



Dirección de
Educación Policial
Institución Universitaria de la
Policía Nacional



Dios y
Patria

CURSOS MANDATORIOS



Dirección de
Educación Policial
Institución Universitaria de la
 **Policía Nacional**



**Utilizar asertivamente la comunicación no verbal, en
la interacción con las personas
M1C1L4**

PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTOR

INSTRUCTOR

Insertar fotografía
del instructor

- ¡Dios y Patria! Buenos(as)... (días, tardes o noches)
- Soy el (Grado, Nombres y Apellidos)
- Rol que cumple (Instructor Principal, Apoyo o Supervisor)
- Bienvenidos(as) a... Nombre de la Lección (solo se menciona una sola vez por parte del instructor principal).

MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de desorden público producto de protesta social

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las ordenes e instrucciones del instructor.
- Acudir al Armerillo, reclamar casco y escudo.
- Conformar la reserva estratégica.
- Apoyar los lugares que indique el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y el protocolo de actuación para control de manifestaciones pacíficas y/o violentas.



Dios y
Patria

MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de ataque o atentado terrorista

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las ordenes e instrucciones del instructor.
- Acudir al Armerillo para reclamar armamento si se encuentran comprometidos en el plan defensa.
- Fortalecer la seguridad en los lugares que sean requeridos por el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y los DD. HH y el D.I.H



Dios y
Patria

MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de emergencias naturales (terremotos, derrumbes, etc.)

- **Activar el protocolo de plan de evacuación y emergencia de las instalaciones policiales.**
- **Conservar la calma.**
- **Evacuar la instalación policial al punto de encuentro.**
- **Si hay humo, mantener un nivel bajo.**
- **No utilizar ascensores ni escaleras eléctricas**
- **Ubicarse en un área despejada y sin peligro de caída de elementos por colapso de edificaciones, arboles, etc.**
- **Efectuar el conteo del personal y verificación de novedades.**

MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de emergencias medicas

- **Conservar la calma.**
- **Disponer de la camilla, botiquín, M5 y vehículos ubicados en la edificación.**
- **Verificar los signos vitales de la persona afectada.**
- **Inmovilizar en camilla.**
- **Remitir al hospital de la policía nacional o clínica más cercana.**
- **Informar novedad a los servicios de supervisión y control.**
- **Mantener comunicación con el afectado y familiares.**



Dios y
Patria

MEDIDAS DE SEGURIDAD



PUNTO DE ENCUENTRO



**CARNET POLICIAL Y
CEDULA DE
IDENTIFICACIÓN**



**UBICACIÓN DE EXTINTORES Y
ELEMENTOS DE SEGURIDAD**



PRIMEROS AUXILIOS



**Llamada de
emergencia**

**LLAMADA DE
EMERGENCIA**

NORMAS DE ENTRENAMIENTO

1. Respeto por los derechos humanos y la dignidad humana en el entrenamiento
2. Restricción del uso de las redes sociales
3. Llamar a todos por su nombre en consenso con los participantes.
4. Respeto por la palabra.
5. Portar el uso del cinturón multipropósito en todo momento durante el entrenamiento.
6. El uso de los dispositivos móviles estará restringido dependiendo de los parámetros de la lección.
7. Prohibido el uso de auriculares o manos libres.
8. No efectuar actos que atenten contra la dignidad humana.
9. Mantenimiento de la disciplina Policial.
10. Prohibido portar armas de fuego o armas cortantes punzantes durante el entrenamiento.
11. No hacer uso de armas letales o elementos menos letales sin autorización u orden del instructor.
12. Prohibido el consumo de bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas antes y durante la lección.
13. Prohibida la ejecución de actividades o ejercicios sin autorización y supervisión del Instructor.
14. Durante el desarrollo de la lección no se podrán realizar ejercicios o portar elementos que no sean requeridos por el instructor.
15. Se designará un estudiante de aula para que mantenga el orden y aseo de esta.



PRINCIPIOS Y VALORES

Principios

1. Vida
2. Dignidad
3. Excelencia
4. Equidad y Coherencia



Valores

1. Compromiso
2. Diligencia
3. Honestidad
4. Honor policial
5. Justicia
6. Respeto
7. Vocación policial

INTEGRACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

En el ejercicio de la comunicación no verbal asertiva, respetamos y promovemos los Derechos Humanos, brindando igualdad, dignidad y empatía en nuestras interacciones con las personas

INTEGRACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

En el ejercicio de la comunicación no verbal asertiva, respetamos y promovemos los Derechos Humanos, brindando igualdad, dignidad y empatía en nuestras interacciones con las personas.

MOTIVACIÓN

"La comunicación no verbal asertiva es una herramienta poderosa para los funcionarios de policía, que nos permite establecer confianza, calma y respeto en nuestras interacciones con las personas, promoviendo la seguridad y el bienestar de nuestra comunidad."

Resultado de Aprendizaje

Establecer una comunicación efectiva y empática con las personas en situaciones policiales, generando confianza, resolviendo conflictos de manera pacífica y brindando un servicio de calidad a la comunidad.



ESTRUCTURA DE LA LECCIÓN

1. • **RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022 “Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”.**
 - **Artículo 14. Comunicación no verbal.**
 - **Expresión facial.**
 - **Paralingüística**
 - **Gestualidad**
 - **Proxémica**
 - **Postura**

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

“Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/49215085452/in/album-72157712191005297/>

Artículo 14. Comunicación no verbal. Se compone de gestos, miradas, movimientos de las manos y brazos, postura, risas, sonidos guturales, tono y velocidad de la voz, entre otros elementos. Estos suelen ser universales, es decir son similares en varios lugares del mundo, sin importar el idioma en que interactúen el emisor y el receptor.

La comunicación no verbal, permite tener mayor control sobre el mensaje que se transmite a los ciudadanos, pues se podrá entender mejor cómo se siente el ciudadano al interactuar con el funcionario de policía y escuchar sus propuestas. Esto permite crear una estrategia dinámica de comunicación con ellos.

Se deben tener en cuenta los siguientes tipos de comunicación no verbal, así:

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

“Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”

1. Expresión facial. Las expresiones faciales son el rasgo esencial de la comunicación no verbal, pues revelan todas las emociones del interlocutor, de esta manera podemos determinar una percepción de su estado de ánimo orientado a determinar si se encuentra feliz, triste, enojado, deprimido, etc. Por ejemplo, abrir los ojos y la boca indica sorpresa; mientras que fruncir el ceño y apretar los labios sugiere molestia o frustración.

Cuando abordemos a un ciudadano, se debe mostrar serenidad y confianza, con una expresión neutra; pero también se puede manifestar energía y empatía con una sonrisa amable.



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/49214374403/in/album-72157712191005297>

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

“Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”

2. Paralingüística. Es todo aquello que acompaña al discurso oral, pero no forma parte del lenguaje verbal, es decir el tono de voz, la velocidad del habla y el volumen. También incluye otros sonidos que emitimos como parte de un diálogo tal como: risas, gritos, gruñidos, quejidos y llanto.

La persona escucha las palabras del funcionario policial, pero también detecta el modo en que comparte o emite el mensaje. Por eso, siempre busca un tono de voz adecuado (ni muy alto ni muy bajo), que sea firme y directo, sin perder la amabilidad.



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/49214856636/in/album-72157712191005297>

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

“Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/49215086957/in/album-72157712191005297>

3. Gestualidad. Implica todos los movimientos que realizamos durante una conversación con los brazos, los hombros, las manos o la cabeza. Por ejemplo, usamos los dedos de las manos para numerar elementos, asentimos con la cabeza cuando estamos de acuerdo y subimos los hombros para demostrar confusión o duda.

Este tipo de lenguaje no verbal, refuerza el contenido del mensaje y suele utilizarse en cualquier contexto. No obstante, en un entorno profesional como es el servicio de policía, se recomienda ser sutil y no exagerar con este tipo de expresiones, pues, aunque se quiera demostrar dinamismo, esto puede llegar a confundirse con nerviosismo. Recuerde que el ciudadano valora más el equilibrio, la prudencia y el profesionalismo del policía.

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

“Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”

4. Proxémica. Se refiere a la cercanía o proximidad entre el emisor y receptor, o lo que algunos denominan «espacio personal», es decir, es la distancia en la que se siente cómodo cuando habla una persona con alguien; por ejemplo, cuando se está con la pareja o amigos hay cercanía; la distancia suele ser pequeña. Pero cuando se realiza un trámite, existe cierta lejanía con la persona y la distancia suele ser mayor, de modo que acercarse a la gente denota confianza, afecto o seguridad, mientras que alejarse demuestra apatía, rechazo o animadversión.

Siempre que nos comuniquemos con una persona, debemos permanecer lo suficientemente cerca para escucharlo, pero sin invadirlo.



RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

“Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”

5. Postura. Incluye todas las maneras en las que movemos el cuerpo mientras nos comunicamos (voltearse, agacharse, enderezarse), todas transmiten un mensaje; por ejemplo, encorvarse puede indicar que estás triste, avergonzado o cansado, mientras que girarse constantemente denota falta de interés.

Cuando nos comuniquemos con una persona, debemos mantener una postura recta y erguida, lo cual revela profesionalismo e integridad.



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/49215086957/in/album-72157712191005297>

GRACIAS



Dios y
Patria