2008. Dr. George Thompson, del Instituto de Yudo Verbal, entrenó con los años a miles de penitenciarios y lo ofrece en CorrectionsOne.com.

Él le recuerda al personal penitenciario la necesidad de practicar la Civildad Táctica mientras trabaja paredes adentro. Use la civildad como una táctica para mantener la seguridad y el control. Este concepto fue ejemplificado muy bien en la película "Road House" protagonizada por Patrick Swayze quien, como el

enfriador en la ruda y violenta casa de la carretera, dijo: "Hay que ser agradable hasta que sea tiempo de no ser agradable"... a la que añadimos a continuación, que entonces necesita ser agradable de nuevo. Ser "agradable" para los internos no significa mimarlos. Significa que al tratarlos con dignidad y respeto, les mostramos un **respeto profesional** que se traduce en menos problemas en nuestras instalaciones. En nuestra experiencia, la irrespetuosidad real o percibida ha sido la fuente de muchos ataques al personal. Cuando llegue el momento de "no ser agradable", no significaba que los menoscabemos ni los tratemos mal – significa que en algún momento su comportamiento puede requerir la intervención física. Pero una vez que la situación se estabiliza y el preso de nuevo está bajo control, es el momento de ser agradable de nuevo.

Recuerde el Principio Greed: Si alguien tiene algo que ganar o perder, entonces tiene algo para usar. El **respeto profesional** es una de las herramientas que puede utilizar para generar el cumplimiento voluntario. Úselo con sabiduría.

Consejo # 17: "Camaleón arriba": Adaptándose para sobrevivir

17 de febrero de 2009. El Dr. George Thompson explica cómo convertirse en lo que debe ser (para lograr el trabajo) en los momentos de crisis. El camaleón es la mascota de Yudo Verbal que demuestra el rasgo de supervivencia de ser capaz de adaptarse al entorno. Esta es una verdadera historia del pasado de la vida del doctor que le enseñó el valor de ser capaz de ir "camaleón arriba". Un funcionario tiene que "encajar en" todo tipo de ambientes. Esta capacidad de encajar en lo mantiene a salvo. (Ver además: www.VerbalJudo.com) [<http://www.policeone.com/columnists/George-Thompson/tips/1786050-Chameleon-up-Adapting-to-survive/>]

UN ARGUMENTO EN FAVOR DE LA "CORTESÍA PROFESIONAL"

Reflexiones de un policía retirado

Hay suficientes criminales por ahí para atrapar, arrestar, y al que le puede escribir citaciones.



Keith Bettinger

14 de septiembre de 2012

La cortesía profesional -dándole un descanso a un compañero oficial (o retirado)- ha sido discutida en muchos foros, con opiniones tanto positivas como negativas. Hasta ahora, en mi carrera como conductor no he recibido una citación. No es porque nunca haya cometido una infracción, sino porque los agentes que me detuvieron me han tratado con cortesía profesional. La segunda parte de esto es que también he dado cortesía profesional a todos los oficiales que he parado durante mi carrera. Sí, hubo momentos en que otros oficiales me molestaron, pero aun así extendí cortesía profesional justo como la que esperaba recibir de ellos.

Cuando usted es parado. Ahora, estoy de acuerdo, tiene que haber reglas cuando se trata de la cortesía profesional. Si usted está fuera de servicio y viaja a través de alguna otra jurisdicción y comete una transgresión, siempre sea cortés cuando sea detenido. Yo lo veo como un juego de béisbol - el otro oficial tiene la ventaja de jugar en casa. Presente su licencia, registro y tarjeta del seguro al agente cuando él la requiera. Pida disculpas. No se refiera al oficial como Champ, Jefe o Sport.

Él es un profesional y debe tratarlo como tal. Usted no toleraría comentarios de la gente como esos cuando trabaja, ¿por qué otro oficial debería aceptar comentarios como esos de usted? Asesore al funcionario que usted también es un policía o un militar retirado. Si el oficial le dice que espere unos minutos, mientras que las personas que lo vieron pararlo pasan, sea paciente y espere, usted fue quien llamó la atención sobre sí mismo en primer lugar. Cuando el oficial le deja ir, sea cortés, y agradézcale la cortesía profesional.

Cuando usted hace la parada. Si usted es el oficial que hace una parada, no sea mojigato con el funcionario que ha cometido una infracción. Dígale la razón por la que fue detenido, eche un vistazo a sus papeles, revise sus credenciales, aconséjele conducir con cuidado y deje que termine ahí.

A sus hijos no les gustan los sermones de sus padres. A usted no le gusta un sermón de su jefe. Entonces, ¿por qué otro oficial necesita un sermón suyo? Él sabe que hizo algo mal. Después de todo, él se detuvo por la violación. Muy temprano en mi carrera, un funcionario sabio me dijo una vez al detener a civiles por infracciones de tráfico que tenían derecho a un citatorio o a un sermón, pero no ambos.

¿Por qué debemos extender la cortesía profesional? Hace años, yo estaba haciendo un arresto junto a una carretera que patrullaba. Era un simple y cómico arresto - dos personas cavando con una pala y un rastrillo, y tratando de robar un árbol. Cuando dejé mi coche patrulla, le ordeno a los dos abandonar la pala y el rastrillo, y salir del terraplén. Dado que los individuos no dejaron de inmediato las herramientas de jardinería y yo no quería parecer un "şiş kebab", saqué mi pistola de la funda y una vez más les ordené bajar la pala y el rastrillo. A mi retaguardia, oí dos coches tirando en el arcén de la carretera. Cuatro oficiales de policía de New York salieron fuera de un solo coche – en el otro coche había un oficial de policía de un departamento de policía de un pueblo. Se quedaron al margen mientras yo esposaba a mis prisioneros. Les di las gracias y me dijeron que se iban para no llegar tarde al trabajo.

Nunca vi a esos oficiales antes o después, pero ¿qué habría pasado si hubiesen recibido citaciones de uno de mis compañeros o yo? ¿Crees que se habrían tomado el tiempo para asegurarse de que yo estaba bien? No lo creo. Siempre he tenido presente cuando era policía, que a pesar de que tenía un trabajo que hacer, yo quería que la gente importara lo suficiente como para levantar el teléfono y llamar al 911 si me estaba pateando el culo. Esos policías pararon a causa de la fraternidad de la policía. Hay suficientes criminales por ahí para atrapar, arrestar, y a quienes se les pueden escribir citaciones. Se le permite usar su discreción al tratar con el público. ¿Por qué en el mundo se tiene que escribir un emplazamiento a otro oficial?

Cuando no es una parada de tráfico. No estoy diciendo que ignore las leyes relacionadas con la violencia doméstica, o situaciones similares, donde la política del departamento y las normas y procedimientos demanda que se hagan arrestos. Pero por infracciones de tráfico –todos las hemos cometido a propósito o accidentalmente– usted no tiene que meterse con un compañero. Para los oficiales que dicen que nunca corrieron, o nunca cometieron infracciones, lo único que puedo decir es: "Mentirosos, mentirosos, ¡fuego en los pantalones!" ("*Liar, Liar, pants on fire!*")

Los médicos dan descuentos a otros profesionales médicos. Los abogados refieren trabajo a otros abogados. Los contratistas se contratan entre sí para ayudar en los trabajos de construcción cuando uno de ellos está sin trabajo. ¿Por qué no nos ocupamos de los nuestros?

Cuando me retiré del departamento de policía, yo daba clases de justicia penal en un colegio. Los estudiantes estaban ansiosos de convertirse en policías y, a menudo oía las conversaciones acerca de los departamentos de policía de los que deseaban ser miembros. Durante la clase, yo les diría que unirse a un departamento de policía es muy parecido al proyecto de béisbol de Grandes Ligas. Es posible que desee jugar para los Yankees, pero si los Cachorros de Chicago son el equipo que usted elige, usted es ahora un Cub. Lo mismo ocurre con el trabajo policial.

Jugamos para el equipo que nos recoge y aunque podríamos no estar en el equipo exacto que queríamos – lo hicimos "para el espectáculo". Hay un montón de gente fuera de la labor policial. Algunos tienen envidia de las posiciones que tenemos, y les encantaría estar en nuestro equipo, pero por alguna razón, al igual que ciertos jugadores de ligas menores, no pueden llegar a las grandes ligas. Usted lo hizo para las grandes ligas. Ahora muestre un espíritu de equipo y sea un miembro del gran equipo azul.

CORTESÍA PROFESIONAL: LA INSIGNIA EN EL UNIFORME TRIUNFA SOBRE LA INSIGNIA EN LA BILLETERA

Es algo que el oficial fuera de servicio debe darle a un oficial en servicio, no al revés




 Teniente (R) Dan Marcou
 SWAT
 Departamento de Policía de La Crosse
 (Wisconsin)
 12 de octubre de 2022

Hay tres escuelas de pensamiento cuando se trata de la cortesía profesional. Ellas son:

- 1) Los oficiales fuera de servicio deben recibir la cortesía profesional de los oficiales en servicio cuando entran en contacto durante una parada de tráfico.
- 2) Cuando los oficiales fuera de servicio son detenidos por violaciones, deben ser citados por oficiales en servicio para mantener la pureza ética.
- 3) A los oficiales en servicio se les debe permitir usar su discreción –que por cierto es eliminada totalmente por los puntos 1 y 2– cuando se para a un oficial fuera de servicio.

El hecho es que muchas personas en la aplicación de la ley creen que la cortesía profesional es algo que un oficial de policía fuera de servicio debe recibir de un compañero en servicio en la calle.

No de, sino a. Aquí hay otro punto de vista que se enseña en el Estado de Wisconsin. La cortesía profesional no es algo que se obtiene de un oficial de guardia. La cortesía profesional es algo que usted le da a un oficial en servicio. ¿Cómo muestra esta cortesía profesional cuando está fuera de servicio? Es simple.

- 1) Fije el control de crucero a la velocidad límite.
- 2) Deténgase completamente ante las señales de alto.
- 3) No viaje deliberadamente a gran velocidad a través de una zona de radar, para hacer salir a un colega.
- 4) Cuando beba socialmente fuera de servicio, designe un conductor.
- 5) No cometa delitos.
- 6) No tenga una actitud de que está por encima de la ley. Esta actitud le conducirá a problemas.

Si usted es detenido fuera de servicio, trate esto. Si un colega lo detiene porque ha cometido un error, en lugar de blandir su insignia con un sentido de derecho, trate esto. Presente su licencia de conducir y tarjeta de identificación para informar al oficial que usted es un oficial armado fuera de servicio. Añada: "Discúlpeme por ponerlo en esta posición incómoda. Haga lo que considere necesario, Oficial. Fue mi error". ¿Sabe una cosa? En la mayoría de los casos, el funcionario lo despachará por su camino con una advertencia. Si usted recibe una citación, acéptela cortésmente y luego llévela a la corte o pague, pero no difame a un compañero que está haciendo su trabajo, ya sea en el lugar o luego. Si lo hace, usted no es diferente a los ciudadanos que malignamente se lo hacen a usted. La cortesía profesional es algo que debe ser dada por el oficial fuera de servicio a un oficial de guardia, no al revés.

El trabajo de un oficial de servicio en la línea. Un policía trabajando puede usar su discreción sobre infracciones menores sin temor a las repercusiones. Esta consideración se extiende a los ciudadanos y, ciertamente, también se puede extender a policías fuera de servicio. Cuando un oficial embriagado viaja apilado con su familia, los oficiales respondientes quedan atados. Deben tomar medidas. También es una situación insostenible para un oficial de guardia, cuando es llamado a una escena en la que un compañero ha cometido un delito.

Incluso está legalmente prohibido en los estados el uso de la discreción en casos de violencia doméstica, que requieren detenciones obligatorias cuando existe causa probable. En esos casos, si el oficial de guardia ignora las acciones del policía fuera de servicio, o usa mal la discreción, la carrera del policía de servicio se verá seriamente comprometida.

Otra cosa para considerar. En dos ocasiones en mi carrera, he arrestado a sospechosos que blandieron sus insignias y me dijeron: "Soy policía". Uno de los sospechosos era barbero y el otro, bombero, y ambos estaban muy ebrios. Mostraron sus placas falsas, con la esperanza de recibir "cortesía profesional" de manera fraudulenta. Pude comprobar que no eran oficiales y luego los arresté, no sólo por operar en estado de ebriedad, sino también por hacerse pasar por policías. Ambos se jactaban de que su estratagema había funcionado varias veces antes de su arresto. ¿Le ha sucedido esto a usted?

Una galería de pícaros. Es un hecho histórico que hay algunos entre nosotros que no merecen vestir el uniforme. A menudo son oficiales que exigen muy ruidosamente recibir cortesía profesional de los oficiales de servicio en lugar de concentrarse en mostrar cortesía profesional a los oficiales de turno. Éstos son algunos ejemplos.

- El Sargento Drew Peterson fue condenado, tras una larga investigación, por matar a su esposa.
- El Oficial Tyler Peterson mató a seis personas e hirió a otra, luego intentó matar a un compañero.
- Bobbie Lee Cutts Jr. mató a la madre de su hija por nacer y envolvió su cuerpo en la alfombra para su eliminación – su hijo de dos años de edad fue testigo.
- La Oficial Antoinette Frank mató a su pareja y a otras dos personas, y robó para encubrir el homicidio.
- El Oficial Len Davis arregló para golpear a un testigo que presentó una denuncia contra él.

La regla de oro para los oficiales fuera de servicio. En pocas palabras, la cortesía profesional es algo que los oficiales fuera de servicio de todos los grados y jurisdicciones deben mostrar a los oficiales que están en servicio. Recuerde que la placa que hay en el uniforme triunfa sobre la que está en la billetera. Trate con respeto a ese oficial en uniforme que lleva esa placa. Finalmente, trate a los otros oficiales en uniforme como le gustaría que lo traten a usted. Ese es el verdadero significado de la cortesía profesional.

"¡ESCUCHÉ LO QUE DIJISTE!"

Doug Lynch

"Cuando se compromete a gestionarse a sí mismo en medio del conflicto, usted es menos susceptible a los conflictos" ~Kathy Mangold, Confianza en los Conflictos de la Vida Cotidiana

En mis dos décadas como Protector de la Paz (*Protector of the Peace*), durante varios años como padre y como cónyuge, he oído muchas veces la exclamación: "¡Escuché lo que dijiste!" Para ser honesto, lo dije un par de veces. ¿Pero qué significan realmente esas palabras? Pareciera que el significado generalmente es: "no estoy escuchando lo que usted dijo. Quiero que se detenga y me escuche". Y hay una diferencia entre oír y escuchar. Es la diferencia entre reconocer y comprender. Entre reaccionar y responder. Permítame compartir con ustedes un breve ejemplo.

Conduciendo de vuelta desde la presentación en Prescott Arizona a mi casa en Phoenix, mientras venía por la sinuosa carretera de montaña, un fuerte golpe metálico salió por debajo de la parte trasera de mi camioneta. Había llegado el momento de sacar rápidamente el vehículo de la calzada para examinarlo muy de cerca. Este tramo de carretera que combina velocidades de autopista, pequeñas barandillas y cien desniveles no es el lugar en el que usted quiere perder el control de su vehículo. Al no encontrar nada obviamente mal y sin señal del teléfono celular para pedir ayuda, comencé a bajar por la ruta, pero ahora, atento a cada sonido que saliera de la camioneta. En previsión de un problema adicional, con ambas manos

aferré firmemente el volante y me mantuve alerta a vibraciones inusuales en el vehículo, apagué la radio y conduje al límite de velocidad mínima. Si algo empezaba a funcionar mal, yo estaba en mejor posición para guiar el vehículo de manera segura a la banquina de la carretera. Ahora estaba escuchando al vehículo hasta llegar de manera segura al hogar.

Oír algo puede forzar una reacción, escuchar algo ayuda a formar una respuesta. En los conflictos humanos, esto puede ser la diferencia entre llegar a una solución pacífica y no. Para mí, mientras escucho, la técnica más eficaz es usar la empatía. Se trata de "mirar a través de los ojos del otro" para descubrir qué lo está motivando, cuáles son sus metas y, a su vez, usar esa información para ayudar a dirigir el conflicto hacia la resolución. Si usted sabe qué está motivando a la otra persona, usted tiene algo con qué negociar.

CUATRO COSAS QUE EL GUERRERO ÉTICO PUEDE APRENDER DE DOC THOMPSON²¹

Uno de los aspectos más importantes en el desarrollo del concepto del Guerrero Ético llegó en gran parte de las enseñanzas de un gran hombre que predicó el concepto de comunicación respetuosa.



Jack E. Hoban & Bruce J. Gourlie
26 de diciembre de 2014

Las habilidades verbales básicas están siendo pasadas por alto por muchos oficiales de policía. Basta con mirar las noticias: vemos demasiados videos de peleas que creemos nunca ocurrirían si los oficiales hubiesen sido unos comunicadores más hábiles. Uno de los aspectos más importantes en el desarrollo del concepto del Guerrero Ético vino en gran parte de las enseñanzas de un gran hombre que predicó el concepto de la comunicación respetuosa. George "Doc" Thompson ha sido un académico, doctor, policía con experiencia y creador del Yudo Verbal. Sus técnicas de Yudo Verbal fueron desarrolladas y refinadas en la calle. "Doc" falleció en 2011, pero uno de sus mano derecha, Gary Klugiewicz, ha pulido y ampliado muchos de los principios del yudo verbal a través de su compañía, "Defensa Verbal e Influencia" (VDI). Como los lectores de toda la vida ya saben, los autores dirigen *Resolution Group International* (RGI), que es una organización que abarca el entrenamiento en VDI en sus Cursos de Certificación de Protector Ético. VDI tiene mucho que ofrecer. Estas son las cuatro cosas que RGI enseña basada en las enseñanzas de "Doc":

1. Saludo universal:

- Dé un saludo apropiado.
- Preséntese usted y su afiliación.
- Dé la razón para el contacto.
- Haga una pregunta relevante. Por ejemplo, "Hola, buenos días. Soy el Oficial Peterson, del Departamento de Policía de Sea Lake. Vi que su coche está estacionado en una zona de fuego. ¿Hay una emergencia? ¿Están todos bien?"

Si usted es un policía experimentado, puede comenzar sus contactos diferentemente, pero esto es lo que enseñamos como básicos. Se trata de una metodología probada que ha funcionado durante décadas. Hágalo así y las probabilidades de tener un encuentro fácilmente manejable aumentarán drásticamente.

²¹ Hoban, J. E., & Gourlie, B. J. (2014). 4 things the Ethical Warrior can learn from Doc Thompson. http://www.policeone.com/patrol-issues/articles/7996317-4-things-the-Ethical-Warrior-can-learn-from-Doc-Thompson/?utm_source=8033120&utm_medium=email&utm_content=Exclusives1RightMore&utm_campaign=P1Member&nid=8033120

Si saltea un paso, usted abre la puerta para una pelea de distracción y tal vez de confrontación. Por ejemplo: "¿Ese es su coche?" Ellos dicen: "¿Quién quiere saber?" "¿Por qué me molestas?"

2. Más allá de la escucha activa.

- Escuche.
- Empatice.
- Pregunte para clarificar.
- Parafrasee.
- Resuma.

El civil dice: "No, oficial, no hay emergencia, sólo quiero correr al edificio para conseguir algo. Ya vuelvo". Usted escucha, entonces dice: "Yo entiendo, es un dolor aparcarse por allá en el estacionamiento. Pero no hay una emergencia, ¿correcto? Eso es bueno. Así que sólo quería correr y conseguir algo. ¿Tengo ese derecho?" Desde allí usted puede (saludo universal, continuación):

- Pedir identificación.
- Pedir más información.
- Tomar su decisión.
- Conducir un cierre adecuado.

-Usted dice: "¿Cuál es tu nombre? ¿Bill? OK, Bill, ¿hay algo más que deba saber? Porque si esa es toda la historia, voy a tener que pedirle que mueva su coche y estacione en el aparcamiento antes de ir adentro".

-Bill: "OK, Oficial, tiene razón, yo tenía un apuro. Lo moveré".

-Usted: "Gracias, Bill, se lo agradezco. Que tenga un gran día".

¿Realmente tiene que decir todo eso? Usted debe, incluso si su guión varía un poco. Por lo menos asegúrese de cubrir todo ese terreno. Puede tomar un poco más de lo que usted suele decir, pero funciona bien. A menos que - por supuesto - que empiecen a discutir con usted. Entonces, trate...

3. Secuencia de la persuasión:

- Preguntar – no narrar.
- Explicar por qué.
- Ofrecer opciones, no amenazas.
- Dar una segunda oportunidad.
- Tomar una acción apropiada.

-Bill: "Yo dije, yo sólo iba a estar aquí por un minuto. No hay fuego. Saldré de aquí en poco tiempo".

-Usted: "Bien, Bill, lo he oído. Pero yo estoy pidiendo que lo mueva antes de que vaya. Por si acaso".

-Bill: "Yo podría haber estado entrando y saliendo justo ahora".

-Usted: "Bill, parece un tipo razonable. Usted no querrá estar bloqueando el carril de bomberos si se retrasado en el interior por alguna razón y hubiese una emergencia, ¿lo haría? Su coche bloquea nuestros vehículos de emergencia para llegar hasta aquí. Necesitamos que usted se mueva ahora".

-Bill: "¿No tiene nada mejor que hacer? Deje de acosarme".

-Usted: "Mire, le pedí cortésmente que se mueva. Le dije por qué. Así que ahora tenemos un par de opciones. Uno, usted lleva su auto -justo ahí al estacionamiento- y usted atiende su negocio. Opción dos, le extiendo una boleta por su coche y llamo a una grúa. Esa es la ley y eso es lo que tengo que hacer si no me va a ayudar aquí. Usted no quiere eso, ¿verdad? ¿No tiene más sentido mover simplemente y rápidamente su coche, así ambos podemos seguir adelante con lo que tenemos que hacer hoy?"

-Bill: "Oh, vamos, deme un respiro, no me va a remolcar por esto. Estaré de vuelta".

-Usted: "Desafortunadamente, si usted se aleja caminando obtendrá un boleta y será remolcado. Bill, le he pedido, le he dicho por qué, le di opciones: un par de buenas, pero también una mala - para usted. Esta es su última oportunidad. ¿Hay algo que pueda decir para conseguir que trabaje conmigo hoy y mueva ese coche? Me gustaría pensar que sí...".

-Bill: "Oh, está bien, voy a moverlo".

Un poco de persuasión respetuosa y hábil ha hecho el truco, como lo hace la gran mayoría de las veces. Pero, ahora digamos que Bill se dio vuelta y se dirige hacia atrás. "¡Olvídelo! Muérdame, cerdo. ¡Yo pago su sueldo!"

4. Cuando las palabras solas fallan. Incluso la fantástica Secuencia de la Persuasión no funciona todo el tiempo. La gente sigue discutiendo de todos modos o pueden atacarlo físicamente. Es hora de dejar de hablar cuando:

- La Secuencia de la Persuasión no funciona o no es apropiada.
- Hay un problema de seguridad personal.
- Hay una amenaza a la propiedad.
- Algo de mayor prioridad sucede.

¡Ahora es el momento de actuar!

Es importante saber cuándo las palabras no funcionarán y es hora de hacer algo. Si hablar no funciona –usted es amenazado, la propiedad será dañada o hay una emergencia a la que debe afrontar– entonces debe actuar. En el caso de Bill, le extenderá una boleta y su auto será remolcado. Parece sencillo, ¿verdad? Bueno, no realmente.

Si se hace sin sincero respeto por la persona que está tratando (no respeto a su actitud o comportamiento, sino por su vida como ser humano), las técnicas de comunicación respetuosas son sólo técnicas, no una habilidad de la negociación. Leer el guión anterior solamente puede resultar forzado, sarcástico o irrespetuoso. Tampoco es fácil hacerlo bajo estrés. El éxito viene de su presencia, su tono y su sinceridad. Viene de cómo dice las cosas tanto como de las cosas que dices. El veterano instructor del Departamento de Policía de Nueva York, negociador de rehenes y socio de RGI **James Shanahan** describe los dos extremos de cómo dos tipos de policías pueden manejar una "situación".

1. Un policía puede hablar echando espuma como un perro rabioso frente a un camión de carne.
2. Otro policía podría aparecer en la escena y terminar abriéndole la cabeza a alguien.

¿Dónde cae usted entre el policía # 1 y el policía # 2? Una vez más, las tácticas de comunicación respetuosas pueden parecer como un montón de problemas sólo para conseguir que alguien mueva su coche, pero que hará que su día sea más fácil y pueda mantener a su agencia libre de recibir quejas. Incluso podría evitar que un tipo malo real tenga una excusa para pelear con usted. En cualquier caso, las tácticas de comunicación

respetuosas de VDI son excelentes para la gente nueva en la fuerza - y vale una revisión por parte de los veteranos.

POR QUÉ EL INSULTO DIRIGIDO HACIA LOS SOSPECHOSOS NO VALE LA PENA²²

Las dos veces que "empujar al oso" tiene el mayor impacto negativo tienen lugar cuando la fuerza ya ha sido usada o justo antes de usar la fuerza.



Teniente (R) Dan Marcou
SWAT
Departamento de Policía de La Crosse
(Wisconsin)
2 de diciembre de 2014

Había una advertencia de precaución que un viejo Oficial Instructor de Campo (FTO) usaba durante el entrenamiento de los nuevos oficiales penitenciarios y reclutas de la policía. Les diría a sus estudiantes a cargo: "¡No pinchen al oso!".

"Empujar al oso" es decir una cosa o cosas que hará que un oficial se sienta bien y a veces entretenga a sus compañeros oficiales a expensas de un sospechoso. A menudo hay un precio a pagar por esas palabras que sobrepujan – pueden volver mala una buena situación o peor una situación mala. También pueden hacer que el oficial sea vea profano, mezquino o incluso como un instigador y no como un protector de la paz.

No pinche al oso. Todos los oficiales de policía y penitenciarios modernos son entrenados en habilidades de comunicación profesionales. Se les enseñan tácticas y técnicas de comunicación diseñadas para *desescalar* situaciones volátiles, difuminar situaciones potencialmente explosivas y lograr el cumplimiento voluntario. Los oficiales de policía y los funcionarios de prisiones aplican esas habilidades a diario por todo el país con gran éxito. Los mejores esfuerzos de todos esos oficiales pueden ser en vano, cuando otro oficial interviene él/ella mismo/a en la situación sólo para "empujar al oso".

No nos equivoquemos al respecto: pese a sus mejores esfuerzos de comunicación habrá aquellos sospechosos difíciles de quienes usted no será capaz de obtener el cumplimiento con meras palabras solamente. No hay manera de evitar todos los enfrentamientos en una larga carrera. Una carrera está llena de suficiente cantidad de esas confrontaciones inevitables sin tener que trabajar con alguien que siente la necesidad de cultivar más al "empujar al oso".

En casos de uso de la fuerza. Las dos veces que "pinchar al oso" tiene el mayor impacto negativo tienen lugar cuando la fuerza ya ha sido usada, o justo antes de usar la fuerza. Esas declaraciones negativas e innecesarias realizadas por un oficial pueden manchar un uso justificado de la fuerza. Hay una línea muy fina entre un uso de la fuerza y una batería penal. Unas pocas palabras pronunciadas por un oficial podrían causar que un jurado reinterpretara la intención de todos los agentes implicados. Esas palabras pueden alterar drásticamente cuando esa línea es dibujada por un jurado ciudadano – cuya decisión es tomada meses después removida del calor de la batalla.

Cómo evitar "empujar al oso". A veces es tentador querer hablar de nuevo a la gente. Cuando el impulso se presenta, es una disciplina elevarse por encima de la refriega verbal. Para alcanzar la superioridad verbal que naturalmente haría sentirse bien. Sin embargo, el difunto gran George Thompson compartió una regla de verbalización para operar para cuando advirtió: "Si se siente bien, no lo diga".

²² Marcou, D. (2014). Why profanity directed toward suspects isn't worth it. http://www.policione.com/patrol-issues/articles/7835064-Why-profanity-directed-toward-suspects-isn-t-worthit/?utm_source=7917889&utm_content=Excludes1LeftMore&utm_campaign=P1Member&nlid=7917889



DON'T POKE THE BEAR

No empujes al oso

En el cumplimiento de la ley, ciertas circunstancias a veces se presentan en las que un oficial puede matar a alguien y eso es defendible. Por otra parte nunca se dan las circunstancias en las que un oficial es defendible por llamar a un sospechoso, "bola de suciedad, cabeza escupida, madre-camionero u hoyo de gas". Imagine un tiroteo justificable predicado por un oficial diciendo una de esas palabras antes de apretar el gatillo. ¿Serían dichas esas palabras por cualquier oficial antes de un tiroteo policial posiblemente alterando considerablemente la percepción de la "totalidad de las circunstancias", en un caso de fuerza letal?

8 consejos claves:

1. Evite el uso de palabras soeces.
2. Evite un tono sarcástico.
3. No castigue con sus palabras.
4. No menosprecie con sus palabras.
5. No use lo que comúnmente se considera "palabras de pelea".
6. Recuerde que nada de lo que hacen o dicen es personal. Ellos están hablando y peleando con su insignia. No lo tome personalmente. El hombre que te enoja te conquista.
7. Aplicar esta regla de la crianza de los hijos a todos los contactos: "Recuerde, usted es el adulto aquí".
8. Informe a los oficiales con quienes trabaja que quienes "pinchan al oso", van a conseguir que alguien resulte herido o despedido algún día por lo que "por favor, cese y desista".

El viejo Oficial Instructor de Campo. Ese viejo Oficial también solía decir a sus reclutas:

"La cortesía es el arma secreta de un buen policía. Incluso si usted tiene que usar la fuerza, sea cortés hasta impactar y más allá. Gane la pelea, espóselos, requíselos y luego después de calmarlos –y muy posiblemente usted también– baje, ayúdelos a pararse, límpielos y restaure su dignidad".

Él siempre está cerca diciendo:

"Recuerde que somos los chicos buenos y las buenas chicas. Evite la lucha cuando es posible, pero cuando debemos luchar, siempre gane físicamente, legalmente y emocionalmente por la pelea".

¿CÓMO ESOS TRES CONCEPTOS BÁSICOS PUEDEN MEJORAR LA COMUNICACIÓN POLICIAL? ²³

20 de junio de 2014



Hace unos años, tuve la oportunidad de diseñar y ser anfitrión de una serie de ejercicios de entrenamiento para las unidades tácticas de las fuerzas locales y federales. Esos eventos se centraron en la aplicación de las mejores prácticas y lecciones aprendidas de la comunidad de la aviación de combate para construir equipos de alto rendimiento a través de la confianza, la comunicación y el desarrollo del liderazgo.

El trabajo policial es un esfuerzo de equipo y desde que todos los buenos equipos encuentran la forma de comunicarse de manera efectiva, no fue ninguna sorpresa cuando observé los mejores equipos de la aplicación de la ley coordinando sus acciones a través de una comunicación clara, concisa y correcta. Esos tres conceptos pueden parecer simples, pero a veces los perdemos de vista en el diario trajinar. Desde que las comunicaciones de campo intradepartamentales efectivas (policías-policías o policías-despachadores) son fundamentales para su trabajo, vamos a tomar un momento para revisar los conceptos básicos.

[1] SEA CLARO. Gran parte del cálculo de comunicaciones implica ser oído y luego comprender la intención del mensaje - ambos requieren claridad. Las reacciones fisiológicas al estrés alto, como la exclusión auditiva y el procesamiento cognitivo deteriorado colocan un incremento mayor en el valor de la claridad. Aquí hay cinco conceptos sobre la claridad que debe considerar:

A.) Algunos de ustedes patrullan en una ciudad o condado donde el terreno o las torres de los celulares interfieren con las redes de radio de seguridad pública. Si debe responder a una llamada en la que sabe que su radio no funcionará, ¿cómo debe cambiar sus tácticas? ¿Llamaría por un refuerzo preventivamente? ¿Su despacho sabe de esas áreas y le asignará automáticamente un segundo coche a la llamada? ¿Podría utilizar su teléfono celular en lugar de su radio?

B.) Bajo estrés, ¿aumenta la velocidad, el volumen y/o el tono de su cambio de voz? ¿Pronuncia palabras claramente? Si no está seguro acerca de cuán claro suena en la radio, le animo a que pregunte a su despachador, un compañero de trabajo o a escuchar sus propias cintas.

C.) Piense en el impacto del ruido ambiental (por ejemplo, sirenas, tráfico y viento) en la claridad de las comunicaciones de radio y minimice su impacto cuando sea práctico. Si usted no es la unidad principal y está "llamando a la persecución", ¿debe activar su sirena?

D.) Algunas agencias optan por transmitir solamente en código, algunas en un lenguaje llano (texto claro) solamente y algunas usan una combinación de ambos. De cualquier manera, todos los buenos protocolos de comunicaciones de radio ofrecen mensajería inequívoca.

Cámbielos si no lo hacen. Los "Códigos 10" y "Códigos 11" de la aplicación de la ley no son universales - existen variaciones entre las agencias. ¿Qué ocurre cuando las agencias que no comparten códigos breves comunes trabajan juntas?

²³ Wood, P. C. (2014). How these 3 basic concepts can improve police communication. http://www.policeone.com/Officer-Safety/articles/7306867-How-these-3-basic-concepts-can-improve-police-communication/?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=Exclusive_1&nid=7303998

En esas situaciones, y como se discutió en el Sistema Nacional de Gestión de Incidentes 2008, el lenguaje llano / texto claro debe gobernar el día. También es generalmente una buena idea adoptar protocolos de radio que requieren información que será transmitida en una secuencia estandarizada (por ejemplo, quién eres, de dónde eres y qué quieres). Hacerlo así hace que la transmisión de información crítica sea más fácil bajo estrés y permite a los receptores anticipar un lenguaje importante.

E.) Reducir la ambigüedad también es crucial para la forma de interactuar con su pareja o compañero oficial en la escena. Si su pareja es el oficial de contacto en una parada de tráfico y grita "¡arma!" ¿Cuál es su respuesta esperada como su cobertura? Si "arma" representa una palabra clave con un significado específico, usted entrena ambos; ese entrenamiento dirige su acción. Si no es una palabra clave, ¿cómo sabrá qué significa realmente? El arma puede ser una amenaza inmediata que requiere la fuerza letal de su parte, o no. ¿Cómo actuará en esa fracción de segundo de espacio de decisión cuando hay vidas en juego?

[2] SEA CONCISO. Llegue al punto con la menor cantidad de palabras, en el menor tiempo posible. El lenguaje conciso proporciona los tres beneficios siguientes:

A.) Requiere menos procesamiento cognitivo para el receptor mediante al remover información irrelevante - esto es especialmente importante bajo estrés elevado.

B.) Agiliza su atención de nuevo a las tareas primarias (controlar la situación / seguridad de los oficiales) y libera sus manos si son usadas para opera la radio.

C.) Abre el canal de radio para los activos de apoyo para coordinar en su nombre o permite que otros oficiales transmitan comunicaciones críticas por un incidente diferente.

[3] SEA CORRECTO. Diga lo correcto la primera vez — cada vez. Considere esas dos cosas:

A.) Si transmite incorrectamente su localización, su apoyo de refuerzo no puede encontrarlo rápidamente. No decir nada durante unos segundos mientras compone sus pensamientos es mejor que decir algo malo y rápido. Componga el pensamiento y luego escuche cómo lo dice para asegurar que salió correctamente.

B.) Proporcione información completa. Es posible proporcionar información técnicamente correcta que es incompleta hasta el punto de que la comunicación entera no está bien. Por ejemplo, si el tiempo y las condiciones lo permiten, una llamada completa por asistencia durante un tiroteo activo les diría a las unidades respondedoras en qué dirección llegar, no sólo la ubicación y situación. Sin ella, pueden conducirlos a través de la zona de muerte o comprometer campos claros de fuego.

Gran parte de esto se aplica a la interacción con las personas a las que sirve, también. Piense en su voz y capacidad para proyectar información crítica como una pieza vital del equipo de seguridad - y como todo equipo de seguridad, usted debe entrenar efectivamente y rutinariamente con él. Practique en su camino al trabajo mediante la visualización de escenarios y ensayando las comunicaciones asociadas formateadas en voz alta. Esto no sólo hará mejor su comunicación, sino que también lo preparará mentalmente para el próximo turno. Hacerlo así le hará un policía más efectivo y, en el día más duro, puede salvar su vida.

7 HERRAMIENTAS QUE LOS POLICÍAS PUEDEN USAR A FIN DE PARAR DE 'DISPARAR DESDE EL LABIO' ²⁴

Cuando usted recibe una llamada por un robo a mano armada en curso, inmediatamente sabe los pasos que tienen que tomar con el fin de responder a la llamada de forma segura, competente y profesional. Usted sabe que el policía al lado suyo sabe lo mismo. Ambos adquirieron ese conocimiento a través de su entrenamiento en la academia, su proceso de entrenamiento en el terreno, su entrenamiento continuo en servicio y practicando esas tácticas en situaciones de la vida real.

²⁴ Duane. W. (2015). 7 tools cops can use to stop 'shooting from the lip'. http://www.policeone.com/police-jobs-and-careers/articles/9505592-7-tools-cops-can-use-to-stop-shooting-from-the-lip/?utm_source=9505181&utm_medium=email&utm_content=Exclusives1LeftTitle&utm_campaign=P1Member&nid=9505181



Ese proceso continuo de tener una respuesta pre-planificada, profesional y segura ha sido taladrado en usted desde sus primeros días en la academia. Como resultado, usted trata la llamada de una manera destinada a reducir la probabilidad de resistencia de un sujeto.

Quando somos atacados verbalmente, respondemos – bajo estrés– con un contraataque verbal que intensifica una situación que podría haber sido manejada fácilmente sin un aluvión de palabras.



Hágase algunas preguntas. Con esto en mente, hágase las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es su respuesta profesional pre-planificada a una situación en la que trata a un "ciudadano soberano" que cuestiona su legitimidad para hacer cumplir la ley?
2. ¿Qué pasa con el provocador abierto que camina por la calle portando un AR-15 terciado en bandolera sobre su hombro?

Si la respuesta es "No tengo una", entonces la siguiente pregunta que debe hacerse es: "¿Por qué no?"

Si la respuesta es "Sí, tengo un plan para eso" entonces las próximas preguntas que debe hacerse son:

1. ¿Es profesional?
2. ¿Cumple con los requisitos de la política de su departamento sobre la conducta profesional?
3. ¿Lo mostraría a usted, a su departamento y a toda la profesión bajo una luz positiva si apareciera en YouTube o CNN?

El problema que muchos oficiales enfrentan es que tuvimos un mínimo o ningún entrenamiento en comunicación, por ello tuvimos que aprender haciéndolo. Algunos de nosotros lo hacemos mejor que otros. Algunos de nosotros hemos tenido que aprender por las malas a través del ensayo y el error. Este método de aprendizaje conduce a quejas de los ciudadanos y a conversaciones con los supervisores con respecto a las deficiencias en el lenguaje diplomático y táctico. Cuando tiene que lidiar con algo -sea verbal o físicamente- que es completamente inesperado, usted acaba teniendo que reaccionar a ello rápidamente. Esa reacción - muchas veces alimentada por las emociones y el estrés, pueden no ser su mejor respuesta. Estando obligados a reaccionar, terminamos teniendo que lidiar rápidamente con una situación y en comunicación terminamos 'disparando desde el labio'. Cuando somos atacados verbalmente respondemos - bajo estrés- con un contraataque verbal que intensifica una situación que podría haber sido manejada fácilmente sin un aluvión de palabras.

Las palabras lastiman, las palabras hieren; mucho después la gente se olvida de lo que dijo usted, pero recordarán cómo los hizo sentir. Ese sentimiento puede determinar la diferencia entre la queja de un ciudadano o una interacción exitosa con los miembros del público.

Estrategias para el éxito. Siete estrategias claves para desarrollar una respuesta de comunicación táctica:

1. Tome una clase en comunicación para la ejecución de la ley.
2. Conozca la legislación y la política de su departamento - la confianza en ese conocimiento lo lleva a una respuesta segura.
3. Esté preparado para apagar su ego y su orgullo. Recuerde que no se trata de usted. Cuando la gente se molesta, está molesta con su uniforme, su placa y su posición de autoridad - no con usted. Al separar su yo personal de la situación, puede hacer frente a la situación desde una posición profesional.
4. Var videos de los encuentros anteriores y estudie el idioma, la posición del cuerpo, el tono y la actitud que los oficiales han utilizado en el pasado, entonces compárelo con los resultados. ¿El oficial escaló la situación o la resolvió a la medida de sus posibilidades basado en las opciones del sospechoso?
5. Planifique y practique su respuesta verbal tal como lo haría con una táctica de control y arresto o una respuesta a un crimen en progreso. Esta es una habilidad motora compleja que requiere ensayo.
6. Desmenuce su desempeño y el rendimiento de otros oficiales para identificar esas tácticas de comunicación que funcionan mejor. ¿Resolvieron la situación o empeoraron las cosas? ¿Fue profesional? ¿Se verá bien en los medios de comunicación social, para su jefe o para un jurado?
7. Recuerde que la comunicación verbal es uno de los primeros pasos en la seguridad y supervivencia exitosa del oficial. Su meta es no-escalar, así desescalar no será necesario. Al no disparar desde el labio, reduce la probabilidad de que usted, su carrera o su departamento resulten heridos por una bala verbal.

Su objetivo debe ser poner fin a su carrera policial con el menor número de cicatrices –físicas, emocionales, psicológicas y profesionales– como sea posible. Es un trabajo difícil – no añada ningún herida autoinfligida debido a que usted está disparando desde el labio.

"CONFIANZA EN LOS CONFLICTOS EN LA VIDA DIARIA"



Un extracto del libro de Kathy Mangold, Consultora de Vistelar:
Confianza en los conflictos en la vida diaria
 (Confidence In Conflict for Everyday Life)
 URL: vistelar.com/book-excerpts/treating-one-another-dignity-showing-respect?inf_contact_key=879b2a78983c28ea7f1910398c153e495170f6e8fbe480fd5632028508f78a8d

En medio de un desacuerdo, nadie va a moverse de su punto de vista hasta que haya movimiento hacia un terreno común. Hasta entonces, todos estamos atrapados. Desafortunadamente, por lo general recurrimos a nuestros valores para crear nuestro terreno común – pero esa es muchas veces la fuente de nuestro desacuerdo. *O bien no conocemos los valores de la otra persona o los consideramos irrazonables.*

Los valores no resuelven nuestros problemas; no es realista pensar que usted puede convertir a alguien a su sistema de creencias o a su conjunto de valores. Ellos ya tienen los propios y tienen derecho a ellos... Porque los intentos de comunicar respeto pueden ser mal interpretados, necesitamos una interpretación más sólida de cómo debemos tratar a las personas, una que no sea insípida o dependiente de la comprensión de las preferencias personales de alguien. La interpretación que encontramos exitosa es la siguiente:

*Todos los seres humanos, por el simple hecho de ser humanos, son merecedores de una base de respeto. Llamamos a eso **dignidad humana**. Cuando otros la violan, ya sea por desconocimiento, cosificación o por degradarnos, somos ofendidos porque una parte fundamental de lo que somos ha sido arrancada.*

Los Cinco Máximas proporcionan estrategias impulsadas por la táctica que le permiten, aún en medio del desacuerdo, moverse hacia un terreno común. Si nos fijamos en nuestro diagrama de Comunicación Bajo Presión, verá que las 5 máximas actúan como un marco que envuelve todas las habilidades que enseñamos.

Antes de poder manejar una situación, tiene que estar dispuesto a reconocer la dignidad de los demás y ser capaz de tratarlos con respeto. Las Cinco Máximas delinean los pasos de acción que se deben tomar en orden a mostrarle respeto a la gente en los momentos en que más lo necesitan:

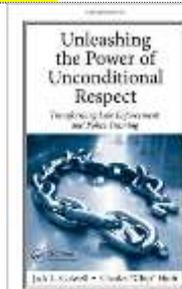
1. Escuche con todos tus sentidos.
2. Pregunte, no le diga a otros qué tienen que hacer.
3. Expliqué por qué les está pidiendo.
4. Ofrezca opciones, no amenazas.
5. Deles una segunda oportunidad.

Las Máximas ponen nuestros principios en acción: reconocer la dignidad de las otras personas y tratarlas con respeto define nuestra perspectiva. Las Máximas nos proporcionan el cómo.

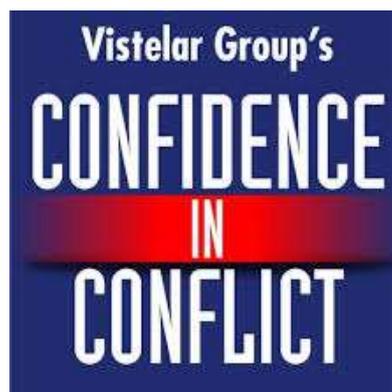
Lo que necesitará es la voluntad de reconocer la dignidad de los demás, la capacidad de tratarlos con respeto y las habilidades para manejar la situación.

TRATAR A LAS PERSONAS CON RESPETO

Charles "Chip" Huth escribe en su libro *Liberando el Poder del Respeto Incondicional* acerca del efecto que el respeto tiene en mantener situaciones bajo control. Todos hemos visto a oficiales que pueden hablar "respetuosamente" pero con un tono y lenguaje corporal que no coincide con sus palabras.



Comprender que incluso los chicos malos quieren respeto recorrerá un largo camino para mantener una situación bajo control. Trate a las personas con las que tiene contacto con como usted quiere que su madre o hermana sean tratados. El respeto va por un largo camino en la resolución de situaciones de una manera que lo mantiene a la izquierda de la explosión.





Un conflicto y una crisis mal manejados pueden tener un impacto devastador en su organización, ya sea una agencia policial, una institución de salud, una escuela, K-12, un centro correccional, una operación de transporte público o cualquier entidad comercial que se ocupe del público.

Si los conflictos y las crisis son mal manejados en las interacciones con el público, puede conducir a quejas, responsabilidad y daño físico. Dentro de un equipo, puede disminuir el rendimiento, la moral y la seguridad y, dentro de una familia o con amigos, puede arruinar las relaciones. Los entrenadores de Vistelar han estado enseñando a las organizaciones cómo manejar mejor los conflictos por más de 30 años.

Nuestro entrenamiento está centrado en el **punto de impacto** – el corto lapso cuando un desacuerdo o insulto puede escalar al conflicto y a la violencia emocional y/o física. Las personas entrenadas en la estructura sistemática de tácticas de Vistelar son capaces de:

- Predecir, prevenir y mitigar la violencia.
- Desescalar la ira y la resistencia.
- Controlar la crisis y la agresión.
- Advertir ataques verbales y físicos.
- Proporcionar un servicio al cliente estelar.

Nuestro objetivo es que nuestros clientes establezcan y mantengan una cultura profesional incompatible con la violencia, un contrato social donde tanto los clientes como el personal interno son tratados con dignidad. Vistelar ofrece su capacitación a través de conferencias, talleres y escuelas de instructores – usando métodos de instrucción en vivo y en línea.

Nuestro programa más popular certifica a los individuos como instructores del programa de entrenamiento de Vistelar sobre "Contactos Profesionales para la Gestión de Conflictos" (*Verbal Defense & Influence*), por lo que están autorizados para enseñar este programa dentro de su organización. Este curso cubre la no escalada (prevención de conflictos), la desescalada y las tácticas de intervención en crisis.

LA PREGUNTA SIMPLE QUE PUEDE MEJORAR LAS PARADAS DE TRÁFICO ²⁵

Este enfoque es seguro para hacer felices a la comunidad, sus administradores y supervisores



Duane Wolfe
Oficial de Paz (R) de Minnesota
Licenciado en Justicia Criminal
Máster en Educación
Instructor del Alexandria Technical &
Community College
24 de mayo de 2017

Como cualquier buen policía, usted siempre está buscando maneras de mejorar su trabajo. Hay una pregunta que puede reducir las quejas de los ciudadanos, cambiar el comportamiento del conductor y mejorar su eficacia en la calle.

El *Master Trooper* Donald Kirk Hensley, de la Patrulla Estatal de Carolina del Norte, usa y enseña este método y ha visto interacciones mejoradas entre los ciudadanos y más cooperación durante las paradas de tráfico, resultando en mayores incautaciones de contrabando y sujetos buscados. Hensley comienza su parada de tráfico con una introducción. A diferencia de la mayoría de los oficiales, en vez de decir: "Buenos días, soy el Oficial Hensley", usa su nombre de pila, "Buenos días, soy Kirk Hensley".

Él hace esto por varias razones. Usando su primer nombre, él intenta reducir la barrera creada cuando colocamos un título delante de nuestro nombre. En lugar de ver a un oficial de uniforme, los conductores lo ven como otro ser humano. Al humanizarse, puede reducir la probabilidad de asalto - es más fácil asaltar un uniforme que una persona.

Entonces, en lugar de indicar el motivo de la parada, Hensley le hace al conductor una pregunta. Él no pregunta lo usual, "¿Sabe por qué lo detuve?" Muchos expertos sugieren que la pregunta no es el mejor comienzo para una parada de tráfico porque coloca al conductor a la defensiva y pone al oficial en la posición de inquisidor.

Algunas personas proponen seguir inmediatamente con la razón de la parada preguntando, "¿Hay alguna justificación legal de por qué usted... (Tal delito)?" Hensley cree que esto sigue colocando a los conductores en un modo defensivo y reactivo mientras intentan racionalizar o justificar sus acciones. En cambio, les hace una pregunta personal. "¿Está usted bien?" Él hace esto para lograr varias cosas:

- Se coloca él mismo en la posición de ser más un ayudante que en rol de fiscal o perseguidor.
- Generalmente, los conductores no esperan que un oficial muestre preocupación por su bienestar personal durante una parada de tráfico.

La pregunta tiene dos propósitos:

- Ayuda a desactivar cualquier resistencia de la percepción del conductor de cómo se realizará la parada del tráfico y su propósito.

²⁵ Wolfe, D. (2017). The one simple question that can improve traffic stops. The Warrior's Path. https://www.policeone.com/police-products/traffic-enforcement/articles/347233006-The-one-simple-question-that-can-improve-traffic-stops/?NewsletterID=346490044&utm_source=iContact&utm_medium=email&utm_content=Exclusives1RightTitle&utm_campaign=P1Member&cub_id=usr_Gu8FxfwgMnNwBbz5

- La sorpresa del acercamiento inesperado creará una condición de cooperación, incluso durante el interrogatorio oculto, conduciendo a una cooperación más grande si la parada evoluciona más allá de solamente una infracción de tráfico.

Si bien el concepto suena simplista en su ejecución, comprenda que hay una gran cantidad de investigación científica que reposa en su núcleo.

(Foto / Coolcaesar vía WikiCommons)



Hacer la pregunta, "¿Está usted bien?" permite que los conductores bajen su guardia, que puede estar arriba porque no quieren un boleto, tienen una orden pendiente, o están transportando contrabando. La pregunta lleva a los conductores a creer que el foco de preocupación del oficial está en su bienestar personal y no en una investigación policial continua que puede conducir a una multa o a un arresto.

También permite que un conductor que tiene una razón legítima (al menos en su mente) para la infracción de conducción, de decírsela al oficial. Razones como "estoy acelerando porque acabo de recibir una llamada que mi esposo ha estado involucrado en un accidente" o "Lo siento, me estaba desviando en mi carril. Estoy un poco distraído porque acabo de descubrir que mi mamá tiene cáncer terminal". Aunque es raro, permite que los conductores expliquen la razón personal de la infracción. Este intercambio verbal puede mejorar los sentimientos positivos de un conductor hacia el oficial desde que él o ella le ha dado la oportunidad de expresar sus razones a un oficial que ellos ven como empático y cariñoso.

A medida que la conversación continúa durante una parada de interdicción criminal, la pregunta con respecto a la condición del conductor puede continuar cuando el oficial ve signos de nerviosismo. Por ejemplo, "¿Está seguro de que está bien? Usted está temblando y sudando, tiene fiebre, ¿está seguro de que no está enfermo?"

Al señalar los signos de estrés, el conductor que intenta ocultarlos sentirá mayor estrés sabiendo que el oficial los ve. Al elegir continuar cuestionando el bienestar del conductor en lugar de tomar una estrategia acusatoria, ("sé que mientes porque estás temblando y sudando y eso significa que estás en algo"), el conductor es más probable que continúe contestando sus preguntas y de permiso para registrar el auto.

Uno de los factores clave en cualquier investigación es conseguir que los sospechosos hablen. A todos les gusta hablar de sí mismos. Al mostrar un interés en ellos, puede utilizar su deseo de hablar en su ventaja y utilizarlo para tomar la conversación en la dirección que desee. Como cualquier buen investigador sabe, construir una relación es fundamental para obtener información.

Utilizando este concepto, Hensley ha visto varios cambios en los resultados de las paradas de tráfico que lleva a cabo, así como los de los oficiales que entrena. Primero, ha habido una disminución en las quejas de los automovilistas. Él siente que si demuestra cuidado y preocupación por alguien tienen menos razones para quejarse. Segundo, hay una mayor cooperación de los sospechosos durante las paradas de interdicción criminal, lo que resulta en más incautaciones de contrabando y más arrestos. Si bien el concepto suena simplista en su ejecución, comprenda que hay una gran cantidad de investigación científica que se encuentra en su núcleo. Aunque no hay suficiente espacio aquí para entrar en los detalles, recomiendo altamente el entrenamiento de Hensley, disponible a través de **SAFETAC**.

LOS 3 PRIMEROS SEGUNDOS: CARACTERÍSTICAS DE UN SUJETO ARMADO COMBATIVO



Master Trooper Donald Kirk Hensley

Descripción del curso. Sobrevivir a los primeros tres segundos es un programa que está diseñado para quitar la brecha reaccionaria fuera del oficial y ponerla de nuevo en el sospechoso. Se ha realizado una amplia investigación para desarrollar el curso Sobrevivir a los primeros tres segundos. Este curso ha sido impartido en los Estados Unidos y ahora es un curso exclusivo de **SAFETAC Training**. Esto se hace a través de un programa de 5 pasos que se centra en:

1. Identificar individuos armados a través de indicadores de lenguaje corporal.
2. Identificar individuos armados a través de indicadores de ropa.
3. Destrezas de interrogación a nivel de calle.
4. Destrezas para la detección de mentiras a nivel de calle.
5. Identificar los indicadores de asalto a través del lenguaje corporal y los indicadores verbales.

Perfil del Instructor. El *Master Trooper* Donald Kirk Hensley ha estado con la Patrulla de Carreteras del Estado de Carolina del Norte (*North Carolina State Highway Patrol*) desde noviembre de 1994. Hensley es el instructor principal en la Academia de Entrenamiento de Patrulla de Carreteras de Carolina del Norte para el Curso Básico de Aplicación de la Ley, especializado en Tácticas Defensivas, Supervivencia de Oficiales y Dispositivos de Control Electrónico (Taser).

Hensley fue elegido "Trooper G Trooper" del Año para 2011 y 2007 y fue nominado el Patrullero del Año 2011 de la Patrulla Estatal de Carreteras de Carolina del Norte. También fue nominado para el Anti-Defamation League SHIELD Award para 2011.

Costo: Miembros, gratis (No Miembros U\$D 145)

POR QUÉ LAS ÓRDENES VERBALES FUERTES Y REPETITIVAS PUEDEN DIFICULTAR EL CUMPLIMIENTO ²⁶

El uso de comandos verbales fuertes y repetitivos puede ser más un obstáculo que una ayuda cuando se intenta obtener el cumplimiento de un sujeto resistente.

			<p>Duane Wolfe Oficial de Paz (R) de Minnesota Licenciado en Justicia Criminal Máster en Educación Instructor del Alexandria Technical & Community College 16 de enero de 2018</p>
--	--	--	--

²⁶ Wolfe, D. (2018). Why loud & repetitive verbal commands can hinder compliance. The Warrior's Path. https://www.policeone.com/police-trainers/articles/469257006-Why-loud-repetitive-verbal-commands-can-hinder-compliance/?NewsletterID=627317&utm_source=iContact&utm_medium=email&utm_content=Exclusives1LeftTitle&utm_campaign=P1Member&cub_id=usr_Gu8FxfwgMnNwBbz5

Hay un viejo dicho –“*Hay un tiempo para hablar, y un tiempo para disparar*”– que es un concepto que debería ser familiar para todos los oficiales de policía. También hay muchas opciones menos letales entre ambas opciones. La verbalización, cuando corresponda, puede y debe usarse en todos los niveles de fuerza. Hay un tiempo y un lugar para las órdenes fuertes y contundentes. Sin embargo, el uso de comandos verbales fuertes y repetitivos puede ser más un obstáculo que una ayuda cuando se trata de obtener el cumplimiento de un sujeto resistente.

*Como cualquiera de nuestras herramientas, el uso de la comunicación puede ser agudizada con nuevos conocimientos, capacitación y experiencia.
(Foto / Pixabay)*



Tres y hecho. Durante su clase de "Desescalada Realista", el Dr. Bill Lewinski del Instituto de Ciencia de la Fuerza sugiere una estrategia verbal consistente en que un oficial emita las mismas órdenes verbales fuertes no más de tres o cuatro veces. Si la respuesta deseada no ha tenido lugar, el oficial necesita cambiar lo que está haciendo o diciendo.

Romper el ciclo. Muchas veces los oficiales de policía se ven atrapados repitiendo las mismas órdenes verbales una y otra vez. Puede ver videos en los que los policías repiten los mismos comandos, en algunos casos docenas de veces, donde ve que el sospechoso no cambia su comportamiento. Sin embargo, los oficiales quedan atrapados en un ciclo de comando verbal debido al entrenamiento, el estrés o una combinación de ambos. ***Einstein dijo que la definición de locura consiste en hacer lo mismo una y otra vez, pero esperando un resultado diferente.*** Si un sospechoso no ha cambiado su comportamiento después de ordenársele en los tres primeros intentos, ¿cuál es la probabilidad de que lo cambie en los próximos 30 intentos? Si se encuentra en esa situación pregúntese: *¿cómo debería cambiar lo que estoy diciendo para obtener los resultados deseados?*

¿Es una señal de peligro o una incapacidad de percibir al oficial? El incumplimiento de un sospechoso puede ser una señal de que intenta dañar a un oficial o intenta escapar. Sin embargo, si el sospechoso sufre un problema de salud mental, es posible que no conozca ni sea capaz de seguir las órdenes de un oficial. El nivel de estrés de un oficial generalmente aumenta durante esas situaciones, lo que generalmente hace que el oficial grite aún más fuerte. Esto plantea varios problemas en situaciones cuando se trata de enfermos mentales:

1. No puede escuchar cuando está gritando. En la mayoría de los casos, la única manera de determinar el problema específico es entablar una conversación. Gritarle a alguien no permite mucha comunicación bidireccional. Si desacelera y escucha, es posible que escuche señales que puede usar para desactivar la situación y/o lograr el cumplimiento. Lograr una comunicación efectiva ayuda mucho a desacelerar las cosas, y la historia muestra que si podemos ralentizar las cosas, es más probable que la mayoría de las situaciones terminen pacíficamente.

2. Gritarle a alguien que ya te tiene miedo no ayuda a calmarlo, ni a usted. Cuando hacemos esto, terminamos con un sujeto que tiene miedo y, debido al aumento del estrés, puede agitarse y comenzar a actuar para protegerse contra una amenaza percibida. Esto da como resultado que los oficiales se estresen más y tengan un mayor temor de su seguridad personal. El miedo puede resultar en más agresión en ambas partes y potencialmente, en espiral en el uso de la fuerza. En segundo lugar, cuando las emociones suben y nuestras voces aumentan tenemos una tendencia a mirar la cara de la otra persona. Esto ayuda en el proceso de comunicación, pero puede ser peligroso para los oficiales de policía.

3. Todos quieren ser escuchados. A un sujeto en el extremo receptor del bucle verbal repetitivo, fuerte, puede parecerle que el oficial no está interesado en escuchar. Incluso si intenta hablar, parece que le está gritando un oficial. Para participar en la conversación, debe aparecer interesado en la conversación.

CONSEJOS TÁCTICOS. Aquí hay algunos consejos que los oficiales deben seguir al emitir órdenes verbales:

1. La mayoría de la gente no puede hablar y disparar al mismo tiempo. Una situación puede requerir el disparo de un TASER o un arma. Ese trabajo debe dársele a alguien que no esté involucrado en la comunicación con el sujeto, *cuando sea posible*. Hablar agrega tiempo adicional a la respuesta de un oficial cuando necesita responder físicamente.

2. Solo un oficial debería hablar. Demasiadas voces –posiblemente dando órdenes contradictorias– solo aumentan la confusión y el estrés de la situación. El columnista Gary Klugiewicz de Police1 usa este concepto de "una sola voz" en sus entrenamientos.

3. Mantenga las manos del sujeto a la vista. Si la situación requiere que las armas de los oficiales estén desenfundadas y apuntando a un sujeto, coloque la mirada sobre ellas, pero en una posición donde pueda ver las manos del sujeto. Si mira al pecho del sujeto y las manos están fuera de la vista, en realidad está agregando tiempo a su respuesta en caso de que necesite disparar. Si mira a la cintura del sujeto, puede ver sus manos en la mayoría de los casos. Esto proporcionará una reacción más rápida si alcanzan un arma.

4. La seguridad de los oficiales viene antes de las estrategias de comunicación. Siempre use cubierta u ocultamiento cuando esté disponible y sea apropiado. La distancia le da la ventaja de estar más alejado de un sospechoso y puede ayudar a reducir su ansiedad de sentirse atrapado o encerrado. El tiempo suele estar de su lado. Cuando sea posible, use sus palabras, distancia y cobertura para desacelerar las cosas. Como cualquiera de nuestras herramientas, el uso de la comunicación puede agudizarse con nuevos conocimientos, capacitación y experiencia.

UNA ESTRATEGIA SIMPLE PARA TRATAR CON UN CONDUCTOR QUE SE NIEGA A DARLE SU LICENCIA ²⁷

Los oficiales entrenados en este método indican que logran un alto nivel de cumplimiento en un corto lapso.



¿Qué hace cuando un conductor se niega a darte su licencia durante una parada de tráfico? Una variedad de videos del tablero de instrumentos y del teléfono celular publicados en Internet muestran a los oficiales que manejan tales rechazos con diferentes niveles de éxito. Con demasiada frecuencia vemos las ventanas del coche rotas y el conductor arrastrado por la fuerza. Si bien la fuerza y el arresto pueden ser legales, existe una manera más fácil de lograr un resultado más seguro. El "Trooper" Kirk Hensley y los miembros de la Patrulla Estatal de Carolina del Norte emplean una estrategia que también usé a lo largo de los años.

COMPRENDER QUÉ ESTÁ EN JUEGO. Para comprender la situación, debe darse cuenta de que el principal problema es el control. El control comienza con usted. Toma el control en el momento en que enciende las luces y el conductor se detiene. Su comportamiento y elección de palabras juegan un rol importante en la determinación del resultado de la parada. El profesionalismo cortés debe ser su objetivo en todas las interacciones a menos que, o hasta que, la situación dicte otro abordaje.

²⁷ Wolfe, D. (2017). 1 simple strategy for dealing with a driver who refuses to give you their license. The Warrior's Path. <https://www.policeone.com/police-products/traffic-enforcement/articles/380601006-1-simple-strategy-for-dealing-with-a-driver-who-refuses-to-give-you-their-license/>

Al ensayar mentalmente y representar su respuesta a un conductor no cooperativo, obtiene el control teniendo una respuesta practicada. La alternativa es tratar de desarrollar un plan bajo tensión, lo que a menudo conduce a resultados pobres. El conductor puede intentar luchar contra su control al no cooperar, con la esperanza de enviarlo a dar una vuelta de cola con malas elecciones y acciones que los harán verse como víctimas y usted se verá como el agresor.



Para comprender la situación, debe darse cuenta de que el principal problema es el control.

Su negativa puede incluir una demanda para que convoque a su supervisor. De nuevo, esto intenta quitarle el control al sugerir que no tiene la capacidad, el conocimiento o la autoridad para hacer lo que está haciendo. Esta solicitud puede tener un efecto negativo en la conducta del oficial. A ningún oficial le gusta la implicación de que no sabe cómo hacer su trabajo. Con demasiada frecuencia cuando se realiza esta solicitud, algunos oficiales se agitan visiblemente. El conductor ahora ha obtenido el control porque sus acciones han provocado un cambio en el comportamiento y la emoción en el oficial. Comprender esta **batalla por el control** le permite idear una respuesta adecuada.

SU RESPUESTA A UN RECHAZO. Cuando el conductor se niega a proporcionar los documentos necesarios o un nombre completo y fecha de nacimiento para que usted pueda ejecutar sus chequeos, puede crear la ilusión de que el conductor tiene el control. Hágalo explicando que debe obtener esos documentos. Luego le dice que va a regresar a su patrullero y, cuando esté listo, puede proporcionar la información solicitada. Regrese a su automóvil y notifique el despacho de la situación y solicite refuerzos. El conductor se dará cuenta de que lo único que los mantiene en la escena son sus acciones. En otras palabras, tienen el control del tiempo que demora la parada. Los oficiales entrenados en este método indican que logran un alto nivel de cumplimiento en un corto lapso. Tenga en cuenta que se solicita un refuerzo en caso de que la estrategia falle y deba dar el siguiente paso para que el controlador cumpla.

CÓMO PUEDE RESPONDER UN CONDUCTOR. El conductor puede responder de varias maneras.

Si sale del vehículo, mire con atención para ver si tiene sus documentos a mano. Si lo hace, puede tomar la decisión de pedirle que vuelva a su vehículo y se acerque a ellos otra vez, o diríjalo al frente de su patrullero donde puede continuar con la parada.

Si el conductor lo invita a que indique que tiene los documentos, tiene las mismas dos opciones, cada una tiene sus ventajas y desventajas.

Si el conductor decide irse, ahora tiene que hacer un "seguimiento controlado" y sus políticas dictarán cómo se maneja.

Si el conductor sale sin los documentos en la mano, debe tomar una decisión sobre su intención. Puede indicarle que vuelva a su automóvil y que se reúna con ellos como ya se discutió, o tiene la opción de poner su automóvil en reversa y crear distancia si la situación lo requiere.

Recuerde, en cada parada tiene la opción **P, C o R**:

- Parquear y lidiar con la situación.
- Conducir fuera o alrededor de la situación.
- Retroceder marcha atrás y crear distancia.

Con demasiada frecuencia nos encerramos en el estacionamiento ya que es nuestra estrategia más usada.

Nota: Si trabaja en un área donde el refuerzo puede tomar tiempo para llegar hasta allí y este enfoque no funciona, deberá determinar si es mejor esperar al refuerzo o intentar sacar al conductor del automóvil usted mismo. Tratar de sacar a un conductor al lado de una carretera presenta todo tipo de riesgos obvios. Recuerde, cuando trabaje solo y no haya respaldo disponible, tiene la opción de interrumpir el contacto con el conductor y esperar otro día cuando las probabilidades estén a su favor.

Parfraseando a Sun Tzu, el mejor guerrero gana la batalla sin tener que luchar. Al tener esta estrategia lista para implementar, le quita el control del controlador resistivo sin que ellos se den cuenta.

Buenas tardes, ¿Alguna vez se ha preguntado qué significa el nombre "Vistelar"? Bueno, ¡hoy, tengo una respuesta para usted!

- **"vis"** –en latín– significa: intensidad, fuerza, poder.
- **"telar"** –en inglés hablado desde fines del siglo XI hasta fines del siglo XV– significa: telar (el arte de tejer)

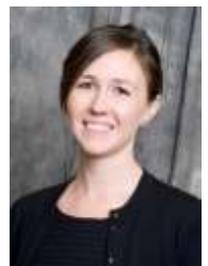
Un significado de "tejiendo" es: "componer un todo conectado combinando varios elementos o detalles". Por lo tanto, "vistelar" significa: *"El poder (fuerza, intensidad) de componer un sistema de entrenamiento completo combinando los elementos críticos para abordar todo el espectro del conflicto humano"*.

Por eso, cuando describimos nuestro sistema de capacitación para el manejo de conflictos en nuestras descripciones escritas, enfatizamos:

- * El "Marco de gestión de conflictos de punto de impacto" (*Point-Of-Impact Conflict Management Framework*) de Vistelar (6 C de la Gestión de Conflictos),
- * La "Estructura sistematizada de Tácticas" (*Systemized Structure of Tactics*) de Vistelar (que hace que las metodologías de Vistelar sean fáciles de aprender, recordar, aplicar y enseñar),
- * La combinación de Vistelar de tácticas de no-escalada, desescalada e intervención de crisis combinadas con alternativas físicas.

Todas esas descripciones de nuestro entrenamiento enfatizan cómo tenemos un "sistema de entrenamiento completo" (el todo conectado) que combina todos los elementos críticos necesarios para un sistema de entrenamiento efectivo para la gestión de conflictos. ¿Qué piensa de esta explicación? ¡Harnos saber!

Con respeto, Kati Tillema.



REACCIONAR SIN REACCIÓN: QUÉ DEBEN HACER LOS POLICÍAS CUANDO SON GRABADOS²⁸

Para evitar convertirse en una estrella de YouTube, los oficiales de policía deberían tratar de ser lo más aburridos posible cuando un miembro del público los está grabando.



Leischen Kranick (Stelter)
Estratega de Contenidos en Educación Superior
Productora de Podcasts y Entusiasta
Escritora y Editora de *In Public Safety*
27 de febrero de 2018

El número de videos virales de encuentros policiales se ha disparado en los últimos años, trayendo consigo un escrutinio nacional sobre la conducta de los oficiales y las políticas de la agencia. Algunos de esos videos han destacado justamente el comportamiento impropio y poco profesional de los oficiales, mientras que otros han demostrado que los oficiales actúan dentro de su autoridad legal, pero de una manera que genera una respuesta pública negativa. Esta tendencia tiene a muchos oficiales pisándole los talones, preocupados de que cualquier pequeño traspie o acción errónea pueda ser capturada en un film, impulsándolos a la luz concentrada nacional no deseada.

*El número de videos virales de encuentros policiales se ha disparado en los últimos años, trayendo consigo un escrutinio nacional sobre la conducta de los oficiales y las políticas de la agencia.
(Foto / In Public Safety)*



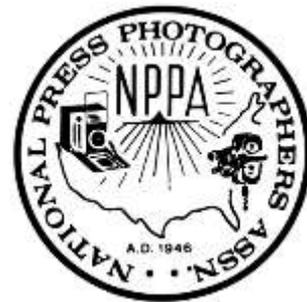
La realidad es que todos los oficiales deben asumir que cada una de sus acciones está siendo grabada. "Todo el mundo tiene un teléfono celular y cada teléfono celular tiene una cámara", dijo **Michael Parker** durante un seminario web titulado "Derechos y Limitaciones del Público y de los Medios para filmar a los Oficiales de Policía", parte de la serie de seminarios web para la aplicación de la ley de la Universidad Militar Americana (AMU).



Michael Parker



Mickey Osterreicher



Parker, quien se retiró después de 32 años en el Departamento del Sheriff del Condado de Los Ángeles, se ocupó de muchas situaciones de crisis en las que los oficiales eran registrados. También fue instrumental en la creación de la política de la agencia sobre el tema. A Parker, que ahora es dueño de una empresa de consultoría, The Parker Group, se le unió **Mickey Osterreicher**, abogado de la Asociación Nacional de

²⁸ Stelter, L. (2018). React without reaction: What cops should do when being recorded. *In Public Safety*. [https://www.policeone.com/patrol-issues/articles/471666006-React-without-reaction-What-cops-should-do-when-being-recorded/?NewsletterID=878841&utm_source=iContact&utm_medium=email&utm_content=Exclusives1RightTitle&utm_campaign=P1Member&cub_id=\[cub_id\]](https://www.policeone.com/patrol-issues/articles/471666006-React-without-reaction-What-cops-should-do-when-being-recorded/?NewsletterID=878841&utm_source=iContact&utm_medium=email&utm_content=Exclusives1RightTitle&utm_campaign=P1Member&cub_id=[cub_id])

Fotógrafos de Prensa. Tiene 40 años de experiencia como fotoperiodista en medios impresos y de difusión, además de ser un *Deputy Sheriff* de reserva uniformado. Ambos han brindado una amplia capacitación a las agencias y organizaciones de aplicación de la ley de todo el país.

Durante el seminario web, Parker y Osterreicher proporcionaron información detallada sobre la conducta de los oficiales, los requisitos del entrenamiento, el desarrollo de políticas y los derechos legales y constitucionales del público para registrar a la policía.

¿CÁMARA? ¿QUÉ CÁMARA? El mensaje más importante para los oficiales fue ignorar el hecho de que una persona está sosteniendo una cámara. Si alguien tiene el derecho legal de estar en algún lugar, es probable que tenga derecho a estar allí con una cámara en la mano. Lo mejor que un oficial puede hacer cuando es grabado, es no reconocer la cámara en absoluto, aconsejó Parker.

En la mayoría de los casos, los oficiales no tienen la autoridad legal o el derecho constitucional de impedir que una persona los grabe en público. Sin embargo, los oficiales tienen el derecho y la autoridad de preguntarle a una persona que está invadiendo una escena, interfiriendo materialmente con la actividad policial o poniéndose en peligro para alejarse. Para ayudar a evitar una posible demanda, los oficiales deben ser muy específicos y directos sobre cómo le piden a una persona que se mueva.

CONSEJOS SOBRE CÓMO INTERACTUAR CUANDO ESTÁ SIENDO GRABADO. Al instruir a alguien para que se aleje de una escena, los oficiales deben ser precisos con su solicitud. Por ejemplo, en lugar de decir "Váyase", los oficiales deben decirle a la persona "Retroceda 3 metros y párese en la vereda junto al árbol", dijo Parker.

Para ser constitucionalmente sólido y menos propenso a enfrentar un litigio, la solicitud de un oficial debe ser razonable en tiempo, lugar y manera, agregó Osterreicher. "Articule a dónde quiere que vayan, no puede simplemente enviarlo completamente lejos", dijo. "Decir 'váyase' por sí mismo sin una dirección clara lo meterá en problemas".

Así como los oficiales no pueden evitar que alguien los grabe, tampoco pueden evitar que otros sean grabados o fotografiados. Si un evento, como un homicidio o un accidente automovilístico, tiene lugar en un espacio público, no hay nada que un oficial pueda hacer para evitar que otros lo graben. "Puede intentar apelar al fotógrafo para que tenga dignidad para la familia, pero no tiene que cooperar", dijo Parker.

Los oficiales pueden crear un perímetro de escena, pero no pueden pedirle a alguien con una cámara que retroceda más que nadie. Cuando se trata de proteger a víctimas o testigos de que sean grabados contra sus deseos, lo único que pueden hacer los oficiales es trasladar a esa persona a un lugar no público, como dentro de un patrullero o llevarlos a la estación de policía. Los oficiales no pueden ordenarle a una persona que deje de filmar o fotografiar, sin importar cuán delicada sea la escena.

¿CÓMO MOSTRARSE CUANDO ESTÁ SIENDO GRABADO? SEA ABURRIDO. Cuando un oficial está siendo grabado, debe apuntar a la calma y la falta de emoción, mientras es directo y específico. "Mientras más aburrido sea en el video, es menos probable que se convierta en una estrella negativa de YouTube", dijo Parker. Desafortunadamente, hay personas que intentan incitar a los oficiales en un intento de producir un video viral. "Los oficiales necesitan entender que esto es una nueva normalidad y que es mejor que no dejen que nadie les haga reaccionar negativamente porque esa es la meta de la persona: hacer que se vean muy mal en la película".

En el calor del momento, esto puede ser difícil. Ahí es donde aparece el entrenamiento. Parker alienta a las agencias a realizar escenarios de entrenamiento donde los oficiales ensayan maneras de hablar con alguien que los graba. "El mayor desafío para los oficiales es sacar a este tipo del camino sin quedar mal en el video", dijo Parker. "Los oficiales necesitan saber no solo cómo hacer lo correcto, sino que deben verse bien mientras lo hacen". Eso requiere práctica y los oficiales no deben esperar hasta que se encuentren en tal situación para probar esas técnicas.

Además del entrenamiento, los oficiales necesitan sostenerse mutuamente la espalda durante esas situaciones. Un ejemplo que Parker destacó fue un video de una joven oficial pidiéndole a un camarógrafo que dejara de grabarla. Se estaba agravando por la negativa del camarógrafo cuando un sargento se acercó y simplemente le dio un golpecito a ella en el hombro. La oficial se dio vuelta e ignoró la cámara. "No pasó nada más, pero esto podría haber tomado un mal giro", dijo Parker. "Ese sargento fue capaz de desactivar la situación con la comunicación no verbal. ¿Cuántas carreras se han salvado con la mano de un compañero en el hombro de otro que ofrece un control de la realidad para retroceder?"

Y aunque parece obvio, es importante tener en cuenta que los oficiales nunca deben agarrar una cámara o ver su contenido sin permiso o una orden. "No hay circunstancias en las que el contenido de una cámara deba eliminarse o destruirse", dijo Osterreicher, citando una directiva del Departamento de Justicia de EE.UU. "Eso es básicamente aprovechar y destruir sin el debido proceso y será problemático para los oficiales".

PASOS PARA CREAR UNA POLÍTICA. Para acompañar el entrenamiento, todas las agencias deben tener una política específica que aborde los derechos y las limitaciones del público a la hora de grabar, así como la conducta de los oficiales. Por ejemplo, la política del Departamento del Sheriff del Condado de Los Ángeles (LASD) establece claramente que los oficiales no deben ordenar a una persona que cese tal actividad, exigir la identificación de una persona o demandar que la persona explique por qué está tomando fotografías o grabando. Todas esas demandas violan los derechos constitucionales de una persona y podrían conducir a un litigio.

El LASD trabajó con Parker, el Teniente Eric Lasko, los abogados del Consejo Policial Constitucional, los sindicatos representativos, Mickey Osterreicher y otros para desarrollar su política. La División de Derechos Civiles del Departamento de Justicia de los EE.UU. agregó comentarios y estuvo de acuerdo con la política del LASD ahora en vigencia. Al desarrollar políticas y entrenamiento, Parker y Osterreicher también alentaron a los oficiales a revisar casos históricos sobre este tema, que incluyen:

- *Baltimore v. Sharp*.²⁹
- *Glik v. Cunniffe*.³⁰
- *García v. Montgomery*.³¹

Durante el seminario web, Parker y Osterreicher abordaron otros temas importantes, como inmunidad calificada, circunstancias exigentes y otros ejemplos de principios constitucionales para ayudar a los oficiales. Para obtener más información sobre este tema y otros, siga a Parker y Osterreicher en Twitter.

PARADAS DE TRÁFICO, CORTESÍA PROFESIONAL Y CONDUCTA IMPROPIA³²

Para que se le conceda cortesía profesional, usted primero debe ser profesional y cortés.

		<p>Doug Wyllie (<i>Editor Sénior de Police1</i>) escribe contenido sobre entrenamiento policial en una amplia gama de temas y tendencias que afectan a la comunidad de la aplicación de la ley. Doug fue cofundador del podcast <i>Policing Matters</i> y coanfitrión del programa durante mucho tiempo.</p> <p>25 de junio de 2013</p>
--	--	--

²⁹ https://www.justice.gov/sites/default/files/crt/legacy/2012/05/17/Sharp_ltr_5-14-12.pdf

³⁰ <http://caselaw.findlaw.com/us-1st-circuit/1578557.html>

³¹ https://www.justice.gov/sites/default/files/crt/legacy/2013/03/20/garcia_SOI_3-14-13.pdf

³² Wyllie, D. (2013). Traffic stops, professional courtesy, and conduct unbecoming. <https://www.policeone.com/off-duty/articles/6292795-Traffic-stops-professional-courtesy-and-conduct-unbecoming/>

Dos oficiales fuera de servicio –uno de uniforme y conduciendo su patrullero, el otro de 'civil' y conduciendo su propio vehículo– fueron al lado de la carretera durante una parada de tráfico en Baton Rouge (Luisiana). El video del tablero del incidente apareció ayer, y publicamos una breve noticia al respecto. Ninguno de los oficiales en el video parece tan bueno – un hecho que se refleja en muchos de sus comentarios debajo de la historia de las noticias de ayer.

El Oficial David Stewart, fuera de servicio y fuera de su jurisdicción en ese momento, persiguió una camioneta blanca a la que observó aproximadamente al doble del límite de velocidad permitido. La parada no fue manejada perfectamente. El conductor de la camioneta, el Cabo Brian Harrison, demostró comportamientos en la parada que colocarían a casi cualquier conductor civil bajo custodia. La frase "conducta impropia" inmediatamente viene a la mente.

Hacer a los demás. En última instancia, el video habla en gran medida por sí mismo y no tiene sentido señalar con el dedo al oficial uniformado o al policía fuera de servicio que fue detenido. Ambos cometieron errores. Pero brinda la oportunidad para hablar sobre la noción de "cortesía profesional" con respecto a las infracciones de tráfico fuera de servicio. Imagine que ha detenido a alguien por una infracción de tráfico. ¿Cómo se ve el "violador" ideal en el ojo de su mente? Alguien que es racional, razonable, y que tal vez incluso se disculpe, ¿verdad? Alguien que obedece sus instrucciones y responde a sus preguntas, ¿verdad? Cuando está fuera de servicio en su automotor y ha sido parado por otro oficial, haga que ese "violador ideal" sea el modelo de su comportamiento.

- Mantenga sus manos en el volante.
- Mantenga sus emociones bajo control.
- Mantenga su lenguaje civilizado.
- Mantenga su placa en el bolsillo.
- Mantenga a su compañero oficial en mente.

Manejando una portación fuera de servicio. Volvamos a imaginar una parada de tráfico hipotética, pero esta vez imaginemos que la persona que detuvo es un ciudadano legalmente armado. En un mundo ideal, con calma diría algo así como: "Oficial, soy un CCW legalmente autorizado en [su estado aquí] y tengo un arma de fuego en mi vehículo y en mi persona. Para nuestra mutua seguridad, quiero que lo sepa desde el principio".

Debe recordar que cuando está armado y fuera de servicio, y es detenido por una infracción de tránsito, el orden en que divulga la información pertinente para la seguridad del oficial (lea: "Tengo un arma" y "Soy un Oficial fuera de servicio") importa. Ahora, si usted es el policía que hace la parada, no baje la guardia simplemente porque alguien diga "soy policía". Tenga en cuenta el hecho de que los hombres buenos repentinamente (y sin previo aviso) a veces se convierten en tipos malos.

La regla dorada (y cerúlea). Mi buen amigo y colega de Police1, Dan Marcou, dice: "Trata a otros oficiales uniformados como querrías que te traten". Ese es el verdadero significado de cortesía profesional. "Lo veo de esta manera: para que se le conceda (o incluso se considere) cortesía profesional, usted primero debe ser profesional y cortés. Respete usted mismo y respete lo que representa la insignia, no su insignia, sino *la* insignia. Y eso va para ambas partes en una parada de tráfico de un Oficial fuera de servicio. Si ambas personas llevan esos valores al encuentro, ambos se comportarán naturalmente (y mutuamente) de manera respetuosa hacia su compañero oficial... ¡Cuídese!

5 COSAS QUE LOS OFICIALES DE POLICÍA DEBEN SABER SOBRE SU LENGUAJE CORPORAL ³³

¿Es usted tan consciente de la comunicación no verbal que proyecta en el trabajo como del lenguaje corporal de las personas con las que interactúa en la calle?

22 de octubre de 2014

³³ Freeman, J. (2014). 5 things police officers should know about their body language. Patrolling Main Street. <https://www.policeone.com/Officer-Safety/articles/7692443-5-things-police-officers-should-know-about-their-body-language/>



Justin Freeman. Ex oficial de policía del Departamento de Policía de Springfield (Missouri) y ex oficial de seguridad pública de la Universidad Estatal de Missouri. Como pastor anterior de una iglesia pequeña y miembro actual de la junta de múltiples organizaciones sin fines de lucro, Justin busca cerrar las brechas que a veces pueden desarrollarse entre las fuerzas del orden y la comunidad en general al abordarlas en su propio contexto y escribir extensamente sobre la aplicación de la ley y otras cuestiones en línea. Este artículo, publicado el 22/10/2014, ha sido actualizado.

Los oficiales encargados de hacer cumplir la ley conocen el lenguaje corporal y la comunicación no verbal, que los seres humanos procesan más visualmente que verbalmente, y saben que la mayoría de las comunicaciones provienen de otros medios además de la palabra hablada.

Los policías saben aplicar este conocimiento al análisis de otros, en términos de observar los ojos y las manos de los sospechosos, en busca de signos de fuga, tomaduras de pelo, e incluso simples tics nerviosos. ¿Pero usted consciente de la comunicación no verbal que proyecta en el trabajo? Aquí hay algunas preguntas que me hice cuando interactué con personas que patrullaban.

1. ¿Mi apariencia es una ventaja o un obstáculo? Cómo nos vemos de uniforme establece un tono cuando entramos en una situación. Si alguien siente que un policía es descuidado, puede deducir nuestro sentido general de disciplina. De hecho, bien puede reflejar la preparación de un policía.

Todos hemos visto a alguien en uniforme con el cabello descuidado, vestido con un uniforme mal ajustado y mal cuidado, con bronce verde o botas que parecen haber sido arrastradas detrás de un vehículo. Eso es lo extremo, pero incluso los pequeños brillos pueden distraer.

Tómese su tiempo antes de su turno para llegar al cuartel. Sea crítico cuando se mire en el espejo. Ninguno de nosotros evitará que nuestra camisa se hinche en la espalda en ocasiones, pero como un todo, recuerde que nunca sabe en la casa de quién estará —en qué llamada estará— que puede que se arrepienta de no haber tomado esos pocos minutos extra.

2. ¿Creo que las personas con las que trabajo (y para quienes trabajo) merecen mi tiempo y esfuerzo? Parece ser una cuestión de psicología más que de lenguaje corporal, pero garantizo que uno informará al otro. Si aparece una llamada que lo exaspera por tener que estar allí, su comunicación no verbal en escena lo mostrará. Si está impaciente con las personas que dan declaraciones, se ve aburrido o irritado, o saluda cada nuevo descubrimiento en la escena con suspiros exasperados y ojos en blanco, no obtendrá toda la información que necesita para hacer su trabajo efectivamente. Las personas pueden retener información después de ver su conducta o su impaciencia puede hacer que pierda algo que debería haber atrapado. Mírelo mentalmente en alguna ocasión. Todos vamos a tener esos cambios cuando las cosas no hagan clic, pero no castigue a las personas a las que ha jurado servir porque está frustrado.

3. ¿Qué estoy haciendo con mis manos? Tiene importancia, en una llamada, de dos maneras: dónde están sus manos cuando están inactivas, y qué están haciendo cuando se están moviendo. Dónde descansen sus manos es algo en lo que quizás no piense, pero podría crear una barrera de comunicación si no tiene cuidado.

Al comienzo de mi carrera, mi Oficial Instructor de Campo notó que mi mano, naturalmente, descansaba cerca de mi arma; me dije que si dejaba que eso deviniera en un hábito, involuntariamente intimidaría a la gente. Esto es cierto para cualquiera de los dispositivos de control en su cinturón de servicio. Mi solución fue reconfigurar mi cinturón para crear un espacio abierto en el cual descansar mis manos cuando estaba hablando con alguien. Algunos policías enganchan sus dedos debajo de la parte superior de su chaleco antibalas, alargan sus dedos o usan una mano para agarrar la muñeca opuesta. La intimidación no verbal tendrá un lugar para cada uno de nosotros en los puntos, pero debe ser algo de lo que tengamos conocimiento y control.

¿Qué están haciendo sus manos cuando se están moviendo? ¿"Habla mucho con sus manos" cuando habla? Mover las manos puede reforzar la comunicación cuando es usado efectivamente, y puede confundir y distraer a las personas cuando es usado aleatoriamente. Intento usar distintos movimientos de las manos cuando trato de llegar a un punto específico y no deo que mis manos floten alrededor de manera aleatoria porque están inquietas.

4. ¿Qué estoy haciendo con mi cabeza y ojos? Esto es algo que no tuve en cuenta al principio de mi carrera. Considere una llamada doméstica. Usted es el oficial primario, y ha separado a las partes para hablar con ellas independientemente, aunque cada uno todavía puede ver al otro debido a la dinámica de la escena. Si empiezo hablando con la presunta víctima e inclino mi cabeza a un lado, adoptando una mirada de simpatía y demás, voy a enojar a la otra parte y a cortar la comunicación cuando llegue a su lado de la historia.

A la inversa, si empiezo con el supuesto agresor y asiento continuamente mientras escucho el relato, la otra parte asumirá que he aceptado ese lado de la historia y me rindo sobre la situación. Intento escuchar lo más impasiblemente posible a los relatos de la competencia -al menos inicialmente- y no permito que el movimiento de la cabeza falsamente traicione conclusiones a las que no he llegado.

Esta dinámica también puede extenderse -para mis hermanos y hermanas que trabajan a plena luz del día- a cómo usa sus **anteojos de sol** como herramienta en escena. Para alguien que desea mantener distancia, dejar sus gafas de sol puede servir para evitar que se sienta cómodo o establecer una buena relación con usted.

Al quitarse las gafas de sol y dejar que alguien le mire a los ojos puede ayudar a abrirlo y hacer que se sienta lo suficientemente cómodo como para hablar abiertamente con usted.

5. ¿Soy consciente de mi apretón de manos? Nuestra tendencia natural cuando se nos presentan con una mano ofrecida, es sacudirla como respuesta. Sin embargo, cuando está en uniforme, un apretón de manos transmite mucho más que cuando estamos fuera de servicio.

Algunos apretones de mano son obvios – los comerciantes nos saludan cuando patrullamos a pie, los colegas en agencias paralelas y campos relacionados (prevención de pérdidas, seguridad, etc.) y los ciudadanos reunidos en una función comunitaria, pero los apretones de manos cambian drásticamente cuando estamos en una llamada de servicio. Trato de evitar estrechar la mano en una llamada de servicio, especialmente al principio, hasta que pueda distinguir al amigo del enemigo - los apretones de manos son un signo de aceptación demasiado poderoso para dispensar de manera informal.

Conclusión. Esto está lejos de ser una lista exhaustiva de las consideraciones que debemos hacer en escena, pero creo que estas preguntas me sirvieron para ser eficaz en el uniforme. Espero que le pidan que haga sus propias preguntas y que las revise mientras sirve y protege con excelencia.

LAS HABILIDADES PARA LAS COMUNICACIONES Y LA SUPERVIVENCIA

22 de febrero de 2010

			<p>Teniente (R) Jim Glennon Licenciado en Psicología Máster en Gestión Policial Graduado del Colegio de Comando y Estado Mayor de la Universidad Northwestern Especializado en Seguridad del Oficial, Liderazgo y Comunicación</p>
---	---	---	--

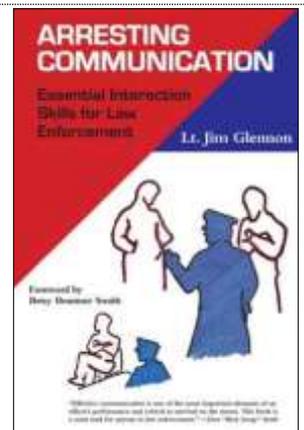
No comprender que los seres humanos están en un constante estado de comunicación puede ser mortal. *"Para los profesionales de la aplicación de la ley, las habilidades para las comunicaciones son las más importantes de todas las capacidades necesarias para tener éxito en su profesión"; lo he dicho durante años.* Entender esta realidad es una necesidad para los oficiales encargados de aplicar la ley. Ser efectivo en la comunicación generalmente significa que usted tendrá éxito. Ser pésimo en ello resulta en una relación

interpersonal pobre, en quejas de los ciudadanos, e incluso posiblemente heridas o muertes en las calles. Una verdad muy real: el animal humano está en un constante estado de comunicación.

La comunicación es mucho más que la información verbal transferida entre individuos. Es el paquete completo: **lenguaje corporal, proxémica** [El antropólogo Edward T. Hall la introdujo en 1963 para describir las distancias medibles entre las personas mientras éstas interactúan entre sí. El término "proxemia" se refiere al empleo y a la percepción que el ser humano hace de su espacio físico, de su intimidad personal; de cómo y con quién lo utiliza], **paralingüístico** [Parte del estudio de la comunicación humana que se interesa por los elementos que acompañan a las emisiones propiamente lingüísticas y que constituyen señales e indicios, normalmente no verbales, que contextualizan, aclaran o sugieren interpretaciones particulares de la información propiamente lingüística], e incluso lo que se pierde en la inmediatez de la situación a mano. El animal humano se está comunicando siempre. Si nos referimos o no, siempre estamos diciéndole algo a la gente dentro de nuestro auditorio o campo visual. Comprender esto es esencial.

En mis clases sobre "Comunicación durante el arresto" le requerí a cada estudiante que se parara frente a la clase y respondiera varias preguntas:

1. ¿Por qué está usted acá?
2. ¿Es usted un comunicador efectivo?
3. ¿Por qué usted no es mejor?
4. ¿Cuál es la más importante de todas las habilidades de comunicaciones?
5. ¿De qué habilidad carece más la gente?



Todas preguntas simples, pero las respuestas —y su devolución— revelan mucho. La Pregunta 1 confunde a la mayoría, porque muy pocos pidieron asistir, y las asignaciones de sus respectivas agencias no fueron claramente comunicadas por sus jefes. Así que las respuestas por lo general son del tipo: "No sé", "no tengo idea", "estuve fuera de mí", "encontré una nota en mi buzón", y —mi favorita personal- "me cabréé con mi sargento". Generalmente sigo a esas respuestas con esta pregunta: "¿Algún ciudadano se quejó últimamente?". Al menos un tercio de los participantes admitirá que tuvo algún tipo de interacción negativa con los ciudadanos —nunca por su culpa, por cierto- lo que llevó a una interacción negativa con su supervisor inmediato —de nuevo, no por su culpa- que los condenó a atender la clase —que, de paso, nunca es vista bajo una luz favorable.

En cuanto a si son comunicadores eficaces, probablemente el 80 % o más responde con una variación de: "Sí, creo que sí". Pero cuando se los presiona, la mayoría admite que a veces tiene problemas para comunicarse. El seguimiento de las respuestas a la pregunta "¿por qué no eres mejor?", muestra varias diferentes. Entre ellas:

- "Soy impaciente"
- "La gente no escucha"
- "Tiendo a estar apurado"
- "No tengo tiempo para escuchar a cada pequeña preocupación que tiene la gente"
- "Estoy cansado de escuchar la misma m... de siempre"
- "Mi sargento es un b..."
- "Odio tratar con b..."
- Y, finalmente, la más honesta de todas... "¡Justo proferí una maldición!"

La Pregunta 4, respecto a la que creen es la habilidad de comunicación más importante, también produce una variedad de respuestas, entre ellas: paciencia, hablar con claridad, llamar la atención de los demás,

enfocarse, y tratar a las personas con respeto. Pero la gran mayoría de los encuestados citan el escuchar [*prestar atención a lo que se oye*] como el más importante.

Y finalmente, cuando pregunto de qué habilidad comunicacional carece más a gente, la respuesta número 1 –de nuevo por amplio margen–: **habilidad para escuchar**. He ahí el problema. Los funcionarios encargados de aplicar la ley muchas veces ven la comunicación como un camino de una sola mano, dirigido a controlar a los demás.

"Cuando hablo, si ellos hacen lo que les digo que hagan, el mundo está bien". El problema ocurre cuando la gente no escucha. ¿Por qué no escuchan?" La respuesta es que para la mayor parte, la gente es pésima oyente. Desafortunadamente, muchos funcionarios son igual de malos o incluso peores. Y los varones uniformados, en general, son los peores.

La definición del diccionario Webster sobre Comunicación es: "un acto de transmisión de un mensaje, intercambio de información, dar a conocer". Aunque esa definición pierde el punto, porque no pone primero al significado más importante. "Un acto de transmisión" y "dar a conocer", ambas implican una actividad o camino de una sola mano. La frase más importante en la definición es "intercambio de información", ya que sólo describe un proceso de dos vías: el envío y la recepción.

Note que no dije "hablar y escuchar". Es porque esas dos palabras no describen adecuadamente la realidad del proceso de comunicación, El envío de un mensaje no se logra primariamente a través de canales verbales (hablar), ni recibir un mensaje se logra principalmente con oír las palabras (escuchar).

Las palabras son usadas, ciertamente, pero la clave está en cómo están siendo entregadas - ¿cuál es el tono del remitente? ¿Inflexión? ¿Ritmo del discurso? ¿Qué pasa con el cuerpo? ¿Hay contacto visual? ¿El cambio de peso, la exploración con los ojos, arrastrar los pies, el cruce de brazos? ¿Estas señales validan o contradicen las palabras habladas?

Las mismas cuestiones necesitan ser consideradas cuando se recibe un mensaje. Cuando usted escucha, ¿qué están diciendo tus ojos al remitente? ¿Qué pasa con tu cuerpo?, ¿revela tus pensamientos interiores? ¿Ese tirón en el oído dice algo? ¿Qué hay de meter las manos en los bolsillos, o cepillarse los pantalones? ¿Acabas de revelar un pensamiento que habrías mantenido oculto?

Sé que esas explicaciones y ejemplos parecen bastante rudimentarios, pero a menos que usted realmente lo entienda en el mundo real, su carrera y su vida pueden estar en peligro.

Piense en esto: ¿Qué le está comunicando a quien puede tener la intención de atacarlo? ¿Está proyectando un aire de confianza táctica, o que es una presa fácil? ¿Está comunicando profesionalismo y conocimiento, o se muestra como una víctima? ¿Y qué está perdiéndose de la comunicación de la otra persona?

Elige cualquiera de los videos destacados en el Seminario de Supervivencia en la Calle que han captado a funcionarios asesinados en controles de rutas. Analiza la comunicación entre el funcionario y el criminal depredador antes del ataque, a nivel verbal y no verbal.

¿Qué le comunicó el posible asesino al oficial durante la interacción cara a cara? ¿Dijo que era poco cooperativo, agitado, con cojones? ¿Cumplió las órdenes o las desafió e ignoró? Y, ¿qué le comunicó el funcionario a su adversario? ¿Le dijo que les tenía confianza o vino inseguro, vacilante y ajeno a las señales de peligro? ¿Comunicó que era tácticamente sano o que era una víctima?

Aprender a comunicarse de manera efectiva no es difícil, pero pocos oficiales o agencias parecen darle prioridad a la enseñanza de la más importante de todas las destrezas de los funcionarios uniformados. Como gerentes reaccionamos sólo cuando hay una crisis en la interacción: un problema entre colegas, el personal de línea y sus supervisores en desacuerdo, o una queja ciudadana.

Los policías se comunican para vivir. ¿Con qué frecuencia realmente, verdaderamente, nos entrenamos para ello? ¿Somos proactivos o reactivos? Como supervisores, ¿practicamos buenas habilidades de comunicación con aquellos a quienes cargamos con el cumplimiento de la misión? ¿Esperamos que se comuniquen mejor con el público que lo que hacemos nosotros con ellos? Admito que soy una especie de rareza en este tema pero creo que la comunicación efectiva puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso – la vida y la muerte. Entrene con eso en mente.

CONTROL DE LA MENTE: HACER LAS PREGUNTAS MÁGICAS

Hacer las preguntas correctas puede influir en los procesos del pensamiento instintivo de una persona y en su comportamiento posterior.

18 de marzo de 2010

			<p>Teniente (R) Jim Glennon Licenciado en Psicología Máster en Gestión Policial Graduado del Colegio de Comando y Estado Mayor de la Universidad Northwestern Especializado en Seguridad del Oficial, Liderazgo y Comunicación</p>
---	---	---	--

La **escucha activa** es una de las habilidades de comunicación más importantes que un policía puede tener. Una gran parte propia de la escucha activa es la capacidad de hacer las preguntas correctas, en el momento adecuado – esas son las preguntas mágicas. Podría pasar días, semanas, meses, años escribiendo sobre el poder de las preguntas, pero eso sería aburrido y realmente difícil. Todos saben cómo hacer una pregunta, pero desarrollar la capacidad de hacer las preguntas mágicas es completamente otra cosa.

La mayoría de la gente ve a las preguntas simplemente como una manera de obtener información, pero son mucho más que los catalizadores de las respuestas. Las preguntas hechas apropiadamente le permiten a la persona que las plantea, controlar toda la interacción. Si puede aprender a hacer las preguntas correctas en el momento adecuado, será capaz de:

- Producir una gran primera impresión.
- Dirigir una interacción.
- Controlar la cadencia de conversación.
- Permanecer en el punto.
- Interrumpir el ímpetu negativo.
- Influir en el comportamiento del otro.
- Influir su propio comportamiento.
- Dirigir el enfoque del otro.
- Dirigir su propio enfoque.
- Motivar a los demás.
- Motivarse a sí mismo.
- Desarrollar relaciones.
- Establecer un buen entendimiento.
- Establecer objetivos claros.
- Tomar decisiones claras.

La lista de habilidades es muy atractiva, ¿no? Éstos son algunos consejos para tener en cuenta que comenzará a ayudarlo a tener esta serie de habilidades mágicas.

¿Cuál es mi motivación? Si usted desea motivarse a sí mismo o motivar a los demás, comience por hacer una pregunta. Tal como lo entiendo, cuando se formula una pregunta, el cerebro instintivamente comenzará a escanear los datos almacenados para brindar una respuesta apropiada. Decirlo un poco diferentemente, hacer las preguntas correctas puede influir en los procesos de pensamiento instintivo de una persona y su comportamiento posterior. ¿Eh? ¿Cómo funciona?

Bien, "¿eh?" no es exactamente un brillante ejemplo de una gran pregunta, pero ilustra el punto: Una pregunta casi siempre obliga a una respuesta – una pregunta casi siempre provoca algún tipo de proceso de pensamiento. Así que si quiere motivarse a sí mismo -o a otra persona- a tomar una acción, sólo haga una pregunta diseñada para inspirar u obligar al movimiento.

Dolor y placer. El movimiento en el cerebro, de acuerdo con los académicos, los investigadores, los gurús de la autoayuda, los tipos de psicología, e incluso Aristóteles, se basa en la vinculación del dolor o placer a un estímulo particular. En orden a evaluar cualquier cosa, nuestro cerebro inconscientemente se formula a sí mismo las preguntas hechas contra nuestros gustos y disgustos, y las respuestas a esas preguntas determinan nuestro estado de ánimo, nuestras creencias, nuestra actitud, y por lo tanto, nuestra conducta.

Dejemos de lado por el momento la tarea de motivar e influir en los demás, y pensemos sólo en motivar e influir en nosotros mismos. Si usted se pregunta a sí mismo en forma positiva y motivadora, y potencia las preguntas, es casi seguro que recibirá respuestas positivas, motivadoras y potenciadoras. Haga preguntas deprimentes, negativas, sin salida y las respuestas será igualmente negativas. Recuerde el principio del dolor-y-placer y aprenda a hacer preguntas diseñadas para obligar a la respuesta deseada.

Ilustración física del proceso cognitivo. Echemos un vistazo, por ejemplo, a establecer hábitos más positivos. Si la materia gris en el cráneo empieza a evaluar un cambio en sus patrones de conducta que causan un cierto nivel de dolor o malestar, ¿estaría motivado a actuar? Probablemente no, porque los seres humanos hacen su mejor esfuerzo para evitar cualquier cosa y todo lo relacionado con el dolor. Por lo tanto, si su cerebro se centra en los aspectos dolorosos de un comportamiento y una acción, su recomendación al cuerpo va a ser: no haga eso.

Por otro lado, si puede dirigir su enfoque pasado, los aspectos dolorosos de establecer un hábito particular y concentrarse en los eventuales beneficios, será más probable que tome una acción y haga ese cambio. Y ahí es donde surgen las preguntas: Preguntarles a ellos le ayuda a usted a evaluar dónde está ahora, donde desea estar, y cómo puede llegar.

El *jogging* es un buen ejemplo que ilustra este punto. Lo odio. Asocio el *jogging* con un absoluto e incuestionable dolor, y mucho. Pero todavía lo hago durante unos 30 minutos al día, cinco o seis días a la semana. Lo hago bajo techo en las cintas de correr, al aire libre, fuera de los senderos y sobre las aceras. Es aburrido, me duelen las piernas, me recuerda que estoy envejeciendo, me hace respirar pesadamente, y ahora me veo estúpido frente a aquellos que realmente disfrutan correr a medida que me pasan con sus equipos deportivos. Ahora que lo pienso, los odio también.

Entonces, ¿por qué lo hago si encuentro que correr es doloroso y, de acuerdo con la teoría, los humanos tienen una innata necesidad de evitar el dolor? Simple: lo hago porque creo que si no lo hago, un mayor dolor será el último resultado - que si pierdo un par de días, el resultado será un cambio inmediato, y muy negativo, en mis actualmente prístinas arterias coronarias. Y esto se traducirá en un episodio sumamente doloroso: caer muerto. ¿Por qué creo estas cosas? Debido a las preguntas internas que me formulo.

Un tío y un abuelo mío murieron de un ataque al corazón a sus 40, y la idea de esa realidad es mucho, mucho más doloroso que la que experimenté mientras corría. De hecho, a pesar de mi odio declarado contra la actividad, hoy me encanta correr. No tiene sentido, ¿no es así? Bien, para mí lo tiene y he aquí la razón: aprendí a desarrollar una perspectiva potenciadora sobre este tema haciéndome preguntas para auto-motivarme.

La perspectiva potenciadora implica ignorar cualquier idea de dolor físico asociado con mis carreras. No dejo de pensar en el correr en sí -que odio- o el dolor de mis piernas y la respiración pesada. En cambio, puedo redirigir mi atención formulándome las preguntas correctas:

- ¿Cómo voy a sentirme al final de mi carrera?
- ¿Cómo me sentiré el resto de mis días?

- ¿Cómo afectará la carrera al corazón y a las arterias?
- Si no corro, ¿cómo afectará mi salud?
- ¿Cuánto tiempo más voy a vivir si corro?
- ¿Cuánta mejor forma tendré si corro todos los días?

Usted obtiene la imagen. Ahora...péguele un tiro. Motivarse a sí mismo con las preguntas correctas, en el momento adecuado, es el primer paso hacia la comprensión de la dinámica para hacer las preguntas mágicas. La próxima vez examinaré qué es una pregunta mágica, y entonces bajando un poco la línea tomaremos este concepto hacia el siguiente nivel, y hablaremos acerca de aplicar los mismos principios a nuestra meta profesional: motivar e influir en los demás.

IMPARTA SUS VOCES DE MANDO USANDO EL "MÉTODO R.E.P."

Craig Stapp
22 de marzo de 2010

En los encuentros estresantes, algunos funcionarios tienden a gritar órdenes a gran velocidad, en ráfagas, de una manera casi frenética –"¡Abajo! ¡Abajo! ¡Abajo! ¡Abajo! ¡Abajo! ¡Abajo! ¡Abajo! ¡Abajo!"-. A veces hasta el punto de la hiperventilación. Aunque deja claro que sus órdenes deben ser cumplidas **ahora**, este modo de expresarse puede aumentar su nivel de estrés y disminuir su procesamiento mental. Para ayudar a evitarlo, el entrenador de Arizona Craig Stapp sugiere el uso del "método REP". La idea es ésta: en primer orden con vigor pleno. El punto **no es** disminuir el impacto de su orden.

A continuación, tómese un **respiro**. Le hará ralentizar y mantener el oxígeno fluyendo bien para su propia claridad mental y para facilitar un mejor nivel de calma física. Entonces, **escuche**. ¿Está usted oyendo algo en respuesta a sus órdenes que le ayudarán a gobernar mejor esta situación? ¿Está diciéndole algo el sujeto que podría serle útil para que usted gane el control?

"Incluso si es una mentira, puede ser valioso para usted escuchar lo que el sujeto está diciendo", dice Stapp. "Si está atrapado en un circuito de fuego rápido sin ningún nivel de escucha, puede estar perdiéndose algo que podría ayudarlo". Ahora, **piense**. ¿Está funcionando este comando? ¿Este tipo está pareciendo complaciente o se prepara para cumplir? O parece ser resistente, en cuyo caso usted necesita adoptar un enfoque diferente. **R.E.P.**: Respire, escuche, piense. Repítalo según sea necesario.

USAR PREGUNTAS MÁGICAS PARA MOTIVAR E INFLUIR EN LOS DEMÁS

2 de abril de 2010

			<p>Teniente (R) Jim Glennon Licenciado en Psicología Máster en Gestión Policial Graduado del Colegio de Comando y Estado Mayor de la Universidad Northwestern Especializado en Seguridad del Oficial, Liderazgo y Comunicación</p>
---	---	---	--

Formulando preguntas basadas en cuestiones planteadas por la otra persona, un preguntador / interrogador puede controlar y dirigir la conversación. He encontrado que la mayoría de la gente le dirá –especialmente cuando está bajo estrés- lo que ellos valoran y quieren que usted piense durante las primeras fases de un encuentro, a menudo en los primeros 30 a 60 segundos. Ellos quieren pintar una imagen de sí mismos –ética, moral, emocional, psicológica–, que usted va a comprar. Quieren que los vea como teniendo un nivel de importancia, valor y significación (placer). De modo que le dicen cosas.

Cierto es que esta material a menudo es absurda, pero eso no importa. Lo que es importante, es que la información que le dan pueda ser utilizada para influir y dirigir su conducta. Si realmente escucha y aprende qué es lo que la otra persona valora, o pretende valorar, usted será capaz de formular preguntas destinadas a reorientar el enfoque de la persona y tomar el control de la interacción.

Preguntas Mágicas: ¿Qué son? Usemos un ejemplo simple como una manera de explicar lo que son, lo que pueden hacer por usted, y de dónde las obtienes. Digamos que usted es un nuevo recluta y desea conocer a su Oficial Instructor en el Terreno. ¿Qué hace usted para establecer una conexión positiva con ella, para definir el tono de su relación? Lo has adivinado: pregunta sus preguntas.

Recluta: *"Entonces, ¿qué haces en tu tiempo libre, Oficial Schlep?"*

Ahora escuche, tanto a lo que ella dice y cómo lo dice.

Schlep: *"Me gusta estudiar jurisprudencia, leer revistas policiales, practicar mi puntería, poner en la carta y documentar abducciones extraterrestres, pero me gusta especialmente el golf".*

¡Bingo! En una frase ella ha dado suficiente información sobre sí misma como para mantenerse positivamente comprometida durante las próximas horas, sino días y semanas. ¿Cómo? Siguiendo con otra pregunta sobre algo que ella le dijo:

Recluta: *"¿Así que el golf, eh?"*

Schlep: *"Sí, 6 de hándicap – el mejor en el departamento. Por lo general, voy 2 o 3 veces por semana en verano. Compré este nuevo driver con una cabeza grande de titanio y puedo golpear... bla, bla".*

¿Qué está pasando aquí? Esto no es comunicación real. No estoy influyendo en ella. No la estoy motivando. Ella está llevando toda la conversación. ¡Ella no está aprendiendo nada de mí! Tengo que hacerle saber quién soy, qué tengo para contribuir. Yo era el tercero en mi clase en la academia y el segundo mejor tirador. Ella necesita saber que mi padre era un policía, que jugué al fútbol en la universidad, que corro como el viento, y que tengo una hermosa voz para cantar. Y, por cierto, ¿dónde están esas Preguntas Mágicas que tanto se habla? Relájese, yo sé que ella está llevando toda la conversación. Usted no tiene que hablar para comunicarse. De hecho, hablar es probablemente el mayor obstáculo para una comunicación efectiva. Las preguntas son la respuesta. Usted le dirá más sobre quién es a través de sus preguntas que con cualquier otra larga proclama autobiográfica que cita la escasa trascendencia y los inconsecuentes logros en su vida monótona.

Sea simple: pregúntele sobre lo que está diciendo y deje claro que la está escuchando (próximo capítulo). Deje que se excite sobre el golf (el placer para ella), entonces (y aquí hay una real parte importante) sígala con más preguntas acerca de lo que ella acaba de decir. Siga escuchándola activamente. Tenga en cuenta que está hablando sobre un tema que le da energía a ella. Y usted está dándole la oportunidad de hacerlo. Hay varias ventajas en este proceso, entre ellas:

- [●] Usted puede aprender más sobre el golf.
- [●] Definitivamente aprenderá más acerca de ella, porque ella revelará cosas acerca de sí misma más allá del hecho de que a ella le gusta golpear una pelota con un palo de 400 dólares.
- [●] Como la comunicación positiva está ocurriendo, ella inconscientemente lo asocia con el placer.
- [●] Usted le está transmitiendo a ella que es importante.
- [●] Usted aprenderá que la paciencia es un aspecto integral de la comunicación efectiva.
- [●] Va a aprender a escuchar.

Y usted ha aprendido qué son las Preguntas Mágicas y dónde encontrarlas. ¿Eh? Vea, hay una tonta pregunta –"¿Huh?"- de nuevo, pero ¿sabe qué? Dice mucho. Implica confusión, desconcierto, curiosidad, y tal vez, un toque de frustración. Sin duda, pide una explicación acerca de las preguntas que yo digo tienen propiedades mágicas. Así que aquí vamos. Las Preguntas Mágicas son preguntas que se basan en algo que la otra persona dijo. ¿Por qué las hace mágicas? Aquí hay algunas razones:

- [●] Hacer una pregunta basada en algo que la otra persona dijo, demuestra que está escuchando, y si se toma el tiempo (uno de los recursos humanos más valiosos) para **escuchar**, comunica a la otra persona que sus ideas, pensamientos, preocupaciones, etc. tienen sustancia – son dignas, tienen valor e importancia.

[●] Dado que las preguntas se basan en lo que dijo la otra persona, la comunicación posterior, que incluye la empatía, la escucha, la demostración de respeto y aprecio, etc., ayudará a establecer una buena comunicación y confianza.

[●] Mediante el uso de las cuestiones planteadas por la otra persona, el interrogador puede controlar y dirigir la conversación.

Construyendo entendimiento, desarrollando relaciones, estableciendo confianza. Como la conversación se desarrolla entre usted y su Instructor (FTO), se está desarrollando una relación entre los dos. Usted se está definiendo ante ella y ella se está definiendo también. Y la mejor parte es que puede crear el tipo de relación que desea, simplemente haciendo preguntas. Realmente sólo toma una decisión consciente de su parte para hacerlo.

Si desea crear una relación positiva, utilice el tipo apropiado de preguntas, como las del ejemplo de nuestro pequeño diálogo. Al contrario, si está buscando volver a descansar en el sofá de sus padres y cenar a su costa, hay una teoría que abarca también eso: puede no preguntarle nada a su FTO, o hágale preguntas estúpidas.

Si ella le cuenta cuán gran golfista es, puede rehusarse a preguntar cualquier pregunta de seguimiento posterior (lo que implica que no le hizo caso y/o que no le importa) o puede hacerle una pregunta que lo definirá a usted delante de ella por años: "*¿Usted golf? ¿Por qué diablos alguien va a perder su tiempo y dinero haciendo eso? ¿Golpear una pelota alrededor de un campo abierto durante horas y horas? ¿No le parece un increíble despilfarro de tiempo y dinero?*".

Ahora usted puede pensar que eso es una tontería –que nadie podría realmente hacer algo así- pero hasta ciertos puntos todos cometemos ese tipo de **error de comunicación** en un momento u otro. Piense en una conversación normal que tenga con su pareja. ¿Siempre mostrará interés en lo que esa persona está diciendo? ¿Usted se compromete en la interacción? ¿O despidе a la otra persona haciéndole preguntas diseñadas para llegar al punto o concluir la conversación rápidamente?

[●] "¿Por qué se preocupa por esto?"

[●] "Cómo me impacta esto"

[●] "Entonces, ¿cuál es su punto?"

[●] "¿Qué le enoja tanto?"

[●] "¿Por qué me está molestando con esto?"

[●] "¿Por qué siempre tenemos que hablar de su madre y sus hermanas? ¿No puedo pedir un descanso?"

[●] "¿Por qué no le dices a todos que se vayan al infierno?"

[●] "¿Has visto el mando a distancia?"

¿Te recuerda a alguien? Recuerde que la mayoría de la gente evalúa a los demás basados en cómo los hace sentir, y desde que somos seres humanos emocionales, esa evaluación no se hace usualmente a través de un proceso lógico. Esos sentimientos son el resultado del proceso de comunicación. Si otra persona lo asocia a usted con sensaciones placenteras -porque ha confirmado que ella es importante- entonces sería difícil para esa persona que lo vea bajo una luz pobre.

DETECTANDO MENTIRAS, INTERPRETANDO A LA GENTE, Y OBTENIENDO CONFESIONES

20 de abril de 2010



Teniente (R) Jim Glennon
 Licenciado en Psicología
 Máster en Gestión Policial
 Graduado del Colegio de Comando y Estado Mayor de
 la Universidad Northwestern
 Especializado en Seguridad del Oficial, Liderazgo y
 Comunicación

Las habilidades para la comunicación son de las más importantes que deben dominar los funcionarios encargados de aplicar la ley – a menudo, son las pobres habilidades para la comunicación las que nos llevan a nuestros peores problemas. No puedo martillar dos palos juntos. No estoy bromeando. Para un chico, soy bastante inútil.

Un auto es un auto para mí – no más que un medio de transporte. No estoy impresionado por ningún modelo - seriamente no puedo decir la diferencia que hay entre un Toyota y un Mercedes. Cuando se trata de mantenerlos, no tengo ni idea, aunque yo solía ser capaz de cambiar el aceite. Por supuesto, eso era cuando el motor consistía en cerca de cuatro partes móviles, ninguna de las cuales podría nombrar (más allá de los cilindros, carburador, y el condensador de flujo).

En casa no soy mejor. Un par de meses atrás compramos un estante vertical para libros de dos metros de altura - fue entregado en una caja. Miré al individuo que la trajo y dije: "*No puede ser, es demasiado plano*". Me miró como si tuviera tres cabezas y dijo: "*Sí, tiene que ponerlos juntos*". Uh, dije mientras miraba el paquete y me rascaba el cuerpo. Mi esposa de cinco pies de estatura y 100 libras de peso se acercó y dijo: "No te preocupes, lo haré". "Bien" fue la única respuesta que atiné a dar mientras ella y mi hija de 20 años se fueron a trabajar. Les di un poco de agua y ordené comida china.

¿Mi punto? Bueno, supongo que es para revelar que no tengo un talento real, actual. Si hubiera nacido hacen 100 años habría sido expulsado de mi comunidad por falta de utilidad. No habría tenido nada que aportar (pedir comida china no era una habilidad exactamente necesaria en aquel entonces). Dave Smith, uno de mis mejores amigos, me llevará a cazar en octubre. Él habla de cargadores de boca, de la capacidad de disparo y la velocidad de la bala y me quedo allí pretendiendo ser un hombre, actuando como si supiera de qué está hablando. Yo gruño, levanto las cejas, actúo excitadamente, y digo cosas como:

"*Apuesto a que tiene un alza muy rápida, ¿eh?*" Todo el tiempo, no tengo ni idea de lo que estoy diciendo. Lo que realmente quiero decir es: "*Hey amigo, cuando veas algo lo que quieras que le dispare, apuntaré, diré fuego, y apretaré el gatillo. En el ínterin, mientras me siento aquí con orines de ciervo goteando sobre mi cabeza, déjame beber mi chocolate para mantenerme caliente*".

Curiosamente, y para consternación de los funcionarios de mi rango, mientras que no sé mucho acerca de las armas (aparte de limpiarlas, cargarlas, vaciarlas y portarlas), soy un buen tirador. Este hecho le apretó las tuercas a mi amigo Dan Belanger.

Pero Dios le da a cada uno un talento en algún campo. Creo eso. Mi talento, por suerte, se adapta muy bien a mi profesión. Curiosamente, no tenía idea de que poseía esta habilidad hasta que realmente desempeñé el trabajo.

¿Mi talento? Obtener confesiones. Actualmente, algo más que obtener confesiones – interpretar a la gente y saber cómo hablarle. Podría hacerlo de inmediato. Uno de mis Oficiales Instructores en el Terreno me preguntó durante mi segundo mes de trabajo si era capaz de decir quién era el mentiroso y cómo obtener su confesión con rapidez. ¿Mi respuesta? – "*No lo sé*", le dije y lo desarticulé. Pareció satisfacer su curiosidad. Ahora no me malinterpreten, solo porque "sé cómo interpretar a la gente y hablarle, establecer una relación

y hacer que me digan cosas, no significa que lo hacía siempre". Sigo siendo yo –irlandés– de modo que si mi cabeza no estaba en su lugar, me comportaba como un idiota. Aun lo soy.

Pero cuando tenía mi cabeza en el juego, era realmente bueno. Engreído de hecho. Realmente tuve la confianza que me hizo creer que iba a obtener una confesión cada vez que necesité una, y creía que yo era el que debía ser enviado a hablar con los sospechosos en los casos importantes. También era muy bueno para detectar en un grupo al que estaba mintiendo.

De modo que la serie de artículos que seguirán a éste en las próximas semanas hará dos cosas: abordar aspectos sobre cómo la comunicación trabaja en el mundo real y destacar (a través de extractos) mi libro recientemente publicado: *Arresting Communication: Essential Interaction Skills for Law Enforcement*. Sí, fue descarado.

Escribí el libro durante un periodo de diez años. Está basado en la clase que he estado enseñando en alguna forma desde 1994. Está diseñado para dar a conocer un hecho cierto: las habilidades de comunicación son las más importantes que los funcionarios deben dominar. Desde la detección de mentiras, a la comprensión del animal humano, a aprender los «Principios de la Interacción» para reconocer indicadores previos al ataque, la premisa del libro es que las habilidades para la comunicación son la base del éxito.

No importa lo bien que pueda descifrar la jurisprudencia, disparar, usar puntos de presión, o blandir su bastón; si no puede comunicarse, usted está atornillado. Tu carrera puede fallar, y usted puede morir, literalmente. Tuve una carrera muy exitosa y gratificante. Me encantó el 95 % de ella. Tuve un par de momentos difíciles durante los años 29 y más y si bien todos ellos no eran mi culpa (yo tuve mi parte de jefes idiotas), es cierto que contribuí a cada golpe en la carrera.

Y si tuviera que identificar el problema, fue en el proceso de comunicación – a menudo era la pobre habilidad para la comunicación de los muchachos con quienes tuve problemas, y a veces se trataba de mí y de la forma en que lo encaré.

Así que el libro pone de relieve mi estupidez. Se centra en cómo me recuperé. Se ocupa de lo que descubrí. "¿Cuál fue ese descubrimiento?", se preguntará. Que las habilidades que usé para obtener confesiones fueron las mismas habilidades que usé cuando:

- calmaba al irracional.
- construía una relación positiva con los demás
- hacía que los demás creyeran que tenían utilidad y valor.
- exhibía presencia de mando.
- reconocía el engaño y el ataque previo.
- entrevistaba para las promociones y las asignaciones.

Así que espero que disfrute y halle interesante lo que sigue. Como siempre, me encantaría saber de usted. Por cada historia que cuento, cada idea que se expresa tiene un primo y una contraparte interesante en su vida. Usted reconocerá similitudes, será capaz de relacionar las historias por su cuenta, y espero aprenda algo de mi experiencia e investigación. Como siempre digo, yo no soy el experto, sólo estoy interesado en lo que funcionó y lo que no, y lo aplico a la realidad de nuestra profesión.

LAS ACCIONES MIENTEN MÁS QUE LAS PALABRAS

Un examen de las razones psicológicas y fisiológicas de las señales de engaño
12 de mayo de 2010

Estuve en algunas de las mejores clases sobre entrevistas e interrogatorios en el país, he leído toneladas de investigaciones, y he entrevistado a cientos y cientos de criminales. Oh, y tengo siete niños, lo que me hace sólo un experto anormal para tratar con gente que miente. Esto es lo que creo: hay indicadores definidos de la mentira, y hay razones para que existan esos indicadores.

Y la razón primaria es – estrés. Permítame explicarlo destacando un comportamiento común.



Teniente (R) Jim Glennon
 Licenciado en Psicología
 Máster en Gestión Policial
 Graduado del Colegio de Comando y Estado Mayor de
 la Universidad Northwestern
 Especializado en Seguridad del Oficial, Liderazgo y
 Comunicación

Cualquier persona capacitada para leer indicadores de comportamiento aprende que tocarse la cara más a menudo es un indicador de la mentira. ¿Pero por qué? ¿Por qué la cara se toca más que antes, durante y/o inmediatamente después que se dice una mentira, más que en otros momentos? Hay una razón psicológica y fisiológica, y ambas se relacionan con el estrés.

La razón psicológica. Cuando una persona miente y teme ser atrapada, a menudo inconscientemente intenta literalmente ocultar la mentira cubriéndose la boca. Es particularmente evidente en los niños que realmente con frecuencia cubren sus bocas cuando tratan de relatar una falsedad. Sin embargo, conforme envejecemos, inconscientemente modificamos este gesto tan obvio. Así en lugar de cubrirnos la boca, simplemente tocamos o rascamos una parte de la cara o de la nariz. A veces usamos algo llamado 'signo de la oración', en que las palmas y los dedos están juntos (como si la persona estuviera orando) y las puntas de los dedos índices están tocando los labios. El Presidente Clinton usó esta referencia de comportamiento mientras era interrogado acerca de su amiga Mónica (y su vínculo profundamente intelectual y espiritual).

La razón fisiológica. Un neurocirujano en una de mis clases lo explicó mejor: cuando el cuerpo entra en tensión (y mentir –o más bien, el temor a ser atrapado– causa estrés) una de las primeras cosas que ocurre es el cambio en la presión sanguínea. La cara es una de nuestras áreas más sensibles, especialmente alrededor de la boca y la nariz – una razón por la que algunos creen que el animal humano disfruta besar- y como el flujo sanguíneo se ajusta, se crea una sensación de hormigueo, particularmente alrededor de la boca y la nariz. En otras palabras, tenemos una comezón que solo tiene que ser rascada, por lo que las manos se mueven hacia la cara. Una explicación bastante simple, ¿no?

En realidad no importa tanto que usted sepa que ciertos comportamientos asociados con el pre-ataque o el engaño son en realidad una reacción al estrés. Lo que realmente importa es que usted sea capaz de reconocer los relatos del comportamiento cuando deba hacerlo. Así que permítame examinar algunos indicadores del engaño –verbal y no verbal- mientras tenemos en mente que existen muchos otros, particularmente micro gestos e indicadores faciales.

Contacto de ojos y aseo. Algunos expertos creen que quien miente tiene más contacto visual que alguien que dice la verdad. La explicación es que la mayoría de las personas son conscientes de que evitar la mirada se reconoce como un signo de engaño. *"¡Míreme a los ojos y dígame que no estaba con su antigua novia la noche anterior!"*

Así ellos se aseguran –en un nivel muy consciente- mantener el contacto visual con la persona a la que intentan engañar. Y esa es mi experiencia: el contacto visual exhibido por alguien que intenta "vender" una mentira a menudo aparece de una forma antinaturalmente demasiado larga, demasiado intensa, demasiado obvia.

Natural, o normal, el contacto visual es algo que todos reconocemos – aunque, de nuevo, no conscientemente. Cada vez que tiene la sensación de que "hay algo de este tipo que me inquieta", a menudo es porque su inconsciente contacto visual detectó que se apartaba de la norma.

En una conversación, generalmente tenemos contacto mutuo de ojos durante unos dos o tres segundos, pero hay muchas variables que afectan esa regla: cuán bien conocemos a la otra persona, la intensidad de la

interacción, el propósito, la intención, la personalidad, la cultura, etc. Recomiendo que se establezca una línea de base, como lo hacen los examinadores del polígrafo, sólo que sin electrodos colocados en el sujeto. Lo que hice en la mayoría -aunque no en todos- de los casos, fue hacer tres o cuatro preguntas benignas acerca de las que estaba bastante seguro de que el sospechoso no mentiría. Podrían referirse a su pasado, su familia, su educación, su ascendencia – nada acusatorio, sólo preguntas básicas.

Y observaría de cerca qué hacía la persona al decir la verdad. Así, durante las preguntas calientes, si ese nivel básico cambiaba (cambio de cadencia de conversación discutido en capítulos anteriores), yo sabía que había una razón. A menudo, esa razón era el relato de una mentira y la experiencia del estrés.

Las excusas para romper el contacto visual me intrigan. Mirar de plano a otro lado cuando se miente es demasiado obvio para el mentiroso; así, de manera inconsciente, la persona encuentra una excusa que permite el descanso. Esta excusa es el "decir" y, a menudo, ese "decir" es la preparación.

Tres degenerados asesinaron a otro degenerado en nuestra ciudad en una disputa por drogas. El primer chico con el que hablaba rompió el contacto visual cuando le pregunté si había cometido el apuñalamiento. Su excusa para romper el contacto visual fue la recolección de pelusa imaginaria en sus pantalones. Pero el que mentía podía acicalar cualquier cosa (cabello de la cabeza, vello de los brazos, pantalones, camisa, incluso la nariz). O él o ella podían involucrarse en otros comportamientos que permitieran un descanso en el contacto visual: arrastrar los pies, estirarse, rascarse, oír ruidos imaginarios, frotarse los ojos, frotarse la oreja, frotarse las manos, ajustar el anillo y/o el reloj o su manguito, etc. Esté atento a estos y otros comportamientos conforme usted se capacita como un lector experto del cuerpo. Bloqueado. La gente se mueve mientras conversa. Sus cabezas se mueven, su mirada se desliza sobre la cara de otras personas, sus manos gesticulan, cambia la posición de los pies, sus cuerpos están en movimiento. A menos que, por supuesto, esté bloqueada.

Cuando trabajaba como detective –en lugar de ser el jefe de los detectives que no hace nada- arrestamos a un muchacho por emitir cheques sin fondos. Ayudándonos con este complicado caso había un empleado bancario al que llamaré Phil – un chico bueno, humilde, tímido, quien les explicó la complicada estafa financiera a los detectives que trabajaban desconcertados en el caso.

Phil realmente nunca había visto al sospechoso; le pregunté si podía verlo en la sala de interrogatorios, donde lo había dejado por unos minutos. Así que llevé a Phil a la sala colindante y le permití mirar por el espejo de dos vías. Después de un minuto, preguntó: "*¿Cree usted que es él? ¿Cree que lo hizo? Dije, "Mírelo justo a él".* Phil miró por un par de segundos, entonces giro hacia mí y dijo, "*¿Qué quiere decir? El sólo está sentado allí".* "*Sólo mírelo*", dije, "*y dígame qué es lo que no tiene sentido*". Esta vez miró un poco más de tiempo y entonces dijo, "*Yeah, hay algo en él pero... ¿qué es?*"

El inconsciente de Phil tomó algo, pero su mentalidad civil de "*creo en la gente*" tuvo dificultades para evaluar. Así que le pedí describiera exactamente lo que el sospechoso estaba haciendo. "*Nada*", fue la respuesta inicial de Phil. "*La gente nunca está haciendo nada, Phil. Describa exactamente qué ve*". Y así lo hizo, como lo haría un contador, hasta el último detalle. "*Bueno, él está sentado en la silla, mirando hacia abajo en la pared blanca o al piso, se está aferrando a los posa-brazos de la silla, tiene los pies en bucle alrededor de las patas de la silla, y se muerde el labio inferior*". Phil luego me miró y agregó: "*Parece que está listo para ir a una montaña rusa*".

Lo que describió Phil era exactamente lo que estaba ocurriendo. No hubo ningún movimiento de este muchacho sentado solo en una sala esperando ser entrevistado sobre un delito grave.

Phil conscientemente describió todos los detalles, y su inconsciente añadió algo al final: "*Parece que está listo para ir a una montaña rusa*". El sospechoso estaba, de hecho, a punto de ir a dar un paseo, aunque sea metafórico. Él sabía que estaba allí para dar el paseo de su vida tan pronto como el detective entrara y comenzara el interrogatorio que determinaría su futuro.

Así que el sospechoso se había bloqueado, sin exhibir movimiento alguno. No es un comportamiento natural para las personas más inocentes. La gente inocente, a solas en una habitación, no puede quedarse quieta. Quiere contar su historia y salir. Se mueve alrededor, mira a la puerta y la abren a menudo después de un tiempo corto, en busca de la persona que les ayudará a salir. Por el contrario, las personas culpables no abren la puerta. No tienen prisa para la próxima conversación, sino que están en estado de preparación. A la defensiva. Bloqueados. Pero recuerde, nada es 100 %. Mientras que muchos de hecho se bloquean, los criminales duros, los que enfrentan la cárcel a menudo simplemente... se duermen.

Conclusión (una especie de...). Como viéramos, *los gestos siempre están en uso durante las interacciones*, acompañando y realzando puntos, sentimientos e intenciones. Son naturales, hechos sin pensar. A menos que, por supuesto, esté pensando en ellos. Eso es todo por ahora. En unas semanas más, regresaré con otra columna extraída de las páginas de mi libro. Oh, espere, lo hicimos a través de 1.400 palabras sobre comunicaciones, interacción humana, y engaño sin hacer una sola mención de mi libro. Es todo acerca de las comunicaciones, interacción humana, y engaño. Compre mi libro. O no. Pero al menos ahora sabe que existe. De todos modos, la próxima vez diré un montón de elogios sobre un grupo poco probable –los excéntricos actores de Hollywood– de modo que será divertido.

LAS ACCIONES MIENTEN MÁS QUE LAS PALABRAS (REVISITADO)

Un examen de las razones psicológicas y fisiológicas de las señales de engaño

9 de julio de 2010

			<p>Teniente (R) Jim Glennon Licenciado en Psicología Máster en Gestión Policial Graduado del Colegio de Comando y Estado Mayor de la Universidad Northwestern Especializado en Seguridad del Oficial, Liderazgo y Comunicación</p>
--	--	--	--

Un paréntesis antes de comenzar. Vacilo incluso en decir esto porque encuentro que muchos de ellos son bichos raros de la más alta orden, pero el hecho es que estoy impresionado por los buenos actores profesionales porque son grandes farsantes. Piense en ello. Todo lo que dicen y hacen en la pantalla o en el escenario es esencialmente una mentira. Las palabras que dicen no son suyas - no son la gente que pretenden ser. En muchos casos, no creen en lo que sale de sus bocas - no comparten personalmente los puntos de vista de sus caracteres. Con todo, pusieron el público que pagó en una cierta clase de trance colectivo. Si Tom Hanks muere en una película, usted está triste, en parte porque usted ha enlazado con el carácter que él juega, pero sobre todo porque es Tom Hanks. Para la mayoría, Tom es un individuo realmente agradable; lo he visto en entrevistas y es divertido, realista, el tipo de individuo con quien quisiera tomar una cerveza. Pero quién sabe - Tom quizá es un cabrón. No puedo decirlo, porque él es un gran actor.

Lo que realmente los hace buenos grandes es que tienen control total sobre sus gestos, sus ilustraciones, y sus exhibiciones afectivas. Aquí está lo que me fascina: Todo lo que dicen es una mentira, ¿cierto? Pero cuando necesitan actuar como si estuvieran mintiendo, pueden hacer eso, ¡también! Saben cómo cambiar una pequeña cosa acerca de su desempeño de modo que cada uno en la audiencia piense, "espera un minuto, en algo no tienen razón. Sé que toda esta cosa es porquería, pero lo que él acaba de hacer allí me hace pensar que está mintiendo". Sorprendente. De vuelta a la realidad. Cuando la gente dice la verdad, cuando es honesta y sincera, ellos usan gestos, ilustradores y manifestaciones afectivas para acompañar sus palabras. En la gran mayoría de los casos, el lenguaje corporal natural precede o acompaña a las palabras; no las sigue.

He aquí un ejemplo: Usted está entrevistando a alguien acerca de un crimen cometido la noche anterior. Le pide al sospechoso que cuente lo que él y sus amigos, Charlie y Bob, hicieron. Dice que fueron a dar un paseo junto alrededor de las 8:00 p.m. Usted entonces necesita que sea específico y le diga todo – cómo comenzó el viaje, a quien recogieron, dónde y cuándo, quién se sentó dónde en el coche, qué ruta tomaron desde la última casa, etc. Y usted necesita observar los gestos, los ilustradores, las muestras afectivas. En la mayoría

de los casos, los gestos fluyen naturalmente y comienzan antes de las palabras habladas. Pero cuando una persona está mintiendo, no funciona de esa manera; hay duda, y los gestos en general siguen a las palabras.

Así que si el sospechoso dice que él se detuvo frente a la casa de Bob y "Bob se ubicó en el asiento trasero", y luego apunta hacia atrás como para indicar el asiento trasero, entonces es probable esté mintiendo. ¿Por qué? Crea a medida que avanza. Los gestos son parte de la historia inventada, y su mentira gira en torno a las palabras, no del lenguaje corporal. Las palabras son el centro y el lenguaje corporal, una idea tardía.

Además, esté consciente de los gestos y la cadencia que cambian a medida que se desarrolla la historia. Su sospechoso probablemente le dirá algunas verdades, y cuando lo hace, los gestos parecerán más naturales y honestos. Durante la creación de una mentira, se quedará en las palabras, y puede incluso haber una total ausencia de gestos y lenguaje corporal. Falla en responder a la pregunta real formulada:

Oficial: "¿Robó usted los \$300?"

Ladrón idiota: "¿Robé yo los \$300?" o "¿Quiere saber si yo robé el dinero?" o "¿Por qué me hace esa pregunta?" o "Todos saben que yo nunca haría tal cosa".

Los ejemplos de respuestas estúpidas dadas por los mentirosos como ésta son interminables. Resultado final: ¿fue contestada realmente la pregunta que formuló usted? Si no lo fuera, hay una razón, que lo más probable es que la persona está mintiendo.

Durante un cacheo, un oficial toca los bolsillos del pantalón de un sujeto y nota un bulto. Él pregunta: "¿Es esa su cartera? La respuesta es: "Yo no tengo dinero ahí".

De hecho, el bulto era un arma de fuego pequeña y la usó para matar al oficial segundos más tarde. El indicador de un problema estaba en la no-respuesta. "¿Es esa su cartera?" es una pregunta simple, de final cerrado que requiere un sí o un no. El sospechoso no la respondió, y lo que dijo no tenía sentido.

Cambiando el sujeto. "Mientras que usted está perdiendo el tiempo preguntándome por un robo menor, Oficial, la gente está acelerando arriba y abajo en mi calle. Ahora déjame preguntarte: ¿Qué es peor, que los niños sean atropellados por los coches o el dinero a tomar a una persona que a nadie le gusta de todos modos?" El título de esta sección habla por sí mismo. Vemos este tipo de desviación del punto todo el tiempo.

Carta de la Raza, Persecución Personal, Prejuicio. Los policías de todas las razas, credos y colores han sido acusados de actuar contra las personas de toda raza, credo y color basado únicamente en la raza, credo y color de la persona o el propio funcionario. La mayoría de las veces, si alguien toma este rumbo en respuesta a una pregunta que se le hace, la persona probablemente está mintiendo. Las acusaciones de persecución personal, prejuicios, y / o racismo son casi siempre diseñadas para desviarse desde el punto y el propósito de la interacción. En algún momento de mi carrera, he sido acusado por los sospechosos de iniciar la aplicación (o una investigación) por todos los siguientes motivos:

- "Soy demasiado lindo"
- "Soy gordo"
- "Soy flaco"
- "Soy joven"
- "Soy viejo"
- "Estoy manejando un (inserte un auto y/o color)"
- "Soy (inserte color, credo, religión, orientación sexual)"
- "Soy un bombero" (Fue cierto...no es broma).
- "Soy fan de Sox"
- "Tengo una calcomanía que dice *Fuck the Police!* en la parte trasera de mi coche por eso me detuvo" (Eso era absolutamente cierto).

En resumen, cuando va al engaño, busque la desviación.

Verificadores, Clarificadores, Dubitativos.

- "¿Mi nombre?"
- "¿Dónde vivo?"
- "¿Quiere saber qué estoy haciendo aquí?"
- "¿Yo?"
- "¿Huh?"

Todos hemos encontrado tales respuestas a preguntas increíblemente simples. Entender que si hay duda en responder a una pregunta directa como "¿cuál es su nombre?" entonces esa duda muestra un problema. Cada vez que una persona usa una frase diseñada para verificar o aclarar una pregunta clara y sencilla, sólo hay una razón: para ganar tiempo. Así que la pregunta tiene que hacerse es: ¿Por qué está ganando tiempo? Y usted ya sabe por qué. Es porque la persona está pensando en cómo responder, evaluando si responder verdaderamente sería una mala cosa. Las personas honestas por lo general responden sus nombres con bastante rapidez; ningún pensamiento real es necesario.

Tartamudeo.

Oficial: "¿Qué haces aquí?"

Paseante nocturno: "Eh, eh, yo-yo-yo-sólo buscaba mi-mi-mi perro, Ofi-Ofi-Oficial".

¿Es posible que esta persona tenga un impedimento desafortunado en el habla? Seguro. Para saber si ése es el caso, sólo tiene que seguir hablando con él. Si tartamudea sólo al responder las preguntas que son potencialmente autoincriminadoras, entonces tal vez debería prestar atención a la totalidad de sus circunstancias inmediatas. No descarte el tartamudeo ni se preocupa demasiado por herir los sentimientos de la persona. Trate a la persona con dignidad y respeto, pero no evite las preguntas que hacen que cambie el patrón de la conversación y la cadencia. Permanezca, siga haciendo preguntas. Usted puede incluso preguntar: "¿Tiene usted un tartamudeo?" Si él dice que no, eso le dice algo.

Afirmaciones religiosas y familiares. Todos lo hacemos – invocar la deidad cuando se trata de transmitir sinceridad: "Juro por Dios que te estoy diciendo la verdad". Y voy a conceder que, en raras ocasiones, la verdad sigue. Pero hay que ser consciente de las inmediatas, repetidas y continuas declaraciones religiosas, sobre todo cuando se entregan con la mano sobre el corazón, los ojos al cielo, y / o una elevación de palma, afirmando. Estas declaraciones casi siempre preceden a una mentira.

Por supuesto, Dios no es el único llamado a garantizar la veracidad de una declaración. Los niños y la mamá vieja y querida también se ponen en juego. Yo tenía un sospechoso que una vez comenzó una declaración con: "Por la vida de mi madre..." Por lo tanto, siendo el sabelotodo que soy, respondí: "Está bien, te creo, pero si me entero de que estás mintiendo, puedo llegar a matar a tu madre." Luego me miró y dijo, con toda seriedad: "¡Está bien, entonces no sobre la vida de mi madre, pero todavía estoy diciendo la verdad!"

Éstos son algunos ejemplos de la vida real que cualquier persona con cualquier tiempo en el trabajo ha oído:

- "Como que Dios es mi testigo"
- "Yo soy un hombre religioso"
- "Que Dios me mate"
- "Sobre la tumba de mi santa madre"
- "¡Encuéntreme una Biblia y voy a jurar sobre ella aquí y ahora!"
- "Sobre los ojos de mis hijos"
- "Que mi hijo muera si te estoy mintiendo"

Recuerde, cuantas más las invocaciones hagan, es probable que sean los mentirosos más grandes. Mentira miscelánea / Firmas de la culpabilidad. Mientras que nada es el 100 %, hay ciertas palabras y frases que a menudo acompañan una mentira. Preste particular atención a éstas:

[1] **"OK"**. Usada indistintamente antes o después de una declaración, es iguales que decir, *"¿Usted compra todas esas estupideces que acabo de intentar venderle?"*

[2] **"Correcto"**: Casi igual a "OK".

[3] **"Para ser totalmente honesto"**. Antes que sólo parcialmente honesto.

[4] **"Todos saben que yo nunca... (Inserte cualquier cosa que se sospecha hizo la persona)"**. Tener a todos de su lado es una lista absolutamente extensa de testigos de carácter. ¿Cómo puede una persona ser mentirosa si todos en el planeta están dispuestos a atestiguar para él?

[5] **"¿Por qué mentiría?"** Bien, obviamente para mantenerse con su mentira fuera de cárcel.

[6] **"Yo no le mentiría a usted"**. Significa que le mentiría a todos los demás.

[7] **"Lo mejor de mi recuerdo"**. Nadie habla de esta manera a menos que pretenda no recordar algo que no debería haber hecho en primer lugar.

[8] **"Si lo hiciera feliz, lo admitiré"**. ¿Qué? ¿La felicidad de nadie vale más que su admisión de haber cometido un delito que no cometió?

[9] **"Estoy intentando ser tan veraz como puedo"**. El final de esa oración, que sigue siendo tácita, es *"sin darle la información verdadera que le daría la evidencia necesaria para enviarme a prisión"*.

[10] **"Niego cualquier implicación"**. Ninguna persona inocente acusada de un crimen que no cometió objeto de esta manera. La gente verdaderamente inocente usa el lenguaje directo y demuestra una emoción comprensible y verdadera. Las variaciones de esta declaración son: *"No lo hice y no puedo creer que usted tenga alguna evidencia de que lo hice"*, *"no hay ninguna manera que usted pueda probar que yo hice esto"*, y *"no soy de ninguna manera culpable"*. Diciéndole que no es culpable, en oposición con decirle que no hizo algo, representa un diverso modo de pensar. La palabra culpable es una palabra legal, pero la indignación por haber sido acusado injustamente de algo es personal. Las palabras legales suben normalmente cuando el cerebro está pensando en los procedimientos futuros.

CÓMO AYUDAR A SU COMPAÑERO... CON PALABRAS

Ofrecer una corrección a la eficacia táctica de un oficial puede salvarle la vida



Doug Wyllie (Editor Sénior de Police1) escribe contenido sobre entrenamiento policial en una amplia gama de temas y tendencias que afectan a la comunidad de la aplicación de la ley. Doug fue cofundador del podcast Policing Matters y coanfitrión del programa durante mucho tiempo.

18 de agosto de 2011

Las mejores relaciones en la aplicación de la ley se basan en la confianza absoluta, la sinceridad total, y una verdadera dedicación para mantener seguros a los demás. La profundidad de ese vínculo sin duda entra en juego cuando usted está hombro con hombro en el caos del combate, pero entra en juego también en otros momentos.

Con esto en mente, tómese un segundo para responder sinceramente a esas dos preguntas:

1) Cuando veo a otro funcionario actuando tácticamente (o profesionalmente) de manera errónea, ¿debo tomar medidas para corregir a ese oficial?

2) ¿Los demás oficiales sienten que son capaces de -de hecho, bienvenidos a- corregirme si me ven actuando tácticamente (o profesionalmente) de una manera errónea?

Si usted contestó "no" a ambas preguntas, piense en las posibles ramificaciones. Es comprensible que los funcionarios se resistan a curiosear cómo llevan a cabo sus tareas los demás oficiales, pero cuando se trata de mantener a salvo a los demás a través de la observación táctica y la corrección, no hay lugar para la duda, la emoción, o el egoísmo.

Si usted ve a otro oficial cometiendo un error táctico, recuerde que el silencio **puede** ser mortal. Considérelo su deber y responsabilidad llamar la atención del oficial. Usted no tiene que hacerlo en voz alta o públicamente con el fin de avergonzarlo o menospreciarlo. Simplemente acérquese a ese oficial y dígame: "Oye, tengo que decirte algo, porque me preocupo por ti y quiero que quedes a salvo."

No digo esto solo porque trato de molestarte siendo una lata o un sabelotodo. Creo que tu acercamiento a [inserte la situación aquí] podría ser más seguro si [inserte la alternativa táctica aquí]." Se remonta al adagio: "Nunca lleve **sólo** un problema. Siempre lleve una solución **sugerida**". Y su solución sugerida casi nunca es la única solución para considerar en la conversación posterior.

Ampliar ese pensamiento. Además de las consideraciones tácticas de vida o muerte que siempre están al tope de la mente de los policías en la calle, ¿qué pasa con el lado profesional de las cosas? Los policías tienen muchas más probabilidades de hacer esa "corrección táctica" que una "corrección profesional", que -si bien no amenaza la vida- puede poner la carrera de un amigo en peligro. No estamos hablando sobre la mala conducta que podría caer bajo alguna horrible investigación de Asuntos Internos – es totalmente diferente. Estamos hablando de modificaciones pequeñas y sutiles del comportamiento estratégico destinados a reforzar continuamente la posición de un colega en la organización (y en la comunidad en general).

¿Sería capaz de decir a un compañero?: "Oye, tengo que decirte algo, porque me preocupo por ti y quiero que sacar el máximo provecho de este trabajo. No hago esto porque trato de molestarte o pretender ser un sabelotodo. Creo que tu acercamiento a [insertar situación aquí] podría ser más efectivo si [insertar alternativa aquí]". Se reduce en realidad a trabajar lo mejor que se pueda para cultivar una **cultura de la corrección táctica y profesional** -"crítica constructiva" si se quiere, aunque siempre he odiado ese término- que eleva a todos los miembros de la organización. Al mirar hacia el bienestar táctico y profesional de su hermano/hermana oficial, usted (con suerte) será inherentemente más cognitivo de sus propias tácticas y bienestar profesional.

Primero, por último y siempre... ¡Escuche! Finalmente -y tal vez más importante- asegúrese que sus funcionarios sepan que usted está 100% abierto a la evaluación amistosa si consideran está haciendo algo que podría llegar a herirlos. De hecho, debe dejar claro que les está pidiendo, como un favor, hacerles saber que pueden mejorar su rendimiento táctico. Garantíeles que no van a terminar encerrados en una batalla del ego y que sientan la necesidad de compartir algunas ideas tácticas con usted. La mejor manera de asegurarse que va a ser escuchado es hacer un hábito el escuchar activamente a los demás cuando están hablando. Cosas simples, sí, pero cuando los egos Tipo-A y Alpha-Dog y todo eso comienzan a mezclarse, ese concepto puede ser rápidamente olvidado. Nunca se sabe cuántos delitos impidieron los policías simplemente por estar presentes en un área - la violación que nunca ocurrió, simplemente porque su equipo acaba de doblar la esquina. Del mismo modo, es posible que tampoco nunca se sepa, pero una observación táctica amistosa hecha con verdadera preocupación por un compañero podría terminar ahorrando su vida. Y una observación acerca de la conducta profesional de un policía compañero que algún día podría salvar su carrera.

ES TÁCTICO (Y PRÁCTICO) SER BILINGÜE

PoliceOne Staff

11 de enero de 2010

La ventaja táctica –hace a la *necesidad*- no puede ser exagerada. Incluso si usted no habla fluidamente otra lengua que es común en su área de responsabilidad, saber cómo ordenar: “¡Alto! ¡Policía! ¡Suelte su arma! ¡Muéstreme sus manos!”, es una necesidad absoluta cuando se trata de su propia seguridad y supervivencia.

1. Tómese el tiempo para aprender. Si tiene suficiente suerte de estar en un destino que ofrece una retribución financiera por el aprendizaje de otro idioma, bien para usted. Hágalo. Si no está, ¡hágalo de todas maneras! Hay libros y otros materiales didácticos diseñados específicamente para las fuerzas de seguridad y policiales que efectivamente le pueden enseñar, por lo menos, los comandos básicos fundamentales que cada uniformado debe ser capaz de emitir de manera efectiva. Las ocasiones son buenas si también puede encontrar un curso de bajo costo o un tutor en su área que también puede ayudar.

2. Préstelos atención a los dialectos. Es importante comprender que muchos idiomas tienen varias formas de decir lo mismo. Con eso, es importante verificar doblemente con unas pocas otras fuentes para asegurarse que las palabras y frases que está aprendiendo son las que serán comprendidas y aceptadas en la calle. Incluso podría considerar comprobar las frases que está aprendiendo con un antiguo informante o alguien con quien haya tenido contacto en el pasado... pero no depende solamente de ellos el confirmar que usted está dando en el blanco. Si empieza a gritar órdenes desactualizadas o demasiado formales, puede perder impacto, tanto en términos de comprensión como de respeto.

3. Practique por su propia cuenta. Como con cualquier cosa, mientras más practique, mejores resultados obtendrán. Haga el esfuerzo de ensayar la emisión de órdenes y participar en conversaciones necesarias repetida y consistentemente. De esta forma, usted estará más preparado para utilizar ese segundo idioma con mayor rapidez y eficacia que si pasara una hora a la semana pensando en lo que usted acaba de leer, de oír o de lo que se le dictó en clases.

4. Asegúrese que está cubriendo todas las bases lingüísticas. Asegúrese que está considerando todos los idiomas en su área y, si las personas que hablan un idioma en particular son muchas y las probabilidades de tener contacto con alguien de esa cultura son lo suficientemente fuertes, asegúrese de agregar ese idioma a su lista de lo que debo aprender – de nuevo, incluso solo las cruciales ordenes policiales.

TRECE COSAS QUE DESEAMOS QUE LA GENTE EN GENERAL SEPA SOBRE LA LABOR POLICIAL

Las persecuciones a alta velocidad parecen divertidas porque lo son.

		<p>Timothy "Tim" Dees Licenciado en Ciencias Biológicas Máster en Justicia Criminal Profesor de Justicia Criminal Departamento de Policía de Reno (Nevada) 24 de septiembre de 2012</p>	
---	---	---	---

Hace poco me preguntaron: "¿Qué ha aprendido usted como oficial de policía sobre la vida y la sociedad que la mayoría de las personas no saben o subestiman?"; aquí está mi respuesta...

[1] Una de las cosas para las que mi educación no me preparó era la total falta de civilidad (cortesía) que tiene algunas personas. Yo no pienso de mí como si hubiera sido protegido del mal como un niño, pero no aprendí que algunas personas no tienen absolutamente ningún respeto por el bienestar de nadie más que ellos mismos, y arremeter contra cualquiera que intente hacerles conscientes de que no son las únicas personas en el planeta.

[2] Todos tienen un "botón caliente" (*hot button*). Calmo y ecuaníme como podría ser usted, algún tema hay que lo enciende, especialmente si hace referencia a usted personalmente. Puede que sea su estatura, su peso, su sexualidad, su educación, la cantidad de dinero que tiene, tu madre, lo que sea. La gente racional puede volverse loca si alguien presiona sus botones.

[3] Aunque pueden no saberlo, hay personas que encuentran esos botones calientes instintivamente, y viven para presionarlos.

[4] Nunca subestime qué hará la gente por sexo, dinero y/o poder. Eso se aplica a todos, desde el más vil criminal a la persona más santa que conozca.

[5] Las personas pueden ser excitadas sexualmente por casi cualquier cosa. Hay prácticas en las que la gente se involucra por razones sexuales que usted encontrará completamente desconcertante y desagradable. Puede hacerse una idea limitada aquí si va a una librería para adultos razonablemente bien abastecida y examina la diversidad de los materiales. Si lo tuyo es el sobrepeso, mujeres asiáticas se dan enemas unas a otras, no hay otra gente que disfrute de la misma cosa, probablemente hay una revista periódica y una serie de videos dedicados a ello.

[6] No importa lo extraño que encuentre las preferencias sexuales de otra gente, usted tiene que estar en paz con saber que lo que los adultos consienten en privado es solo su negocio. Si deciden hacerlo público o comprometer a la gente que no da su consentimiento o que son demasiado pequeños para hacerlo, usted puede involucrarse.

[7] La aplicación de la ley es una ocupación muy estresante, pero la mayor parte del estrés proviene de las interacciones políticas y los juegos de poder dentro de cada agencia policial. Las cosas en la calle pueden ser estresantes, pero usted aprende a lidiar con eso rápidamente o sale. Alrededor de la mitad de las personas que se incorporan a la policía la dejan antes de tener cinco años de servicio. Algunos son despedidos por incapacidad, incompetencia o mala conducta, pero otros saben que no es para ellos.

[8] Las persecuciones a alta velocidad parecen divertidas porque lo son.

[9] Una vez que usted se convierte en un policía, muy pocos de sus amigos no-policías nunca volverán a tratarlo del mismo modo. Usted será introducido por su profesión durante el resto de su vida. La gente nunca va a estar a gusto con el grupo encargado de detectar y hacerlos responsables por su mala conducta.

[10] Muchos criminales pueden ser reformados, y eventualmente llegan al punto en sus vidas que un estilo de vida criminal es más problemático de lo que vale para ellos. Lamentablemente, por el momento algunos de ellos hacen eso, han obtenido una pena de prisión que les mantendrá tras las rejas hasta que mueran.

[11] Los delincuentes que no encajan en la categoría anterior son en su mayoría depredadores, y deben ser encerrados para siempre.

[12] Nunca diga: "Ahora lo he visto todo". Siempre habrá innovadores.

[13] Quite el alcohol y al estúpido, y el mundo requerirá un 90 % menos de policías.

4 'TRUCOS' CREATIVOS PARA MANTENERLO SEGURO EN LA PATRULLA ³⁴

Hay tantos trucos del oficio para desactivar los encuentros callejeros y las investigaciones avanzadas –

¿Cuáles son los suyos?

24 de enero de 2014

³⁴ Katz, M. (2014). 4 creative 'tricks' to keep you safe on patrol. Past the Uniform. <https://www.policione.com/investigations/articles/6762236-4-creative-tricks-to-keep-you-safe-on-patrol/>



Regresemos a la aplicación creativa de la ley en 2014. Esta es una habilidad que parece haberse perdido – o, al menos, desplazado. A veces en una conversación simple solicita una respuesta para desactivar una situación explosiva. Otras veces puede ser usada para ayudar a una investigación adicional. Las siguientes son algunas ideas que creé o tomé prestadas y que ahora uso en las clases de supervivencia de oficiales.

[1] Lente de contacto. Todos hemos sido enviados a llamadas de violencia doméstica y encontramos que a nuestra llegada, todas las partes están locas de ira. Añada la presencia policial uniformada y los ánimos se elevan rápidamente. Bueno, tenía que encontrar una manera de desviar el estado de ánimo. La mejor manera que encontré –y funciona–, fue elevar mi voz y pedir a todas las partes que se tiren al suelo y comiencen a buscar uno de mis lentes de contacto. Casi de inmediato, los miembros de la familia combativa buscaban juntos la lente, que en realidad no existía. Esto también ayuda si es necesario realizar un arresto, ya que la persona que pronto será esposada está intensamente involucrada en la búsqueda.

[2] La llamada de la ambulancia. Hubo una vez en la que traté con un tipo que parecía poder hacer un *press* de banca con un Buick. Estaba a punto de salirse de control y sabía que una pelea estaba a solo unos segundos. Sabía que tenía que haber una mejor manera de terminar esta confrontación sin tener que hacerla física. Fue entonces cuando recordé una escena de una vieja película de la policía. Saqué mi radio portátil y "solicité una ambulancia por un horrible accidente en nuestra ubicación". Luego presioné el botón de *scelch*. Realmente no hice la llamada, pero desde donde estaba parado, definitivamente parecía que la hice. Cuando me preguntó por qué necesitaba la ambulancia, le informé que estaba siendo enviada para él. Por su tamaño, la única manera de detenerlo era con un viaje a la sala de emergencias. Él recibió mi mensaje. Otra vez, un individuo muy poco cooperativo estaba siendo agresivo y combativo. Se negó a quitarse las manos de los bolsillos y siguió dando vueltas. Finalmente le informé que si se movía de nuevo, pasaría la Navidad en una silla de ruedas (era a principios de diciembre).
 Recibió mi mensaje y el resto de la parada fue mucho más suave.

[3] La aclaración de la posesión. Después de arrestar a un individuo por posesión de narcóticos ilegales, para obtener una confesión rápida en el camino, le expliqué que no había ningún error en que él estuviera en posesión de las drogas y que podría ayudarse a sí mismo si lo deseaba. Le pregunté si las drogas eran para él o para revender. La cantidad no era realmente la cantidad necesaria para el tráfico. Una vez más, enfatice que la posesión no era la cuestión, era la suya, y su respuesta podría ir para su beneficio en mi informe. Pensó en ello y declaró que era para uso personal. Obtuve la confesión y la condena.

[4] No Sprechen Sie English. Una vez me topé con dos tipos que querían pelear con cualquiera - y resultó que yo era la persona con la que se encontraron. Cuando se acercaron a mí, supe que mis refuerzos estaban en camino, pero durante los próximos minutos cualquier cosa podría suceder. Me gritaban en inglés e inmediatamente les dije –*en perfecto inglés*– que no hablo inglés. Se miraron el uno al otro. Cuando me devolvieron la mirada, miraban fijamente mi arma semiautomática de servicio H&K tamaño completo USP .45. Tímidamente pusieron boca abajo en el suelo mientras yo simplemente esperaba a que mis refuerzos llegaran.

¿Qué pasa contigo? Hay tantos trucos del oficio que podemos usar durante los encuentros callejeros. Podría ser la redacción perfecta o la manera en que se entrega el mensaje. Es acerca de sobrevivir al turno. Es acerca de tratar con individuos combativos y agresivos de una manera que ellos comprendan y responden. Se trata de obtener una conclusión exitosa para el encuentro donde nadie resulte herido y, al mismo tiempo, permanecer plenamente consciente de que la situación podría volverse mortal. Debe estar preparado

mentalmente para hacer lo que está capacitado para hacer si se convierte en un momento "No es hoy". Agregue sus propios "trucos" creativos en el área de comentarios a continuación.

PROFANIDAD³⁵ POLICIAL Y PERCEPCIÓN PÚBLICA DEL USO DE LA FUERZA³⁶

Aunque algunos departamentos y agencias de entrenamiento tienen políticas específicas con respecto al uso de la profanidad, muchos no aconsejan explícitamente contra ella a los oficiales – lo que podría crear una imagen deficiente, sino una franca responsabilidad.

29 de agosto de 2016



Maldecir, vituperar, execrar... como se llame, es parte de la experiencia humana (Patrick, 1901). También es parte de la cultura policial. Y así como la profanidad varía en la naturaleza, el contenido, la función a la que sirve y la aceptación a través de las culturas, también lo hace en el mundo del servicio de policía. Los diferentes puntos de vista sobre la profanidad policial han sido abordados en varios artículos que ya están en Police1.

Klugiewicz (2005) preguntó si los oficiales de policía debían insultar a los sujetos y, basado en el trabajo de comunicación de aquellos como el Dr. George Thompson (Yudo Verbal), respondió con un rotundo **no**. Sugirió que el uso de profanidad en situaciones de aplicación de la ley puede 'hacer que alguien se contraríe', hacer que un oficial parezca poco profesional y sin control, y tener un impacto negativo en los procedimientos judiciales. Además, argumentó que la intensidad y el tono de la voz, la expresión facial y el lenguaje corporal son los factores que proporcionan un impacto emocional y de comportamiento más que una palabra profana en sí misma.

Marcou (2014) apoyó este punto de vista, afirmando que la forma número uno de 'evitar pinchar al oso' en situaciones de aplicación de la ley es evitar el uso de malas palabras. Él también notó que el lenguaje grosero puede empeorar una situación y que un oficial se vea mal. **Glennon** (2010) reconoció los problemas anteriores, pero también observó que en el mundo real del servicio de policía, 'a veces es necesaria una palabrota bien puesta'. También argumentó que el insulto puede tener un rol en el entrenamiento.

LA PROFANIDAD AFECTA LA PERCEPCIÓN. Quizás la realidad más importante reconocida por los tres autores y muchos otros es que la profanidad afecta la percepción. Esto parece especialmente importante en el clima y la cultura de hoy, donde hay un escrutinio extremo del uso de la fuerza y donde tales acciones pueden coexistir con la blasfemia.

De particular preocupación, por supuesto, es el uso 'excesivo' de la fuerza. Se han ofrecido varias definiciones de 'excesivo': la fuerza excesiva ocurre cuando los oficiales usan una cantidad de fuerza mayor que la necesaria para lograr el cumplimiento en una situación (Micucci y Gomme 2005), más fuerza que la que un oficial 'experimentado' emplearía en esa situación (Klockars 1996), o más fuerza de la recomendada por las pautas administrativas, profesionales o legales (McElvain y Kposowa 2004).

³⁵ **Profano, na:** (Del latín *profānus*) 1. adj. Que no es sagrado ni sirve a usos sagrados, sino puramente secular. 2. adj. Que no demuestra el respeto debido a las cosas sagradas. 3. adj. Que carece de conocimientos y autoridad en una materia. 4. adj. Libertino o muy dado a cosas del mundo. 5. adj. Inmodesto, deshonesto en el atavío o compostura.

³⁶ Patton, C. & Asken, M. J. (2016). Police profanity and public perception of use of force. <https://www.policione.com/patrol-issues/articles/215575006-Police-profanity-and-public-perception-of-use-of-force/>

Dada la diversidad de opiniones sobre el uso policial de la profanidad y la fuerza, la investigación en esta área es particularmente importante para el entrenamiento y la política. En conjunto, los oficiales no suelen usar la fuerza física durante el arresto, pero cuando lo hacen, se determina que entre 8 y 10 % (Hickman, 2006) y hasta un tercio (Worden, 1995) de esos arrestos contienen fuerza excesiva o la orden del oficial de una acción disciplinaria. Las investigaciones han demostrado que los oficiales más jóvenes, los oficiales menos experimentados, los oficiales varones o aquellos con menos educación son más a menudo los sujetos de quejas por fuerza excesiva (Garner, Buchanan, Schade y Hepburn, 1996; McElvain y Kposowa, 2004; Worden, 1995).

La acción policial inapropiada, la conducta no profesional y la fuerza excesiva son descritas como las tres razones el tope para las quejas de los ciudadanos (Harris 2010), así como, los actos de 'agresión extra-legal', o cuando la policía hace cosas que violan las regulaciones del departamento y pueden venir a causar daño psicológico o físico a los demás. La agresión extra-legal verbal, incluidos los insultos raciales, las amenazas gratuitas y la profanación, es humillante, aterradora y degradante para los ciudadanos (Brunson y Miller 2006).

Cuando la policía usa la profanidad en el contexto de un arresto, el público los considera menos amables, menos profesionales y justos (Baseheart y Cox 1993). Si bien la policía puede usar intencionalmente la blasfemia para lograr el cumplimiento o para transmitir un sentido de urgencia, está asociada con evaluaciones públicas negativas (White, Cox y Baseheart, 1988), y podría resultar en la alienación de la policía, las acusaciones de conducta indebida de la policía, la percepción que el oficial perdió el control durante el arresto, o un 'oscurecimiento de los problemas' relacionados con el arresto.

Aunque algunos departamentos y agencias de entrenamiento tienen políticas específicas con respecto al uso de la profanidad, muchos no aconsejan explícitamente a los oficiales contra ella — lo que podría crear una imagen deficiente, sino una responsabilidad absoluta, cuando se trata de interactuar con el público.

EXAMINANDO EL TEMA. Pese al uso de blasfemias, el uso de la fuerza y los problemas que lo rodean, no se han realizado investigaciones que analicen si el uso policial de las groserías también podría asociarse con una mayor tendencia a calificar la fuerza durante el arresto como excesiva. Investigaciones de la Universidad de West Virginia, en colaboración con una Academia de Policía del Estado, han arrojado algo de luz sobre este tema, y han encontrado que la presencia de insultos policiales durante el uso de incidentes de fuerza *conduce a una mayor percepción negativa del incidente, así como a una mayor probabilidad de que los sujetos califiquen la fuerza utilizada durante el incidente como excesiva.*

Para el estudio, los expertos de la Academia de Policía del Estado y de otra agencia estatal desarrollaron y filmaron un video sobre el escenario del arresto por orden judicial. En éste, un sujeto fue mostrado como pasivamente resistente (es decir, resistiendo el arresto sin usar fuerza física) después de haber salido del vehículo durante la parada del tráfico. El oficial intentó controlar al sujeto usando técnicas físicas, a las que el sujeto respondió de la misma forma. Los oficiales que hicieron el arresto en el video utilizaron blasfemias o no usaron vituperios mientras intentaban someter al sujeto. Por lo tanto, el contenido y la acción de cada escenario fue el mismo, excepto por la presencia o ausencia de blasfemia y variaciones en el género de los oficiales y los sujetos.

A continuación, se reclutó a 640 participantes (320 adultos de la comunidad y 320 estudiantes de psicología de pregrado) y se les pidió que vieran el video de la parada de tráfico simulada y respondieran preguntas sobre la conveniencia del uso de la fuerza del oficial de policía durante la parada. Los participantes también respondieron preguntas relacionadas con sus actitudes sobre el desempeño policial en sus vecindarios, el uso de la fuerza de la policía en general y la efectividad general de la policía. También se les pidió que describieran si alguna vez habían sido arrestados, si conocían a alguien que había sido arrestado, tenían amigos o familiares que eran oficiales de la policía, o vieron noticias sobre la policía en línea o en el periódico. Los resultados de este estudio mostraron que cuando los oficiales usaban groserías, no solo se consideraba que sus interacciones con los sujetos eran significativamente más negativas e intensas, sino que también se consideraba que tenían una fuerza significativamente más excesiva que los escenarios de arresto en los que

no se usaba la blasfemia. Cuando se les preguntó qué los llevó a tomar la decisión de calificar la fuerza como excesiva, los participantes mencionaron cosas como 'el oficial maldiciendo y gritando', 'lenguaje que fue completamente inapropiado', 'tener un problema con la profanidad' y 'la policía usa malas palabras cuando no deberían haberlo hecho'. Cuando los oficiales usaban insultos, se los calificaba como 'carentes de autocontrol', 'ruidosos y odiosos', 'abusivos verbalmente' y 'frustrados con demasiada facilidad'.

En pocas palabras, los participantes sintieron que el uso de profanidad por parte de los oficiales llevó a la percepción de que el oficial estaba siendo demasiado severo, irrespetuoso y fuera de control durante la interacción, y la blasfemia del oficial era suficiente para inclinar la escala hacia una calificación de fuerza como excesiva. Este hallazgo fue válido tanto para hombres como para mujeres, independientemente del género del sujeto.

Los participantes que calificaron la fuerza como excesiva tenían significativamente menos confianza en el desempeño de la policía y en el uso de la fuerza por parte de la policía. Es decir, dudaban de si las agencias policiales investigaban de manera justa las denuncias de uso de la fuerza por parte de los ciudadanos, sentían que la policía no siempre elegía la cantidad de fuerza adecuada durante un arresto y no creían que la policía tratara a los miembros del público con respeto o que redujera la delincuencia de manera efectiva en sus barrios. Las personas que habían sido arrestadas también tenían más probabilidades de calificar la fuerza como excesiva. Las personas que estuvieron más expuestas a las noticias en línea sobre el comportamiento de la policía eran más propensas que las que no calificaron la fuerza como excesiva.

No es sorprendente que los participantes que tenían amigos o familiares en la aplicación de la ley tenían menos probabilidades de calificar la fuerza como excesiva. Los adultos en la comunidad tenían una confianza general en la policía significativamente mayor que los estudiantes de psicología, pero los estudiantes de psicología reportaron una mayor confianza en el uso de la fuerza por parte de la policía. Los adultos de la comunidad no difirieron de los estudiantes universitarios con respecto a la calificación general de la fuerza.

¿CUÁL ES LA LECCIÓN? Esos hallazgos están en línea con estudios previos sobre el impacto del uso de la profanidad en un contexto profesional, lo que demuestra que aquellos en un rol profesional que usan insultos son vistos negativamente (Morgan y Korschgen, 2001), como menos competentes (Johnson y Lewis, 2010), e incluso estar fuera de control (White, Cox y Baseheart, 1994). Esta investigación muestra que la presencia de lenguaje profano por parte de un oficial de policía influye negativamente en la percepción pública de esas acciones en el incidente. La presencia de groserías fue asociada con una mayor probabilidad de calificar la fuerza como excesiva. La investigación respalda las opiniones de otros autores de PoliceOne citados anteriormente que dicen que la irreverencia de los oficiales puede tener un efecto perjudicial en la percepción pública del comportamiento de la policía, en este caso, el tema muy delicado del uso de la fuerza.

Esos hallazgos tienen implicaciones directas para el entrenamiento y las acciones de la policía, de modo que si los oficiales de policía reciben instrucciones para monitorizar y restringir su uso de lenguaje profano y otro lenguaje severo, esto podría resultar no solo en una mejor calidad de las interacciones entre la policía y el público (mayor impacto de estrategias de policía comunitaria), pero también una reducción de las acusaciones y/o juicios de fuerza excesiva. Si bien hay que reconocer que el comportamiento humano arraigado es difícil de modificar y que los policías pueden hacer un uso apropiado de la blasfemia, es esencial que los oficiales sepan que la investigación sugiere que su uso muy probablemente afectará negativamente la percepción pública de sus acciones.

Referencias:

Baseheart, J. R., and Cox, T. C. (1993). Effects of police use of profanity on a receiver's perceptions of credibility. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 9, 9-19.

Garner, J., Buchanan, J., Schade, T., and Hepburn, J. (1996). Understanding the use-of-force by and against the police. National Institute of Justice: Research in brief, Washington.

Glennon, J. (2010, December). *What that cops say: Profanity and public perception*. URL: <https://www.police>

one.com/communications/articles/3017459--it-that-cops-say-Profanity-and-public-perception/.

Harris, C.J. (2010). Problem officers? Analyzing problem behavior patterns from a large cohort. *Journal of Criminal Justice*, 38, 216-225. doi:10.1016/j.jcrimjus.2011.05.001.

Hickman, H. (2006). Citizen complaints about police use of force. Washington, DC: Bureau of Justice Statistics.

Johnson, D. I., and Lewis, N. (2010). Perceptions of swearing in the work setting: An expectancy violations theory perspective. *Communication Reports*, 23, 106-118. doi:10.1080/08934215.2010.511401.

Klockars, C. B. (1996) A theory of excessive force and its control. In W. A. Geller and H. Toch (Eds.) *Police violence: Understanding and controlling police abuse of force* (pp. 1-22). New Haven, CT: Yale University Press.

Klugiewicz, G. (2005, July). Should you swear at suspects? <https://www.policeone.com/legal/tips/117522-Should-you-swear-at-suspects/>

Marcou, D. (2014, December). Why profanity directed towards subjects isn't worth it. <https://www.policeone.com/patrol-issues/articles/7835064-Why-profanity-directed-toward-suspects-isnt-worth-it/>

McElvain, J. P., and Kposowa, A. J. (2004). Police officer characteristics and internal affairs investigations for use of force allegations. *Journal of Criminal Justice*, 32, 265-279. doi:10.1016/j.jcrimjus.2004.02.006.

Miccuci, A. J., and Gomme, I. M. (2005). American police and subcultural support for the use of excessive force. *Journal of Criminal Justice*, 33, 487-500.

Morgan, B. L., and Korschgen, A. J. (2001). *College Student Journal*, 35, 418-432.

Patrick, G. T. W. (1901). The psychology of profanity. *Psychological Review*, 8, 113-127.

White, M. F., Cox, T. C., and Baseheart, J. (1988, April). Perceptions of police verbal abuse as an influence on respondent attitudes toward the police. Paper presented at the Annual Meeting of the Academy of Criminal Justice Sciences, San Francisco, CA.

White, M. F., Cox, T. C., and Baseheart, J. (1994). Theoretical considerations of officer profanity and obscenity in formal contacts with citizens. In T. Barker and D. L. Carter (Eds.), *Police Deviance* (pp. 224-245). Cincinnati: Anderson.

Worden, R. (1995). The causes of police brutality: Theory and evidence on police use of force. In W. Geller and H. Toch (Eds.) *And justice for all: Understanding and controlling police abuse and force* (pp. 31-60). Washington DC: Police Executive Research Forum.

¿PUEDE UNA MALA PALABRA SER UNA BUENA TÁCTICA?³⁷

*Hay momentos en el servicio de policía que son tan dinámicos e inesperados, que podría soltar las palabras de manera que parece un Tourette.*³⁸

³⁷ Marcou, D. (2019). Can a bad word be a good tactic? Blue Knight. https://www.policeone.com/police-training/articles/484189006-can-a-bad-word-be-a-good-tactic/?utm_source=PoliceOne+Member+Newsletter&utm_campaign=f744cfc9dd-EMAIL_CAMPAIGN_2019_06_19_08_26&utm_medium=email&utm_term=0_ca044a84ea-f744cfc9dd-42577335

³⁸ Síndrome de Gilles de la Tourette puede expresarse como **coprolalia** (del griego, *kópros* 'excremento' y *-lalia* 'habla': Tendencia patológica a proferir obscenidades) o **copropraxia** (realización de gestos obscenos de forma estereotipada)



Teniente (R) Dan Marcou
SWAT
Departamento de Policía de La Crosse
(Wisconsin)
19 de junio de 2019

¿Puede el uso de malas palabras a veces ser una buena táctica? Como regla, les he enseñado a los oficiales a desarrollar una disciplina de verbalización para asegurar que se vean como los profesionales que son. Sin embargo, a veces, una mala situación puede dar lugar a un escape espontáneo de palabras 'malas'. Otras veces, los oficiales pueden incluso optar por usar improperios no eliminados. Vamos a discutir el tema de la profanidad policial.

Después de presenciar el embarrilado criminal en un patrullero ocupado a una velocidad de 150 km/h, creo que la breve oración que recé fue: "¡Santa Mier...!"
(Foto / Dan Marcou)



LA FUGA ESPONTÁNEA. Hay momentos en la aplicación de la ley en los que ve que las cosas suceden frente a usted que es tan dinámico e inesperado que le desgarran las emociones. Podría soltar las palabras de forma similar a la de Tourette. Por ejemplo, hace años perseguía un vehículo robado a más de 145 km/h en una autopista de cuatro carriles con una mediana de pasto entre los dos carriles hacia el norte y los dos carriles hacia el sur. Pude ver adelante a un policía del estado que se acercaba con las luces encendidas, cuando de repente el oficial cruzó la mediana y colocó una barricada en el camino del automóvil robado.

El joven policía calculó mal la propensión del conductor a cumplir y, en lugar de parar como lo exige la ley, el delincuente embarriló el patrullero ocupado a una velocidad de 150 km/h, demoliendo ambos vehículos. Creo que la breve oración que recé fue: "¡Santa Mier...!" Para mi sorpresa, tanto el policía como el criminal sufrieron solo heridas leves.

ENSAYO PARA EVITAR LA FUGA ESPONTÁNEA. Aunque tales palabras no son consideradas el lenguaje del profesional, pueden surgir espontáneamente durante el repentino inicio de eventos violentos e inesperados. Sin embargo, en el caso del uso de la fuerza, puede evitar que ocurran tales fugas espontáneas al ensayar una comunicación de combate efectiva. Por ejemplo:

§ Cuando practique sus golpes, grite: "Atrás".

§ Cuando practique sus descentralizaciones (bajas), grite: "Abajo".

§ Cuando practique su control, comunique: "Policía, relájese, está bajo arresto. Deje de resistir".

§ Cuando practique el despliegue de su TASER, grite: "¡TASER! TASER! TASER!"

§ Cuando esté a punto de desplegar su munición de impacto, grite: "¡Bolsa de porotos! ¡Bolsa de porotos! ¡Bolsa de porotos!"

Si ha entrenado para decir esas cosas durante eventos estresantes anticipados, entonces, durante las aplicaciones en la calle, esas son las palabras que saldrán de su boca en lugar de: "Deje de resistir o le romperé el brazo — *asshole*" [vulgarismo para describir el ano, y con frecuencia se usa peyorativamente para referirse a las personas]

Esas palabras no entrenadas colorearán negativamente un uso de la fuerza por lo demás defendible. *Al usar esas palabras, está cargando el arma legal del acusado, que más adelante le será apuntada a usted directamente.*

Siempre he dicho que podemos dispararle a alguien y eso puede ser defendible, pero llamar a alguien un *asshole*, incluso si la foto del sospechoso aparece junto a la palabra en el diccionario del oficial de la calle, no es fácilmente defendible.

EL PROBLEMA CON LAS PALABRAS DURAS. Cualquier uso de la fuerza es escrutado. Por lo tanto, por el bien del oficial que usa un nivel de fuerza que les permite ganar en la calle, usted quiere que todos los aspectos de esa fuerza sean defendibles, incluso la verbalización. Si llama a alguien *Motherfucker* (un vulgarismo altamente ofensivo) justo antes de usar la fuerza justificable sobre ellos, esa única palabra seguramente será usada para poner en duda su uso de la fuerza, ya sea que los golpee con un puñetazo, un bastón o una bala.

EL PROBLEMA AZUL-SOBRE-AZUL. Hay otro problema con el uso excesivo de la lengua vernácula, especialmente cuando tiene un arma apuntada a un sospechoso y usted viste ropa civil. A cualquier oficial de uniforme que responda que no esté completamente informado sobre lo que está ocurriendo, su lengua vernácula en la calle puede llevar a un disparo azul sobre azul. El oficial uniformado indudablemente en algún momento dirá: "No sonaba como un policía".

ENSAYE EL DERRIBO VERBAL DEL SUJETO DE ALTO RIESGO. Si ensaya la verbalización que usará cuando derribe a un sospechoso de alto riesgo a punta de pistola (mientras usted está utilizando cobertura), incluso si no está vestido como un policía, "sonará como un policía". En otras palabras, si la primera elección de palabras para usar en una situación así es "¡Policía, no se mueva!", seguidas de "¡Extienda los brazos, las palmas hacia arriba y no se mueva!", practique esas palabras para que profesionalmente se desenrollen por la lengua. Al practicar esas palabras, estarán allí para usted cuando las necesite.

Otro problema con la improvisación es que durante un evento verdaderamente peligroso, su cerebro se distraerá de tratar de mantenerlo vivo. Cuando está apuntando su arma de servicio a un sospechoso con una pistola en el cinturón o, peor aún, en su mano, debe ser practicado, concentrado y preciso.

LA DESCORTESÍA TÁCTICA Y DELIBERADA COMO ÚLTIMO RECURSO. La mayoría de las políticas policiales declaran que la fuerza letal solo debe ser usada como último recurso. Si un oficial llega a un punto donde el sospechoso está armado, no cumple con las normas y el oficial está apenas, como dicen, a la 'izquierda de la explosión', ese oficial podría creer razonablemente que un último intento de verbalización puede incluir una descortesía deliberada y táctica como último recurso.

Un oficial a punto de disparar puede decidir razonablemente intentar salvar la vida de un sospechoso con un último y desesperado comando: "¡Suelte el arma ahora o le dispararé maldito!" (*Drop the gun now or I will fucking shoot you!*) Esas palabras dichas con la combinación correcta de sinceridad y urgencia podrían evitar un tiroteo con un oficial involucrado. Usted podría llamar a esto un último recurso táctico.

CONCLUSIÓN. *Es fácil decir que tratará de eliminar el uso de un lenguaje que a primera vista parece poco profesional y difícil de defender; sin embargo, sugerir que cada impropiedad debe o incluso puede eliminarse en el mundo en el que controlamos no es realista.*



CARTILLA DEL GUARDIA CIVIL

(Aprobada por S.M. en Real Orden del 20 de diciembre de **1845**)

Artículo 3: "Las **vejaciones**, las **malas palabras**, los **malos modos**, nunca debe usarlos ningún individuo que vista el uniforme de este honroso cuerpo".

Artículo 4: Siempre fiel a su deber, sereno en el peligro, y desempeñando sus funciones con dignidad, prudencia y firmeza, será más respetado que el que con amenazas, solo consigue malquistarse con todos.

Artículo 5: Debe ser prudente *sin debilidad*, firme *sin violencia*, y político *sin bajeza*.

5 FRASES QUE LOS POLICÍAS DE SERVICIO NUNCA DEBERÍAN DECIR ³⁹

Su destino debería ser un gran oficial de policía; piense y hable como un verdadero profesional y lo será.

			<p>Duane Wolfe Oficial de Paz (R) de Minnesota Licenciado en Justicia Criminal Máster en Educación Instructor del Alexandria Technical & Community College 27 de julio de 2019</p>
--	--	--	--

Las palabras tienen poder. Pueden empeorar las cosas o pueden mejorarlas. Cuando un oficial de policía se encuentra con un sospechoso que insulta, hace amenazas verbales o escupe en la boca, puede ser tentador que el oficial responda. Pero lo que diga puede volver para atormentarlo. Aquí hay cinco cosas que nunca querrá escucharse decir cuando está de servicio.

[1] 'YO SOY LA LEY'. Las leyes son creadas por la legislatura; usted fue creado por sus padres. Usted es la autoridad por la cual se hacen cumplir algunas leyes. Sus acciones están guiadas por esas leyes. Cuando dice esa frase, comienza por la pendiente resbaladiza de olvidar quién y qué ha jurado ser y los comienzos del juramento que hizo.

[2] 'ESTA ES MI AUTOPISTA, CIUDAD, CONDADO, RUTA...'. No, esta es la jurisdicción que jura proteger y servir. No le pertenece. Tomar posesión de sus acciones, sus elecciones y sus palabras es algo bueno. Usted es dueño de sus palabras y elecciones, no de la ciudad, condado o estado. Solo un rey medieval poseía todo lo que inspeccionaba. Cuando invierte demasiado en su trabajo y comienza a pensar y actuar como si fuera el único propietario, ha perdido de vista y de ver quién es realmente. Cuando pierde esa perspectiva, la reemplaza con una falsa realidad. Nunca olvide quién es y cuál es realmente su autoridad.

[3] 'USTED NO TIENE NINGÚN DERECHO'. Nada bueno sucede después de esta oración. Ya sea que se trate de ira, miedo, frustración o una falsa percepción (ver arriba), si alguna vez escucha esta frase escapando de su boca, o incluso comienza a pensarla, debe retractarse inmediatamente de ese concepto y ponerse en contacto con la realidad. Todas las personas con las que tratamos tienen derechos. Tenemos el poder y la autoridad para restringir algunos de esos derechos durante las paradas y arrestos. Pero incluso en esas situaciones, sus acciones están guiadas por la Constitución, la ley estatal y las decisiones de la Corte.

[4] 'NO HAY NADA QUE YO PUEDA HACER'. Cuando recibe una llamada y resulta ser un asunto no penal, usted es la esperanza de la víctima. Es la persona que se supone que tiene la solución. Algunas veces esa solución es decirle a la víctima qué debe hacer: explicar el proceso para una demanda civil, los métodos para

³⁹ Wolfe, D. (2019). 5 statements cops should never make on duty. The Warrior's Path. Este artículo publicado el 18/05/2015, ha sido actualizado. https://www.policeone.com/patrol-issues/articles/8550111-5-statements-cops-should-never-make-on-duty/?utm_source=PoliceOne+Member+Newsletter&utm_campaign=d5ab974f44-EMAIL_CAMPAIGN_2019_07_30_09_08&utm_medium=email&utm_term=0_ca044a84ea-d5ab974f44-42577335

obtener un aviso de desalojo, cómo obtener tratamiento por abuso de sustancias o llamar al servicio social. Para hacerlo, necesita saber qué recursos públicos y comunitarios están disponibles y poder ayudarlos y dirigirlos en sus esfuerzos.

[5] **'SI TENGO QUE REGRESAR, ALGUIEN ESTARÁ YENDO A LA CÁRCEL'**. Hay un par de problemas con esta frase. *Primero*, si no tiene motivos para tomar medidas policiales la primera vez, ¿puede garantizar que lo hará a su regreso? Si le devuelven la llamada y aún no tiene motivos para arrestarlo, ha perdido credibilidad. Los oficiales en este enigma creado por ellos mismos a menudo se sienten obligados a emprender acciones legales, pese a que carecen de una causa probable. Cuando conduzca a un sospechoso a la cárcel, debe saber el motivo del arresto, no debe intentar crear uno. *Segundo*, es la seguridad de los oficiales. Al decirle a los sospechosos sus intenciones, les da la oportunidad de planificar su escape o asalto al próximo oficial que responde, ya sea usted o alguien nuevo. El próximo oficial que responde la llamada puede no estar al tanto de su frase y ahora está entrando en una situación peligrosa que usted creó.

¿Por qué es tan importante lo que piensa o dice? Considere la siguiente cita comúnmente atribuida a **Frank Outlaw (1856–1930)**: "*Vigile sus pensamientos, ellos se convierten en palabras. Vigile sus palabras, ellas se convierten en acciones. Vigile sus acciones, éstas se convierten en hábitos. Vigile sus hábitos, estos se convierten en carácter. Vigile su carácter, porque se convierte en su destino*". Su destino debería ser un gran oficial de policía; piense y hable como un verdadero profesional y lo será.



"LO HE PARADO TANTAS VECES QUE HE DECIDIDO DARLE UN TICKET DE TEMPORADA"

YA SEA HABLADO O GESTICULADO, LOS POLICÍAS GENERALMENTE DEBEN IGNORAR LA BOMBA F^{40 41}

El hecho de que se les diga f-off o algo similar puede ser evidencia de una mala crianza, pero también es la carga de los servidores públicos de hoy.

10 de septiembre de 2019



Ken Wallentine

Jefe del Departamento de Policía de West Jordan (Utah)
Jefe de Aplicación de la Ley del Fiscal General de Utah
Miembro de la Junta Directiva del Instituto para la
Prevención de la Muerte bajo Custodia

Thurairajah v. Ciudad de Fort Smith, 2019 (8th Cir. 2019)

Un policía realizaba una parada de tráfico a una camioneta que se encontraba en el arcén de una concurrida carretera de cinco carriles. Dentro de la camioneta había una madre y sus dos hijos pequeños. Cuando fueron detenidos, Eric Thurairajah pasó y gritó "¡F**k you!" por la ventana de su auto. El policía notó que los dos niños reaccionaron visiblemente al impropio de Thurairajah. El policía terminó la parada de tráfico de la

⁴⁰ Wallentine, K. (2019). Whether spoken or gestured, cops should usually ignore the F-bomb. Law Enforcement and the Law. Este artículo apareció en el boletín *Xiphos* de Lexipol. https://www.policeone.com/legal/articles/484958006-whether-spoken-or-gestured-cops-should-usually-ignore-thebomb/?utm_source=PoliceOne+Member+Newsletter&utm_campaign=a7db862d2dEMAIL_CAMPAIGN_2019_09_13_07_24&utm_medium=email&utm_term=0_ca044a84ea-a7db862d2d-42577335

⁴¹ **Fuck you: jódete. Higa:** 2. f. Gesto que se ejecuta con la mano, cerrado el puño, mostrando el dedo pulgar por entre el dedo índice y el cordial, con el que se señalaba a las personas infames o se hacía desprecio de ellas.

camioneta y persiguió a Thuraiajah, parándolo y arrestándolo por conducta desordenada. El policía creía que el grito constituía "ruido irrazonable o excesivo" según la ley. Thuraiajah pasó varias horas en la cárcel, pero no se presentaron cargos formales.

Gritar públicamente lenguaje grosero que no implique gritos fuertes prolongados y conducta disruptiva o sonido amplificado no está prohibido por el estatuto de conducta desordenada del Estado. (Foto / Pixabay)



Thuraiajah demandó al policía, alegando represalias por ejercer su derecho de la Primera Enmienda de maldecir a un oficial y su derecho de la Cuarta Enmienda de estar libre de ataques irrazonables. El policía respondió que debería estar protegido por inmunidad calificada porque tenía una causa probable, o al menos una causa probable discutible, para arrestar a Thuraiajah por conducta desordenada.

El tribunal de apelaciones sostuvo que la inmunidad calificada no se aplicaba porque la ley estaba claramente establecida: el estatuto de conducta desordenada del estado no prohíbe gritar públicamente lenguaje grosero siempre que no implique gritos fuertes prolongados y comportamiento disruptivo o sonido amplificado. Por lo tanto, no hubo causa probable de arresto por conducta desordenada.

Citando la regla de la letra negra de la decisión de la Corte Suprema en *Cohen v. California* (403 US 15 (1971)) –un acusado caminó por un corredor del tribunal con una chaqueta con las palabras "F**k the Draft"– la Corte también sostuvo que las palabras de Thuraiajah dirigidas al policía estaban claramente establecidas y protegidas por la Primera Enmienda. Por lo tanto, Thuraiajah tenía derecho a no sufrir represalias por su palabra ofensiva.

En la edición de marzo de *Xiphos*, consideramos el caso de *Cruise-Gulyas v. Minard*. En ese caso, el tribunal sostuvo que "[un] funcionario razonable sabría que un ciudadano que levanta el dedo medio se involucra en una exposición oral protegida por la Primera Enmienda". La misma lección se aplica a gritar la bomba F. Ya sea que griten o hagan gestos, que se les diga que *f-off* o algo similar puede ser evidencia de una mala educación, pero también es la carga de los servidores públicos de hoy.

QUÉ NO USAR:

LA APARIENCIA PROFESIONAL DE UN OFICIAL DE POLICÍA ES MUCHO MÁS QUE UN UNIFORME ⁴²

Por qué los oficiales deben mantenerse alejados de las palabras e imágenes que podrían ser usadas para desafiar la neutralidad, la integridad o el profesionalismo.

25 de septiembre de 2019



Donald R. Weaver es el director de entrenamiento de Lexipol y un abogado especializado en asuntos de la aplicación de la ley, incluida la representación de oficiales, entrenamiento policial y gestión de riesgos. Pasó 13 años como oficial de policía en Missouri y California y ha trabajado en patrullaje, SWAT, investigaciones de drogas, crímenes callejeros, evidencia forense y coordinador de políticas.

Correcto, incorrecto o indiferente, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley siempre están a la vista del público. Las personas constantemente juzgan nuestras palabras y nuestras acciones, y por supuesto,

⁴² Weaver, D.R. (2019). What not to wear: Police officer professional appearance is much more than a uniform. https://www.policeone.com/police-jobs-and-careers/articles/485096006-what-not-to-wear-police-officer-professional-appearance-is-much-more-than-a-uniform/?utm_source=PoliceOne+Member+Newsletter&utm_campaign=5d5cbaccd9-EMAIL_CAMPAIGN_2019_09_25_10_36&utm_medium=email&utm_term=0_ca044a84ea-5d5cbaccd9-42577335

nuestra apariencia. Nos enorgullecemos de cómo nos vemos, y esperamos que nuestros compañeros de trabajo hagan lo mismo. Nos presentamos para el servicio con uniformes limpios y bien planchados, con botas muy pulidas y equipo de cuero. Prestamos atención a cada detalle para asegurarnos de proyectar una apariencia profesional.

Decimos cosas a los reclutas y a los nuevos oficiales como: "La gente lo juzgará por su aspecto" y "Si se ve como [un desastre desaliñado], los sospechosos pensarán que usted es uno". ¿Pero alguna vez ha pensado en cómo se ve cuando las capas son descortezadas? Ahora es un buen momento para considerar qué lleva puesto debajo de su uniforme.

Los oficiales involucrados en un incidente grave de uso de la fuerza pueden ser fotografiados como parte de una investigación inicial. Los investigadores pueden tomar fotografías del oficial en uniforme, incluyendo la camisa, pantalones, botas, cinturón de servicio y otro equipamiento del oficial. En algunos casos, los investigadores tomarán el uniforme como evidencia. Luego, tomarán más fotos. Si usted fuera el fotografiado, ¿habría algo que pudiera ser usado en su contra o contra su agencia?

CUESTIONES CON LA ROPA. ¿Ha considerado cómo se ve sin la camisa de tu uniforme? No estoy preguntando por su físico. ¿Hay parches en su porta chalecos? ¿Quizás una frase latina que posiblemente promueva la violencia? ¿Tal vez un logotipo asociado con un personaje de cómic vengativo y celoso?

Pelando hacia atrás otra capa, ¿cómo se ve con el chaleco quitado? Si es como muchos oficiales, no piensa demasiado en su camiseta. Realmente no hay ningún daño en usar una camiseta vieja y deslucida completa con agujeros y manchas en las axilas. ¿Pero qué hay en su camiseta? Piensa en las palabras, frases, citas, logotipos, símbolos y personajes de dibujos animados.

¿Qué pasa si un oficial veterano está involucrado en un incidente grave de uso de fuerza mientras usa una vieja camiseta de Harry 'El Sucio' o Juez Dredd? No sería una sorpresa si alguien usara la camiseta para sugerir que el oficial involucrado cree en el uso de la fuerza irrazonable como castigo. Si es verdad o no, no importaría.

Hace muchos años, un oficial de SWAT fue fotografiado con una camiseta que decía: "Mátenlos a todos - dejen que Dios se encargue de ellos". Otro oficial del equipo disparó contra un secuestrador armado. Las fotografías de la camiseta del oficial circularon, y algunos sugirieron que era evidencia de que el oficial, el equipo SWAT y la agencia eran propensos a usar la fuerza indiscriminadamente.

Estoy seguro de que ha visto camisetas que podrían interpretarse para enviar un mensaje similar como: "Las tácticas son agradables, pero la violencia gobierna el día", "Podemos patear tu [retaguardia] y salirnos con la nuestra" y " Nos levantamos temprano para GOLPEAR a las multitudes".

Hace unos años, un oficial de policía blanco en la región de los Grandes Lagos disparó y mató a un hombre negro. Según los medios de comunicación, el oficial llevaba una camiseta debajo de su chaleco que incluía, entre otras cosas, una pequeña bandera confederada. La fiscalía presentó la camiseta como evidencia en el juicio criminal del oficial.



CUESTIONES CON EL EQUIPAMIENTO. ¿Tiene un grabado en su arma de fuego o su bastón plegable? Si es así, ¿podrían ser interpretados (o mal interpretados) por enviar un mensaje objetable? ¿Qué pasa si un oficial está involucrado en un tiroteo con una Glock que tiene una placa posterior deslizante grabada con el emblema utilizado por el Castigador (*the Punisher*)? No se necesita mucha imaginación para pensar en formas en que esto podría ser usado para arrojar al oficial bajo una mala luz.

No se detenga aquí. ¿Qué pasa con la funda de su teléfono celular, sus tatuajes u otro equipo que lleva? ¿Tiene parches en su bolsa de equipo o pegatinas en su cuaderno, portapapeles o soporte para citas? ¿Y qué hay dentro de la puerta de su casillero en la estación? Uh oh.

¿CÓMO SE VERÍA BAJO LA LUZ CONCENTRADA? Hasta cierto punto, estamos en el centro de atención todo el tiempo. Después de un tiroteo, uso de la fuerza u otro incidente controvertido, el centro de atención puede intensificarse más allá de nuestras expectativas más salvajes.

Queremos ser juzgados en función de nuestras acciones, no en función de un símbolo, frase o personaje de ficción. Estamos pidiendo problemas innecesarios si usamos o llevamos algo mientras estamos de servicio que podría ser construido como:

- Deshumanizar o devaluar a cualquiera de los ciudadanos a los que servimos (refiriéndose a la gente como bolsas de basura, escoria o desperdicios).
- Glorificar o celebrar la toma de vida humana.
- Glorificar la violencia.
- Ser un símbolo de odio.
- Poner en duda el sistema de justicia criminal.

Algo que puede parecer divertido, alegre o inofensivo para otros policías en la lista de turnos de medianoche puede ser visto de manera muy diferente por un panel de revisión ciudadana -o un jurado- después del uso de la fuerza o una queja. La conclusión: ***manténgase alejado de las palabras e imágenes que podrían ser usadas para desafiar su neutralidad, integridad o profesionalismo.***

5 COSAS QUE LOS OFICIALES DE POLICÍA DEBEN SABER SOBRE SU LENGUAJE CORPORAL ⁴³

¿Es usted tan consciente de la comunicación no verbal que proyecta en el trabajo como lo es sobre el lenguaje corporal de las personas con las que interactúa en las calles?

25 de septiembre de 2019



Justin Freeman. Ex oficial de policía del Departamento de Policía de Springfield (Missouri) y ex oficial de seguridad pública de la Universidad Estatal de Missouri. Como pastor anterior de una iglesia pequeña y miembro actual de la junta de múltiples organizaciones sin fines de lucro, Justin busca cerrar las brechas que a veces pueden desarrollarse entre las fuerzas del orden y la comunidad en general al abordarlas en su propio contexto y escribir extensamente sobre la aplicación de la ley y otras cuestiones en línea. Este artículo, publicado el 22/10/2014, ha sido actualizado.

Los oficiales saben sobre el lenguaje corporal y la comunicación no verbal – que los seres humanos procesan más visualmente que verbalmente y que la mayoría de la comunicación se realiza por medios distintos de la palabra hablada. Los policías saben aplicar este conocimiento al análisis de los demás en términos de

⁴³ Freeman, J. (2019). 5 things police officers should know about their body language. https://www.policeone.com/patrol-issues/articles/7692443-5-things-police-officers-should-know-about-their-body-language/?utm_source=Police+One+Member+Newsletter&utm_campaign=5d5cbaccd9-EMAIL_CAMPAIGN_2019_09_25_10_36&utm_medium=email&utm_term=0_ca044a84ea-5d5cbaccd9-42577335

observar los ojos y las manos de los sospechosos, en busca de signos de fuga, engaño e incluso simples tics nerviosos. ¿Pero es usted tan consciente de la comunicación no verbal que proyecta en el trabajo? Aquí hay algunas preguntas que me hice mientras interactuaba con la gente estando de patrulla.

¿Es usted tan consciente de su lenguaje corporal y comunicación no verbal como lo es de un sospechoso? (Foto / PoliceOne)



[1] ¿MI APARIENCIA ES UNA VENTAJA O UN OBSTÁCULO? La forma en que nos vemos en nuestro uniforme establece un tono cuando entramos en una situación. Si alguien siente que un policía está descuidado, puede inferir que es indicativo de nuestro sentido general de disciplina. De hecho, bien puede reflejar la preparación de un policía. Todos hemos visto a un oficial con el pelo descuidado, vestido con un uniforme mal ajustado, con latón verde, o botas que parecen haber sido arrastradas detrás de un vehículo. Ese es el extremo, pero incluso las cosas pequeñas pueden distraer. Dese tiempo antes de su turno para cuadrarse. Sea crítico cuando se mire al espejo. Ninguno de nosotros evitará que nuestra camisa se hinche en la espalda de vez en cuando, pero en su conjunto, recuerde que nunca sabe en qué casa estará, en qué llamada estará, eso podría hacer que se arrepienta de no tomar esos pocos minutos extra.

[2] ¿PIENSO QUE LAS PERSONAS CON LAS QUE TRABAJO (Y PARA QUIENES TRABAJO) SON MERECEDORES DE MI TIEMPO Y ESFUERZO? Esto parece ser una cuestión de psicología más que de lenguaje corporal, pero garantizo que uno informará al otro. Si se presenta a una llamada ya exasperada por tener que estar allí, su comunicación no verbal en la escena lo mostrará.

Si es impaciente con las personas que dan declaraciones, se ven aburridas o irritadas, o saludan cada descubrimiento en escena con suspiros exasperados y ojos en blanco, no obtendrá toda la información que necesita para hacer tu trabajo efectivamente.

Las personas pueden retener información después de ver su comportamiento, o su impaciencia puede hacer que se pierda algo que debería haber captado. Revítese mentalmente de vez en cuando. Todos tendremos esos turnos cuando las cosas no hagan clic, pero no castigue a las personas a las que ha jurado servir porque está frustrado.

[3] ¿QUÉ HAGO CON MIS MANOS? Esto tiene importancia en una llamada de dos maneras: ¿Dónde están sus manos cuando están inactivas? ¿Qué están haciendo cuando se están moviendo? Donde descansa sus manos es algo en lo que no puede pensar, pero algo que podría crear una barrera de comunicación si no tiene cuidado.

Al comienzo de mi carrera, mi Oficial Instructor de Campo notó que mi mano descansaba naturalmente cerca de mi arma y dijo que si dejaba que eso se convirtiera en un hábito, involuntariamente intimidaría a las personas. Esto es cierto para cualquiera de los dispositivos de control en su cinturón de servicio. Mi solución fue reconfigurar mi cinturón para crear un espacio abierto para descansar mis manos cuando estaba hablando con alguien.

Algunos policías enganchan sus dedos debajo de la parte superior de su chaleco antibalas, juntan los dedos o usan una mano para agarrar la muñeca opuesta. La intimidación no verbal tendrá un lugar para cada uno de nosotros en ciertos puntos, pero debe ser algo de lo que tengamos conocimiento y control.

¿Qué hacen sus manos cuando se mueven? ¿Habla mucho con sus manos cuando habla? Mover las manos puede reforzar la comunicación cuando es usada efectivamente, y puede confundir y distraer a las personas cuando es usada aleatoriamente. Trato de usar movimientos distintos de las manos cuando intento conducir a casa un punto específico y no dejar que mis manos floten al azar porque están inquietas.

[4] ¿QUÉ HAGO CON LA CABEZA Y LOS OJOS? Es algo que no tuve en cuenta al principio de mi carrera. Considere una llamada doméstica. Usted es el oficial primario y ha separado a las partes para hablar con ellos independientemente, aunque cada uno todavía puede ver al otro debido a la dinámica de la escena. Si empiezo hablando con la presunta víctima y estoy inclinando la cabeza hacia un lado, adoptando una expresión de simpatía dolorosa, etc., enojaré a la otra parte y cerraré la comunicación cuando llegue a su lado de la historia.

A la inversa, si empiezo con el supuesto agresor y asiento continuamente mientras escucho el relato, la otra parte asumirá que he comprado esa parte de la historia y me daré por vencido con la situación. Trato de escuchar lo más impasible posible los relatos en competencia –al menos inicialmente– y no dejar que el movimiento de la cabeza traicione falsamente conclusiones a las que no he llegado.

Esta dinámica también puede extenderse, para mis hermanos y hermanas que trabajan a la luz del día, a cómo usa sus gafas de sol como una herramienta en la escena. Para alguien que desea mantener distancia, dejar sus lentes de sol puestos puede servir para evitar que se sientan cómodos o establecer una buena relación con usted.

Asegurarse de quitarse las gafas de sol y dejar que alguien lo mire a los ojos puede ayudar a abrirlas y hacer que se sientan lo suficientemente cómodos como para hablar abiertamente con usted.

[5] ¿SOY CONSCIENTE DE MI APRETÓN DE MANOS? Nuestra tendencia natural cuando se nos presenta una mano ofrecida es sacudirla en retorno. Sin embargo, cuando está en uniforme, un apretón de manos transmite mucho más que cuando estamos fuera de servicio.

Algunos apretones de manos son obvios – los dueños de negocios nos saludan en la patrulla a pie, los colegas en agencias paralelas y campos relacionados (prevención de pérdidas, seguridad, etc.) y los ciudadanos se reúnen en una función comunitaria, pero los apretones de manos cambian drásticamente cuando estamos en una llamada de servicio. Intento evitar estrechar la mano en una llamada de servicio, especialmente al principio, hasta que pueda separar a un amigo de un enemigo - los apretones de manos son una señal de aceptación demasiado poderosa como para dispensarlos casualmente.

CONCLUSIÓN. Esto está lejos de ser una lista exhaustiva de consideraciones que debemos hacer cuando estamos en la escena, pero creo que esas preguntas me sirvieron para ser efectivo en uniforme. Espero que le indiquen que haga sus propias preguntas y se controle a sí mismo mientras sirve y protege con excelencia.

ESCUCHANDO A LA MANO⁴⁴

9 de diciembre de 2019

Aunque gran parte de la *intervención en la crisis* o la *desescalada* se concentra en la palabra hablada, la realidad es que lo que decimos no es tan importante que cómo lo decimos. Cuando las personas enojadas o asustadas no pueden comprender qué estamos diciendo con nuestras bocas, ellas aún pueden *escuchar* y responder a lo que decimos con nuestras manos y otro lenguaje corporal. La mayor parte de la comunicación interpersonal es no verbal. Sin embargo, en esta era tecnológica, las personas comienzan a carecer de habilidades de comunicación no verbal; a medida que nos conectamos más a través de la comunicación electrónica, nos estamos volviendo empáticamente descontentos.

⁴⁴ Vistelar. (2019). Listening to the Hand. https://vistelar.com/28896/listening-to-the-hand/?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=content&inf_contact_key=6180083966803b0ad930e02e674da1040f4081204f40fabd44f4788ebf57ced1

Desde que se pronunció la primera palabra en la Tierra, miles de idiomas han evolucionado. Muchos de esos lenguajes han ido y venido, pero hoy en día se usan más de 6.000 idiomas distintos en todo el mundo. Con orígenes que se remontan a 5.000 años, el **tamil** (uno de los pueblos no arios de la rama dravidiana, que habita en el sudeste de la India y parte de Sri Lanka, antiguo Ceilán) es la lengua hablada más antigua que todavía usan millones de personas desde India hasta Singapur en la actualidad. A pesar de eso, todavía hay una familia de idiomas en uso que es más antigua que el tamil, y esa familia de idiomas comprende las muchas y diversas **lenguas de señas**. Esas lenguas están compuestas en gran medida por palabras formadas por posiciones de la mano humana. Los lenguajes de señas varían claramente en forma y dialecto, pero comparten algunos signos universales básicos, como la punta de la mano extendida o el dedo índice en una determinada dirección de ubicación, o la palma aplanada extendida hacia otra persona que significa 'pare' o 'quédese atrás'.



Una de las dos obras de arte más antiguas descubiertas pueden ser encontradas en una cueva de **El Castillo** ('Cueva de Altamira y arte rupestre paleolítico del norte de España'). Es una señal que alguien hizo hace unos 40.000 años. El símbolo está escrito en rojo ocre, un pigmento rojizo hecho de una piedra enriquecida con hierro y es simplemente un trazado o una plantilla de la mano del autor. La otra obra de arte visual más antigua conocida es también una plantilla de mano en la pared de una cueva aproximadamente al mismo tiempo, sin embargo, no hay posibilidad de que la misma persona la haya colocado allí. Los arqueólogos consideran que esta mano es un par de siglos más antigua y la isla en la que se encuentra está a 12.874 km de España, en **Sulawesi** (Indonesia).⁴⁵ Esta antigua forma de arte no es del todo infrecuente. Las plantillas de mano de este tipo son algunos de los artefactos más antiguos creados por la humanidad y se encuentran en cuevas de todo el mundo.

Aunque el significado de esos signos está abierto a interpretación, el lenguaje de señas real ha sido usado para la comunicación entre personas de diferentes idiomas hablados durante milenios, al igual que la lengua de señas fue ampliamente usada en la Norteamérica continental por los pueblos indígenas. Aunque a veces es un tema de discusión acalorada, una lengua de signos básica puede ser el único lenguaje verdaderamente

⁴⁵ Unas muestras de arte rupestre halladas en unas cuevas de la isla de Sulawesi, pueden encontrarse entre las más antiguas del mundo. Se trata de doce representaciones en negativo de unas manos de unos 40.000 años y unas pinturas de animales de 35.400 que rivalizan en antigüedad con algunas de las joyas prehistóricas europeas, como los discos rojos de la cueva cántabra de El Castillo (40.800 años), el gran bisonte de Altxerri en Guipúzcoa (39.000 años), o la famosa y bella 'Capilla Sixtina' de Altamira (35.600 años). Es arte de la Edad de Hielo hecho en los trópicos.

universal. Entre las poblaciones nativas del hemisferio occidental, los nativos usaban una lengua de señas similar que hablaba 37 idiomas diferentes con diferentes dialectos, desde México hasta Canadá y desde el Pacífico hasta los océanos Atlántico. Ninguna lengua hablada puede reclamar tal éxito intercultural.



Una versión modificada de la lengua de señas norteamericana es quizás la única forma de lenguaje usado para conversar con otra especie. El mejor ejemplo de esto fue un famoso gorila llamado **Koko**. Koko nació en 1971 y, antes de morir en 2018, se creía que había entendido más de 2.000 palabras habladas en inglés y que podía firmar más de 1.100 palabras en lenguaje de señas americano.

Más allá de las formas primitivas de comunicación para verbal de gruñidos, gritos y expresiones faciales, el signo de la mano es quizás el único lenguaje 'natural' deliberado cuyas formas básicas tienen significados universales como **la palma aplanada extendida hacia otra persona** que significa 'alto'. Sin considerar quién eres o de dónde eres, la palma aplanada extendida hacia adelante es una 'palabra' visual que significa 'aléjate, no te acerques más'.

El arte de la **proxémica** (disciplina que estudia la relación espacial entre personas como manifestación social y significativa) —el uso de la distancia y el posicionamiento para facilitar la seguridad y afectar el comportamiento— es algo que todos los estudiantes del sistema de gestión de conflictos de Vistelar aprenden para no escalar, desescalar y mantenerse a salvo incluso en encuentros de alto riesgo entre personas, ya sea que hablen el mismo idioma o no.

La **proxémica** es combinada con otros abordajes en el repertorio de entrenamiento de Vistelar, como reducir la estimulación y adaptar la comunicación, en un esfuerzo por comunicar inquietudes, evaluar amenazas, reducir el perfil de crisis y promover la seguridad — todo mientras se ve bien frente a la cámara. Usando esos métodos de comunicación, las personas aprenden a reforzar la palabra hablada y comunicarse claramente y decisivamente, en momentos de conflicto e incluso crisis.

¿Alguna vez le ha pedido a alguien que se calme? ¿Funcionó? Probablemente no. De hecho, lo más probable es que tuviera el efecto contrario. Una de las bases del Sistema de Gestión de Crisis de Vistelar es la noción de que no podemos decirle a alguien que se calme, pero podemos guiarlo.

Sin embargo, sacar a las personas del estrés y recuperarlas no es una respuesta natural a un conflicto o a una crisis. Lo que 'naturalmente' hacemos es: estar demasiado cerca, hablar demasiado rápido, hablar demasiado alto y decir demasiado. Con nuestra respuesta natural al estrés, naturalmente empujamos a alguien bajo estrés a una crisis. Dos de las formas con las que en Vistelar capacitamos a otros para manejar esta dinámica natural es a través de las comunicaciones de crisis (verbal) y el arte de la proxemia (no verbal).

Uno de los fundadores de Vistelar, **Dave Young**, lo expresa de esta manera: "Al aprender los fundamentos de la proxémica, los contactos profesionales pueden gestionar su presencia, distancia y ubicación de las manos para comunicar inquietudes, verse bien ante la cámara y mantener a todos lo más seguros posible".

Las personas entrenadas en el arte de la proxémica aprenden a acercarse a las personas de una manera que previene y predice conflictos. Es un conjunto de habilidades que mantiene a los practicantes fuera del problema cuando no pueden intervenir y manejar el problema cuando deben hacerlo. Es un arte que usa la distancia, la evaluación y el juicio entrenado de una manera que promueve la no escalada.

Piénselo de esta manera. Desescalar es lo que hacemos y decimos para evitar que alguien salte desde una cornisa; muchos sistemas de entrenamiento dicen enseñar esto. La no escalada es lo que hacemos y decimos para evitar que suban a la cornisa en primer lugar, y solo el sistema de entrenamiento de Vistelar lo enseña.

Al administrar nuestra distancia, tono y volumen, nuestras expresiones faciales y la colocación de nuestras manos, podemos facilitar tanto la no escalada como la desescalada. Al usar una o ambas manos de manera deliberada, no solo podemos protegernos, sino que también podemos crear límites y realizar intervenciones de emergencia sin tocar a la otra persona. Esas habilidades siguen formando parte de una respuesta práctica planificada previamente — parte de la filosofía de entrenamiento de Vistelar consistente en '**Responder, no reaccionar**'.

EL PODER DE UNA SONRISA ⁴⁶

Esta herramienta simple pero efectiva es infrutilizada por muchos oficiales.



Teniente (R) Dan Marcou
SWAT
Departamento de Policía de La Crosse
(Wisconsin)
1 de junio de 2021

Como oficial y entrenador, practiqué y enseñé lo que llamo la disciplina de mantener una actitud positiva para ayudar a evitar la negatividad y el cinismo crónico. Esos esfuerzos me llevaron a descubrir una herramienta simple pero poderosa que es infrutilizada por muchos oficiales. Esa poderosa herramienta es la sonrisa.

COMUNICACIÓN NO VERBAL. A todos les han enseñado la importancia de leer las señales no verbales de las personas con las que están en contacto. Esas mismas personas también están haciendo juicios sobre usted en función de sus señales no verbales y la sonrisa es una comunicación no verbal clara durante cualquier contacto en la calle. Una sonrisa no es un indicador absoluto de intenciones positivas. Sin embargo, generalmente envía un mensaje no verbal positivo inmediato cuando está en la cara de un oficial de policía.

SONRÍA CUANDO SEA APROPIADO. Vale la pena decir que hay muchas ocasiones en la aplicación de la ley en las que sonreír estaría totalmente fuera de lugar. Claramente, en escenas de muerte, accidentes graves, mientras se investigan delitos sexuales o mientras se usa la fuerza para vencer la resistencia combativa. Sin embargo, cuando esté patrullando a pie, ingresando a un negocio en su área o dando instrucciones a pedido, sonreír intencionalmente al conocer y saludar al público al que sirve puede impactar positivamente su actitud no solo hacia usted sino también hacia nuestra profesión. Por contraste, haga el mismo paso casual de alguien en el público e ignórela, luzca indiferente o, peor aún, sea brusco en su comportamiento, y al instante lo juzgarán duramente a usted y a nuestra profesión.

⁴⁶ Marcou, D. (2021). This simple but effective tool is underutilized by too many officers. Blue Knights. https://www.police1.com/patrol-issues/articles/the-power-of-the-smile-31jKmaASek0lu4ho/?utm_source=Police1+Roll+Call&utm_campaign=5173110490-EMAIL_CAMPAIGN_2021_06_02_07_35&utm_medium=email&utm_term=0_ca044a84ea-5173110490-42875543



EL PODER DE LA SONRISA. Tenga en cuenta que un contacto que comenzó con un aire de indiferencia, o incluso un ceño fruncido probablemente tomará una trayectoria diferente a un contacto con una sonrisa, un saludo y una presentación. Por ejemplo, "Buenas noches, soy el Teniente Dan Marcou. La razón por la que lo paré esta noche es que sus dos luces traseras están apagadas y como no puede verlas desde el asiento del conductor, pensé que debería detenerlo y avisarle".

Comenzar un contacto por una infracción del equipamiento legal como este con una sonrisa, donde es más probable que una advertencia sea inminente, es ciertamente aceptable.

EL PODER DE TERMINAR UNA SONRISA. El uso de una sonrisa también puede convertirse en una táctica para lograr el cumplimiento. Cuando usted como oficial, hace una solicitud legal con una sonrisa como, "Ya que usted claramente no está satisfecho con el servicio aquí y el propietario quiere que se vaya, ¿qué tal si nos vamos ahora y puede encontrar otro lugar, cuyo servicio podría apreciar mejor". Todo esto puede ser dicho con una sonrisa.

Cuando la persona con la que está hablando responde negativamente, he descubierto que solo una pausa y la transición de una sonrisa a la cara de un profesional serio pueden tener un efecto tan poderoso en las personas como cualquier palabra y, eventualmente, acciones que seguramente seguirán si la persona no cumple.

Una vez dominado, el acto de pasar de la sonrisa a la no sonrisa en el momento adecuado es casi como una técnica de uso de la fuerza sin impacto.

CREAR SONRISAS. Mientras patrulla, cuando el tiempo lo permita, puede crear circunstancias que le permitan sonreír al público al que atiende. Una de esas formas es aumentar sus contactos. Esto le permite no solo citar, sino detener y educar a las personas que cometen violaciones que son malos hábitos peligrosos y ofensas citables, pero que son lo suficientemente leves como para justificar una advertencia.

Puede detener a alguien por pasar por una señal de alto, una infracción del cinturón de seguridad o incluso una infracción del teléfono celular y no solo darles una advertencia, sino recitar una breve presentación preparada previamente. Durante la presentación, explíqueles no solo cuánto dinero les está ahorrando al advertirles, sino cómo lo que están haciendo podría conducir a una tragedia. Envíelos de camino con un cierre del tipo "Gracias por su cortesía y por escuchar. Conduzca seguro y esté seguro".

Precaución: Incluso durante esos "contactos de vehículos por violación de la seguridad pública", debe utilizar las tácticas adecuadas porque, aunque se encontrará con personas en su mayoría buenas, a veces se

encontrará con personas que son buscadas por orden judicial, que conducen sin licencia y/o en el proceso de cometer un delito. Por lo tanto, ¡tenga cuidado y use las tácticas adecuadas en todas las paradas, ya que no es rutina.

SONRISAS AL CONDUCIR. También puede realizar una parada y charlas agradables, o sonrisas desde el automóvil, con un saludo de ventana abierta. Aquí están algunos ejemplos. Usted puede:

- Deténgase y grite a los niños que juegan, diciendo "Buena atrapada" o "Buen tiro".
- Deténgase para decirle al dueño de un negocio que ha realizado algunas mejoras: "Gracias por hacer de la ciudad un lugar un poco mejor para vivir".
- Deténgase y dígame a un propietario que trabaja en el jardín: "Tus rosas se ven hermosas este año".
- Dígame en broma a los nuevos padres: "Puede que no se dé cuenta, pero está paseando en una 'zona no linda' (*No Cute Zone*) y con esos niños definitivamente está en infracción". (He usado esto más veces de las que puedo contar y nunca deja de obtener no solo una sonrisa sino también una risa orgullosa de los padres).

Añada esa y otra de su propia creación a su repertorio de patrullaje requiere poco esfuerzo. Tampoco cuesta nada ser agradable hasta que llega el momento de ser intenso, pero el impacto positivo puede no tener precio.

CONCLUSIÓN. Durante esos tiempos difíciles, parece poco realista incluso hablar de sonreír mientras se hace el trabajo policial, considerando la forma en que algunos asedian y ensucian públicamente a toda la profesión de las fuerzas del orden. Lo entiendo. Sin embargo, la realidad es que una reciente encuesta de Monmouth reveló que, a pesar del ataque, el 71 % de los estadounidenses todavía aprueba a su policía local. ¡Ese es usted!

Esto demuestra que no sólo la mayoría del público al que sirve no cree en la tergiversación de toda la profesión policial orquestada deliberadamente por algunos; sino también muestra que, a pesar de esos ataques, todos deben continuar sirviendo al público fielmente con un contacto y una llamada a la vez durante esos tiempos desafiantes. Eso es algo por lo cual sonreír.

MÁS ALLÁ DE LA EMPATÍA: POR QUÉ LA COMUNICACIÓN COMPASIVA ES UNA MEJOR CLAVE PARA LA DESESCALADA⁴⁷

El entrenamiento de Comunicación Compasiva de VirTra se alinea con los objetivos de la policía mientras mitiga la exposición al trauma.

30 de mayo de 2023



Katja Ridderbusch es una periodista residente en Atlanta que informa sobre atención médica y aplicación de la ley. Su trabajo ha aparecido en "U.S. News & World Report", "Time", "Kaiser Health News", "Atlanta Journal-Constitution" y NPR.

Dos policías son llamados a la escena de un crimen violento. La primera persona con la que hablan, un individuo gravemente golpeado, parece ser la víctima. Los oficiales se sientan con ellos, escuchan la historia y pronto están todos adentro – asegurando que pueden relacionarse, prometiendo que localizarán al

⁴⁷ Ridderbusch, K. (2023). Beyond empathy: Why compassionate communication is a better key to de-escalation. Patrocinado por VirTra. Police1 BrandFocus. https://www.police1.com/police-products/training/simulator/articles/beyond-empathy-why-compassionate-communication-is-a-better-key-to-de-escalation-QdYjTAI90ezOKHwy/?utm_source=Police1&utm_campaign=88d4aaf8ed-EMAIL_CAMPAIGN_2023_06_06_04_20&utm_medium=email&utm_term=0_5584e6920b-c3093514b0-%5BLIST_EMAIL_ID%5D

perpetrador y obtendrán justicia. Pero cuando entrevistan a la segunda persona involucrada, se dan cuenta de que la primera persona podría no ser la víctima sino el sospechoso. Necesitan hacer una corrección de rumbo mental. Se sobre invirtieron emocionalmente e hicieron promesas que no pueden cumplir.

El entrenamiento en Comunicaciones Compasivas enseña habilidades de comunicación que abordan el comportamiento de una persona en la escena sin que el oficial se involucre demasiado emocionalmente.



El entrenamiento en Comunicaciones Compasivas enseña habilidades de comunicación que abordan el comportamiento de una persona en la escena sin que el oficial se involucre demasiado emocionalmente. (Imágenes Getty)

Los oficiales hicieron lo que les enseñaron a hacer: empatizar. "Durante demasiado tiempo, el entrenamiento de las fuerzas de seguridad ha operado bajo la premisa de que la empatía es la respuesta a todo", dijo Nicole Florisi, oficial de policía de Arizona durante 22 años, consejera profesional enfocada en el tratamiento del trauma y experta en la materia para VirTra, el fabricante global de realidad virtual y tecnología de simulación para la aplicación de la ley y el entrenamiento militar.

Pero "forzar esas conexiones empáticas" a menudo es contraproducente e incluso dañino, dice Florisi, quien también trabaja como instructora del Force Science Institute. Para VirTra, ayudó a desarrollar un nuevo plan de estudios de entrenamiento llamado Comunicación Compasiva que debutará pronto.

La comunicación compasiva enseña un conjunto de habilidades de comunicación que son usadas para conocer a las personas donde están sin caer en la trampa de involucrarse demasiado emocionalmente.

LA EMPATÍA TIENE UN LADO BAJO. Florisi dice que la empatía es una buena idea conceptualmente, pero no tiene un objetivo claro en el contexto policial. El uso exclusivo de la empatía puede disuadir a los oficiales de investigar el delito o de obtener la ayuda adecuada para las personas en apuros. "Nadie toma buenas decisiones bajo el efecto de las emociones, incluidos los policías", agregó.

Además, formar un vínculo personal con las personas con las que interactúan, víctimas o sospechosos, puede atraer fácilmente a los oficiales a la identificación y la autorrevelación. "La empatía puede crear una dinámica poco saludable de compartir demasiado", dijo Florisi.

Pero el principal riesgo de impulsar el entrenamiento basado en la empatía en los oficiales es el trauma secundario e indirecto. Los oficiales de policía experimentan suficiente trauma tal como es, dice Florisi, ya sea acumulativo—"las cosas horribles que ven, oyen y huelen durante toda su carrera"—o trauma después de un incidente específico, como un tiroteo, la muerte de un niño o un accidente automovilístico fatal.

La esencia del entrenamiento basado en la empatía, la idea de hacer que los policías caminen una milla en los zapatos de otra persona, "es mala", agregó. "Porque los empuja a hacer conexiones emocionales, pero no les enseñamos a desconectarse".

Florisi hace referencia a un libro de 2016 del psicólogo de la Universidad de Yale Paul Bloom, "Contra la Empatía: el Caso de la Compasión Racional". En su libro, Bloom usa estudios clínicos y lógica de sentido común

para argumentar que la empatía, por bien intencionada que sea, crea una pendiente resbaladiza para el razonamiento moral.

Inspirándose en el libro de Bloom, Florisi dice que implementar el concepto de Comunicación Compasiva en el entrenamiento de las fuerzas de seguridad requiere más que simplemente reemplazar la palabra empatía por compasión. "Se trata de cambiar de mentalidad".

La comunicación compasiva se alinea con los objetivos policiales para resolver la crisis, sin el bagaje emocional que causa trauma a los oficiales.

La comunicación compasiva se alinea con los objetivos policiales para resolver la crisis, sin el bagaje emocional que causa trauma a los oficiales. (Imágenes Getty)



LA COMUNICACIÓN COMPASIVA BRINDA A LOS OFICIALES DE POLICÍA HERRAMIENTAS ADICIONALES – LA HERRAMIENTA DE LA EMPATÍA POR SÍ SOLA ES MUY CARENTE. Esta debería ser una venta natural, agrega, porque la comunicación es la habilidad y la herramienta que más usan los policías, mucho más que la fuerza. La Comunicación Compasiva ayuda a los oficiales a reconocer qué tipo de comunicación es más eficaz para la persona y la situación en ese momento, y ofrece un conjunto flexible de herramientas para aplicar, desde la escucha activa, la influencia de la persuasión y la resolución de problemas hasta la comunicación de crisis.

Florisi da el ejemplo de una persona con cinco hijos, el principal sostén de la familia que recientemente se quedó sin trabajo. Se han atrasado en el alquiler y están entrando en una crisis. Si el oficial llamado a la escena entra en modo de resolución de problemas de inmediato –sugiriendo, por ejemplo, que la persona solicite otro trabajo– eso probablemente no funcionará, dice el experto. "Si enfrentamos la emoción con la lógica, tiende a escalar la situación".

A diferencia de la empatía, la Comunicación Compasiva está orientada a objetivos, continúa Florisi. Se alinea con cualquiera que sea el objetivo policial respectivo –parar la amenaza, rastrear al sospechoso, apoyar a la persona en peligro o investigar el caso– al mismo tiempo que mitiga el trauma del oficial.

El concepto de Comunicación Compasiva se relaciona, en parte, con el entrenamiento del Equipo de Intervención en Crisis (CIT, *Crisis Intervention Team*). La capacitación del CIT, desarrollada a fines de la década de 1980, les enseña a los oficiales cómo interactuar de manera segura y efectiva con personas en una crisis de salud mental. Si bien el CIT es una herramienta valiosa, Florisi dice que la comunicación compasiva es mucho más amplia. No todas las personas con las que se encuentran los policías están en crisis, explica, y no todos los que están en crisis tienen una enfermedad mental.

Florisi dice que si bien conocer un diagnóstico es informativo para un oficial de policía, "no nos enfocamos en un diagnóstico. Nos encontramos con la persona en el comportamiento que está presentando cuando llegamos a la escena".

CONSTRUYE CONFIANZA DEL AULA A LA CALLE. La naturaleza fundamental de la próxima capacitación en Comunicación Compasiva de VirTra es que tiene "múltiples modos de entrega, ofreciendo a las agencias la mayor flexibilidad", dijo Lon Bartel, director de capacitación y del plan de estudios de VirTra. Las agencias seleccionadas realizarán un test beta del plan de estudios antes del lanzamiento oficial.

Los escenarios de entrenamiento pueden ser enseñados en un simulador o mediante cascos de realidad virtual. VirTra utiliza una tecnología llamada captura volumétrica, o video volumétrico, que se refiere a filmar un lugar, objeto, persona o evento de manera que aparezca en un espacio tridimensional. Al grabar a una persona para el entrenamiento, la tecnología permite que el espectador gire o se mueva para capturar las diferentes dimensiones y componentes de la comunicación, como las expresiones faciales y el lenguaje corporal.

Florisi dice que a veces los oficiales más jóvenes que han crecido detrás de una tableta no son tan hábiles para detectar señales no verbales o leer el lenguaje corporal y las expresiones faciales como lo son sus colegas mayores. "La capacitación en realidad virtual los ayudará con eso, pero seamos claros, no la CGI (Imagen Generada por Computadora). La CGI no proporciona las sutilezas vitales del comportamiento humano real, el afecto y la emoción".

La comunicación compasiva no está diseñada para enseñarse en un salón de clases tradicional, como un curso de 40 horas de una semana. Las agencias pueden dividirlo en cualquier segmento que funcione para ellos y sus horarios, ya sean varios bloques de una hora integrados en ejercicios basados en escenarios o eventos de micro entrenamiento de 15 minutos durante sesiones informativas diarias o semanales.

"Estamos construyendo esos escenarios para asegurarnos de que los oficiales tengan la confianza para transferir fácilmente estos conjuntos de habilidades del entorno de aprendizaje a la calle", dijo Florisi.

El concepto de Comunicación Compasiva parece particularmente relevante en un momento en que la desescalada se ha convertido en una palabra de moda. "Lo que el público a menudo no entiende es que los oficiales no desescalan", dijo Florisi. "Idealmente, brindan un espacio seguro para que las personas se relajen". La capacitación en comunicación compasiva ofrece una herramienta fundamental para respaldar el proceso, agrega, al mismo tiempo que enseña a los oficiales algo que hace mucho que faltaba – "la capacidad de autorregularse".

TÉCNICAS PARA TRATAR CON EL INFRACOR DE TRÁFICO DIFÍCIL

Para evitar ser multado, el conductor difícil se involucrará en una combinación inconexa de negociaciones, refutaciones, elogios e insultos.



Hay muchísimos resultados posibles esperando a un oficial de policía cuando enciende las luces para hacer contacto con un vehículo. Este artículo de entrenamiento se concentra en el contacto con infractores de tránsito que son difíciles, pero no resistivos ni combativos.

Contactar al conductor con precaución y un saludo. Por razones de seguridad, mantenga una posición detrás del poste de la puerta durante todo el contacto, ya sea en el lado del conductor o en el lado del pasajero del vehículo (su elección táctica) y mantenga al conductor sentado en el vehículo, a menos que haya prioridades investigativas que exijan que usted le requiera salir del vehículo. Cuando se contacte con el conductor, considere pedirle que coloque las manos con las palmas hacia arriba en el volante. Una vez confirmado ese cumplimiento, use un saludo estándar para romper el hielo e infórmele inmediatamente el motivo de la parada: "Buenos días. Soy el Oficial ----- del ----- Departamento de Policía. La razón por la que lo detuve es que viajaba a 70 km/h en una zona de 40 km/h. ¿Hay alguna razón (o justificación) para que usted viaje a esa velocidad?"

Esta frase saluda al conductor, lo presenta a usted y a su autoridad y le informa el motivo del contacto. Su respuesta a menudo incluirá una razón que puede hacer que la parada sea única y memorable para que usted la recuerde en caso de que tenga que acudir a la corte. Por ejemplo, el conductor podría explicar: "Sé que iba a exceso de velocidad, pero mi avión llegó tarde y ahora llegamos tarde a la boda de mi sobrina. Se supone que debo dar una lectura en la ceremonia". Asegúrese de documentar la respuesta dada.

Pregunta: *Ante esta afirmación, ¿citaría o advertiría a este conductor?*

Siempre que un conductor se convierta en uno de esos pocos memorablemente difíciles, olvidar el contacto no será un problema.

El conductor difícil. El conductor difícil, que no se vuelve combativo ni resistivo, se identificará a sí mismo como gente que:

- Es muy importante.
- Paga su salario.
- Conoce al jefe, al sheriff, al alcalde y/o a muchos oficiales de policía que son más amables que usted.
- Cree sinceramente que tiene muchas cosas más importantes que podría hacer además de pararlo.
- Me pregunto por qué no está capturando criminales reales.
- Creer que lo está parando es una de muchas razones por las que hoy a la gente no le gustan los policías.
- No hizo nada más de lo que hacían los demás.
- Es víctima de su acoso.
- Puede ser grosero, desagradable e insultante.
- Puede ofrecerle un soborno. (Si esto sucede, es un delito grave. Llame a refuerzos y arréstelos).

Debido a su parada, ellos:

- Están llegando tarde al momento más importante de sus vidas, como un examen, una entrevista o una reunión.
- Van a perder los puntos restantes en su licencia.
- Quedarán arruinados financieramente.
- Mojarán sus pantalones a menos que los suelte para buscar un baño inmediatamente.
- Ahora inevitablemente van a ser asesinados por sus padres.

Para evitar ser multado, el conductor difícil se involucrará en una combinación inconexa de negociaciones, refutaciones, elogios e insultos mientras defiende su caso. Aquí hay 10 tácticas que pueden ayudarlo a superar esas paradas casi insufribles.

Nota: *Recuerde, durante este contacto y todos los contactos permanezca alerta ante cualquier amenaza en desarrollo.*



[1] MANTENGA LA CÁMARA ENCENDIDA PARA MOSTRAR EL CONTRASTE ENTRE SU GROSERÍA Y SU CORTESÍA. Las personas difíciles tienden a creer que todos los demás son difíciles. Por ello, durante todo el contacto marque la cortesía. Su cortesía servirá para contrastar notablemente y resaltar la mala educación del difícil conductor cuando la grabación sea revisada más adelante.

[2] EVITE EL BUCLE. Las personas difíciles tienden a alterar el ritmo de su contacto y los oficiales que no tienen cuidado se encontrarán en un "bucle" repitiéndose. Por ejemplo. "Te detuve por exceso de velocidad... Te detuve por exceso de velocidad" o "Necesito ver tu licencia... necesito ver tu licencia...". Evite el bucle.

[3] SEA DECISIVO. Cualquiera que sea la causa de la parada, decida su curso de acción lo antes posible e informe al conductor de su decisión de citar o advertir. La decisión es suya, así que no permita que la persona difícil lo moleste para que no le emita una advertencia que pretendía emitir o lo intimide para que no le emita una citación muy merecida.

No siempre es posible saber qué decisión va a tomar antes de la parada, porque a veces circunstancias legítimas descubiertas después del contacto pueden llevarlo a decidir advertir, citar o incluso arrestar por cargos adicionales.

La clave aquí es tomar una buena decisión e informar al conductor de esa decisión de manera oportuna.

[4] NO SERMONEE CUANDO CITE. Si va a emitir una citación, explíquela. No cite y sermonee. Esos no son bien recibidos juntos. Sermonear y citar cuando son combinadas tienden a alargar y exasperar la parada.

[5] TENGA PREPARADO UN SERMÓN PARA LOS CONDUCTORES A LOS QUE ADVIERTA Y REGÁLELO. Se puede entregar una advertencia como regalo educativo. Por ejemplo, si está advirtiendo a alguien por una infracción de la señal de alto, he descubierto que este enfoque conduce a resultados positivos:

–**Oficial:** "¿Alguna vez alguien que no conoce le ha dado un regalo de cumpleaños de \$109?" (El monto variará según la multa por las infracciones por las que les esté advirtiendo).

–**Infractor:** "No".

–**Oficial:** "No lo multaré multa hoy. Todo lo que pido a cambio de este regalo, de hoy en adelante, cuando pare ante una señal de alto, asegúrese conscientemente de que su espalda descansa contra el asiento.

Entonces sabrá que su vehículo se ha detenido por completo. Mientras está detenido, mire a la izquierda, a la derecha y luego vuelva a mirar a la izquierda para asegurarse de que puede continuar con seguridad. Si hace eso de ahora en adelante, no tendremos que seguir reuniéndonos así. Gracias por su cortesía. Ahora conduzca con seguridad y tenga especial cuidado al volver al tráfico".

Puede tener un mensaje de servicio público preparado como este para cada infracción que advierta, lo que puede hacer que la parada sea positiva, educativa e incluso salve vidas. Además, advierta con una sonrisa.

[6] CONSIDEREMOS LA TÉCNICA DEL *MALUM PROHIBITUM* PARA LA "BUENA PERSONA" DIFÍCIL. Para el conductor que no para de hablar de lo cuidadoso que es y de lo buena persona que es, a menudo les intercalo de repente la pregunta: "¿Alguna vez has oído los términos latinos *malum in se* o *malum prohibitum*?"⁴⁸

A menos que sea un abogado, la pregunta generalmente los para y responderán: "No".

Con eso, les explico: "Hay infracciones que son *malum in se*, lo que significa que son ilegales porque simplemente están mal. Esas son cosas como robo, agresión, asesinato y cosas así. Son cosas malas que normalmente hacen malas personas.

Ahora bien, hay otras cosas contra la ley que son *malum prohibitum*. Eso significa que son ilegales porque un cuerpo legislativo decidió que están prohibidos. Estas son cosas como infracciones de estacionamiento (incluidas sus infracciones) y exceso de velocidad. Hacer estas cosas no convierte a una buena persona en mala persona. Simplemente significa que cometieron un error. Sigue siendo una buena persona. Simplemente cometió un error y eso le hace humano".

Esto puede provocar un cortocircuito en los interminables anuncios de servidores públicos de una persona que cree que es demasiado buena para estar en la posición en la que se encuentra.

[7] CONSIDEREMOS LA TÉCNICA DEL "BÉISBOL" PARA EL LITIGANTE EN LA CALLE. Para la persona que quiere defender su caso allí mismo, en la calle, a menudo le hago la pregunta: "¿Alguna vez mira béisbol?".

En la mayoría de los casos, la respuesta es: "Sí, ¿pero qué tiene eso que ver con algo?"

Con eso viene la respuesta: "Soy como un árbitro. Los llamo como los veo. Excepto cuando un árbitro toma una decisión, no hay apelación. Sin embargo, cuando hago una llamada como esta, usted puede presentarse en la fecha de la corte que figura en la citación y argumentar su caso ante el tribunal. Sin embargo, ahora no es el momento ni el lugar para defender su caso. El juez no está aquí".

[8] EN EL MOMENTO ADECUADO, CONOCER Y USAR LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA UN SERVICIO DE CITACIÓN LEGAL. Hay ocasiones en las que continuar una discusión no sirve de nada. Conozca los requerimientos mínimos para un servicio legal de una citación en su jurisdicción y diga cortésmente esas palabras practicadas previamente y realice esas acciones practicadas previamente para entregar la citación y romper el contacto, mientras dice: "Por favor, conduzca con cuidado al regresar al tráfico de la carretera", finalizando el contacto mientras se aleja con cuidado del obstinado infractor.

[9] PREPARE UN CIERRE BUENO Y DEFENDIBLE EN EL QUE DIGA CASI CUALQUIER COSA MENOS "QUE TENGA UN BUEN DÍA". La gente se enfurece innecesariamente si reciben una citación y el oficial les dice: "Que tenga un buen día".

[10] SEA EL PROFESIONAL. Al tratar con una persona difícil, evite la tendencia humana natural de dar lo mejor que recibe. No refleje el comportamiento desagradable de las personas con las que contacta. Sea profesional y ese profesionalismo brillará notablemente más durante esas paradas difíciles que durante cualquier otra. En esta línea, el difunto George Thompson solía compartir estos dos axiomas para una comunicación exitosa con personas difíciles durante paradas como ésta, diciendo:

⁴⁸ *Malum prohibitum* (traducción literal: "mal [porque] está prohibido") es una expresión latina utilizada en Derecho para referirse a una conducta que constituye un acto ilícito sólo en virtud de una ley, por oposición a una conducta que es mala en sí misma, o *malum in se*.

1. "Si se siente bien, no lo diga".
2. "Pueden decir lo que quieran, siempre y cuando hagan lo que usted diga".

Conclusión. Con tiempo y experiencia, descubrirá que ser capaz de tratar eficazmente con personas difíciles es uno de los desafíos más interesantes y superables que enfrentará en la calle.

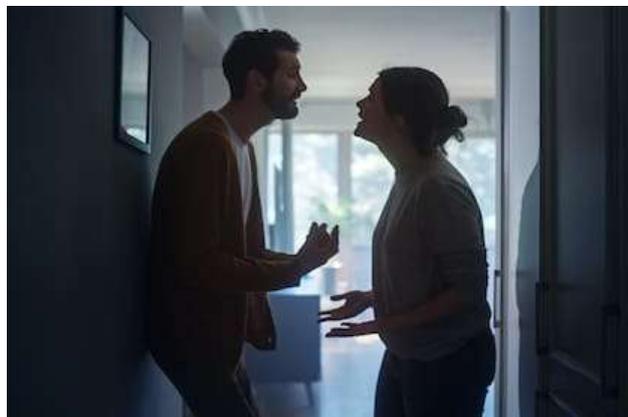


"CÁLMATE":

LAS OCHO FRASES QUE SE DEBERÍA EVITAR EN UNA DISCUSIÓN DE PAREJA, SEGÚN LOS TERAPEUTAS ⁴⁹

De acuerdo con los especialistas, las exageraciones, comparaciones y las generalizaciones deberían eliminarse para disminuir la profundidad del conflicto.

Jancee Dunn
The New York Times
16 de enero de 2024



"No es para tanto" es una frase que suele agravar las peleas (Shutterstock)

NUEVA YORK – Una amiga mía, terapeuta de parejas, vino a verme después de una semana larga. Se hundió en mi sofá, cerró los ojos y dijo: "¿Sabes qué frase me gustaría prohibir decir a las parejas? **'Yo nunca dije eso'**".

Era una frase, me dijo mi amiga, que oía casi todas las semanas. Y una vez que alguien la pronunciaba, toda la sesión solía convertirse en una discusión sobre lo que la persona había dicho o dejado de decir. Esto me hizo preguntarme por otras frases que los terapeutas desearían que las parejas dejaran de decir durante los conflictos.

Estas son sus candidatas, por qué debemos evitarlas y qué decir en su lugar.

⁴⁹ <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/calmate-las-och-frases-que-se-deberia-evitar-en-una-discusion-de-pareja-segun-los-terapeutas-nid16012024/>

GENERALIZACIONES. "Vos siempre..." y "vos nunca...". Estos términos suelen ser exageraciones y no reconocen ningún esfuerzo que tu pareja esté intentando hacer, dijo Kier Gaines, terapeuta licenciada que trabaja con individuos y parejas en Washington, D. C.

Y tu pareja puede ponerse a la defensiva, añade: "Así que ya ni siquiera estás teniendo una conversación para resolver problemas. Entrás de lleno a discutir".

En lugar de ahondar en el pasado, esfuérzate por permanecer en el presente. "Cuando te remontás al pasado, la conversación se convierte en otra cosa", dijo Gaines. Centrate en el problema que tenés entre manos, añadió. (Podrías decir: me estoy dando cuenta de que no ayudás a levantar lo que ensucian los niños; te diré por qué me molesta).

DESVIACIONES. "Sí, pero...". Alexandra Solomon, psicóloga del Instituto de la Familia de la Universidad Northwestern y autora de Love Every Day, dijo que oye esta frase todo el tiempo. Una persona expresa su preocupación y la otra le da la razón, pero luego añade una advertencia (puede que una persona diga: "has llegado 10 minutos tarde", y la otra responda: "sí, pero tú llegaste tarde la semana pasada").

El uso de la palabra "**pero**" implica que "reconocí superficialmente tu preocupación, pero en realidad no la entiendo ni me parece válida", dijo Solomon.

En lugar de hacer una defensa, recomendó, trata de reflejar las palabras y los sentimientos de tu pareja. Probá decir algo como: "Lo que estoy oyendo de vos es...".

COMPARACIONES. "Deberías parecerte más a _____". Comparar a tu pareja con otra persona "nunca, nunca es una buena estrategia", dijo Gaines.

"Lo veo mucho: 'Bueno, Danny tiene citas con su esposa tres veces al mes'", continuó. "Danny es una persona diferente. Su pareja es una persona diferente. Vos solo podés ser quien sos".

Jugar al juego de las comparaciones puede conducir a los **celos**, dijo Gaines, y "engendrar muchos problemas de imagen personal y confianza en uno mismo y autoestima dentro de una relación".

"Esto nunca fue un problema en mis otras relaciones". Esta bomba verbal "realmente destroza la confianza y la seguridad que tienes con tu pareja", dijo Wonbin Jung, un terapeuta de Silicon Valley especializado en la terapia de parejas LGBTQ. "El mensaje oculto que escucho como terapeuta es: 'El problema que tenemos en esta relación es por tu culpa'".

Mantené los demás al margen, afirmó Gaines, y concéntrate en hablar de tus propias necesidades. Esto puede hacerte sentir más vulnerable, pero es mucho más productivo.

INVALIDACIONES. "Estás exagerando". Ninguna persona es "un modelo de las respuestas emocionales", aseguró Solomon. Una persona no puede determinar qué reacciones son apropiadas en otros, dijo, y añadió que esta frase se utiliza a menudo para eludir la responsabilidad de nuestros actos.

En lugar de juzgar, dijo Solomon, podés decir: "Está bien, **te escucho**. Contame más. Ayúdame a entender lo que te está costando".

"**Cálmate**". Instar a tu pareja a que se tome con calma algo que la inquieta casi siempre tiene el efecto contrario, dijo Jung. "Es como echar aceite al fuego. También lo es: 'Estás loco'".

Si uno de los integrantes de la pareja está agitado, o ambos lo están, Jung suele aconsejarles que se tomen un descanso breve y que las cosas se enfríen.

O, según Jung, podés preguntarle a tu pareja: "¿Qué necesitás ahora mismo?". (Quizá sea que te ayuden, que te escuchen o que te abracen).

"No es para tanto". Cuando decís que una de las preocupaciones de tu pareja no es grave, es menospreciar lo que siente y también es inexacto, dijo Gaines. "No podés medir cómo le sienta algo a otra persona", añadió. "No tenés un marco de referencia. No podés definir eso".

En lugar de eso, dijo Gaines, reconoce respetuosamente que tenés perspectivas diferentes. A continuación, pedí a tu pareja que te ayude a entender por qué un tema es importante para ella y ofrecele todo el apoyo que puedas.

Gaines me contó que su esposa, Noémie, es ordenada y organizada, mientras que él no lo es. Una vez, dijo, le dejó un plato de avena crujiente en la piletta de la cocina recién limpio; ella bromeó acusándolo de "intentar destruirla".

Mi marido y yo tenemos una dinámica parecida. Después de oír la frase de Noémie, la utilicé con él cuando dejó un montón de su olorosa ropa de ciclismo en el suelo.

"Siempre me haces reír", me dijo. (Ese es el buen tipo de "siempre me haces reír").

Pág.	ÍNDICE
2	Las siete reglas del gallo
4	Nunca le diga estas siete frases a nadie, y por qué <i>Tip: <u>7 things never to say to anyone, and why (Part 1)</u> – 11/11/2005</i> <i>Tip: <u>7 things never to say to anyone, and why (Part 2)</u> – 11/14/2005</i>
6	Hablar el idioma de la paz: El Guerrero de Paz <i>Tip: <u>Talking the talk of peace: The Peace Warrior</u> – 01/23/2006</i>
8	Usar efectivamente tácticas de comunicación <i>Tip: <u>Using tactical communication effectively</u> – 03/01/2006</i>
10	Policía Comunitaria: La teoría de la "brecha" <i>Tip: <u>Community Policing: The "gap" theory</u> – 03/31/2006</i>
11	Manteniendo el "filo semántico" <i>Tip: <u>Maintaining the "semantic edge"</u> – 05/08/2006</i>
12	¡Tiempo de Show! El impacto de cómo dice usted lo que dice, y hace lo que hace <i>Tip: <u>Showtime! The impact of how you say what you say, and do what you do</u> – 08/09/2006</i>
14	La "teoría del gancho hacia abajo" y el poder de contacto del liderazgo <i>Tip: <u>The "Hook down Theory" and the contact power of leadership</u> – 11/07/2007</i>
16	Guerrero–Defensor de la Paz: Filosofía y táctica – Parte I: No se enseña, pero debería. <i>Tip: <u>Peace warrior–defender: Philosophy & tactics, Part I</u> – 01/14/2008</i>
20	Apunta a la paz, pero prepárate para la guerra <i>Tip: <u>Aim for peace, but be prepared for war</u> – 04/04/2008</i>
23	Civilidad Táctica: El camino del poder y la seguridad <i>Tip: <u>Tactical Civility: The path of power and safety</u> – 03/27/2009</i>
24	Policías y Aristóteles: volver a visitar la perspectiva retórica <i>Tip: <u>Cops and Aristotle: Rhetorical perspective revisited</u> – 08/17/2009</i>
26	Saber cómo comunicar, no espere solo lo mejor <i>Tip: <u>Know how to communicate, don't just hope for the best</u> – 05/25/2010</i>
27	Ganando tácticas para hablar con los sujetos – El acrónimo S.A.F.E.R. <i>Tip: <u>Winning tactics for speaking with subjects</u> – 03/02/2011</i>
29	L.E.A.P.S. te mantiene S.A.F.E.R. 8 a 5 <i>Tip: <u>The 5 universal truths of human interaction</u> – 09/24/2010</i>
29	Cómo obtener un "gracias" tras emitir una multa de tráfico (David Alexander)
30	¿Cómo ayudan las preguntas? (Brian Willis)
32	Manténgase profesional pese a las provocaciones (Dan Marcou, SWAT)

35	Los negociadores policiales son cinturones negros en diálogo (Dan Marcou, SWAT)
36	¿Qué es el "continuo de la seguridad?" (Jack Hoban)
37	El Departamento de Policía de Los Ángeles busca modos de resolver encuentros violentos
38	Transparencia Pública Completa (Gary T. Klugiewicz)
40	Historias de Paz del Dr. Thompson: ¿Por qué necesita Comunicaciones Tácticas? Tip: <i>Dr. Thompson's Peace Stories: Why you need Tactical Communications</i> – 08/31/2007 
—	Historias de Paz del Dr. Thompson: Mi primer día ~ Parte 1 Tip: <i>Dr. Thompson's Peace Stories: My first day, part 1</i> – 08/31/2007 
—	Historias de Paz # 3: Primer día ~ Parte 2 Tip: <i>Peace Story #3: First day, part 2</i> – 11/03/2007
—	Historias de Paz # 4: Libro de Notas & Lapicera Tip: <i>Peace Story #4: Notebook & Pen</i> – 11/03/2007
—	Historias de Paz # 5: Carta & Sombrero Tip: <i>Peace Story #5: Card & Hat</i> – 11/03/2007
—	Videos con Historias de Paz del Dr. Thompson - Mi primer día, Parte 2 Tip: <i>Dr. Thompson's Peace Story Videos — My first day, part 2</i> – 11/13/2007 
—	Historias de Paz # 1: ¿Por qué usted necesita tomar esta clase? Tip: <i>Peace Story #1: Why you need to take this class</i> – 12/03/2007
—	Historia de Paz # 2: Primer día, parte 1 Tip: <i>Peace Story #2: First day, part 1</i> – 01/01/2008
—	Historia de Paz # 6: ¡Poseído por el diablo! Tip: <i>Peace Story #6: Possessed by the devil!</i> – 01/03/2008
—	Historia de Paz # 7: Periódico & Teléfono Tip: <i>Peace Story #7: Newspaper and Phone</i> – 01/03/2008
—	Historias de Paz. Chupando dientes en una cárcel de Los Ángeles Tip: <i>Corrections Video: Thompson Peace Story — Sucking teeth in an L.A. jail</i> – 01/15/2008
—	Historias de Paz. De cara a las confrontaciones verbales Tip: <i>Facing verbal confrontations</i> – 01/22/2008
—	Historias de Paz. El poder del cierre Tip: <i>The power of closure</i> – 03/18/2008 
—	Historias de Paz. La importancia de su 'chaqueta' Tip: <i>The importance of your 'jacket'</i> – 07/14/2008 
—	Historias de Paz. "Ellos estaban más seguros debido a nuestra presencia" Tip: <i>"They were safer by our presence"</i> – 07/21/2008 
—	Historias de Paz. Civilidad Táctica: Los chicos buenos terminan primero Tip: <i>Tactical civility: Nice guys finish first</i> – 11/11/2008 
—	Historias de Paz. 'Camaleón arriba': Adaptándose para sobrevivir Tip: <i>'Chameleon up': Adapting to survive</i> – 02/17/2009 
42	Un argumento a favor de la cortesía profesional (Keith Bettinger)
44	Cortesía profesional (Dan Marcou, SWAT)
45	¡Escuché lo que dijiste!
46	Cuatro cosas que el Guerrero Ético puede aprender de "Doc" Thompson (Jack Hoban)
49	¿Por qué el insulto dirigido al sospechoso no vale la pena? (Dan Marcou, SWAT)
51	¿Cómo esos tres conceptos básicos pueden mejorar la comunicación policial? (Paul C. Wood)
52	7 herramientas que los policías pueden usar a fin de parar de 'disparar desde el labio' (D. Wolfe)
54	"Confianza en los conflictos en la vida diaria" (Kathy Mangold)
55	Tratar a las personas con respeto (Charles "Chip" Huth)
56	Aprenda a responder (no reaccionar) a conflictos y crisis
57	La pregunta simple que puede mejorar las paradas de tráfico (Duane Wolfe)

59	Los tres primeros segundos: Características de un sujeto armado combativo (Donald Kirk Hensley)
59	Por qué las órdenes verbales fuertes y repetitivas pueden dificultar el cumplimiento (D. Wolfe)
61	Una estrategia simple para tratar con un conductor que se niega a darle su licencia (Duane Wolfe)
64	Reaccionar sin reacción: Qué deben hacer los policías cuando son grabados
66	Paradas de tráfico, cortesía profesional y conducta impropia (Doug Wyllie)
67	5 cosas que los oficiales de policía deben saber sobre su lenguaje corporal (Justin Freeman)
69	Las habilidades para las comunicaciones y la supervivencia (Jim Glennon)
72	Control de la mente: Usar las preguntas mágicas (Jim Glennon)
74	Imparta sus voces de mando usando el "método R.E.P." (Craig Stapp)
74	Usar preguntas mágicas para motivar e influir en los demás (Jim Glennon)
77	Detectando mentiras, interpretando a la gente, y obteniendo confesiones (Jim Glennon)
78	Las acciones mienten más que las palabras (Jim Glennon)
81	Las acciones mienten más que las palabras (revisitado) (Jim Glennon)
84	Cómo ayudar a su compañero... con palabras (Doug Wyllie)
86	Es táctico (y práctico) ser bilingüe
86	Trece cosas que deseamos que la gente en general sepa sobre la labor policial (Tim Dees)
87	4 'trucos' creativos para mantenerlo seguro en la patrulla [Sargento (R) Marty Katz]
89	Profanidad policial y percepción pública del uso de la fuerza (Christina L. Patton y Michael Asken)
92	¿Puede una mala palabra ser una buena táctica? (Dan Marcou)
95	5 frases que los policías de servicio nunca deberían decir (Duane Wolfe)
96	Ya sea hablado o gesticulado, los policías en general deben ignorar la bomba F (Ken Wallentine)
97	Qué no usar: la apariencia profesional de un oficial es mucho más que un uniforme (D. R. Weaver)
99	5 cosas que los oficiales de policía deben saber sobre su lenguaje corporal (Justin Freeman)
101	Escuchando a la mano
104	El poder de una sonrisa (Teniente Dan Marcou, 1 de junio de 2021)
107	Más allá de la empatía: por qué la Comunicación Compasiva es mejor clave para la desescalada (Katja Ridderbusch, 30 de mayo de 2023)
109	Técnicas para tratar con el infractor de tráfico difícil (Dan Marcou, 2023)
113	"Cálmate": las ocho frases que se debería evitar en una discusión de pareja, según los terapeutas (Jancee Dunn, 16 de enero de 2024)