

MÓDULO

SOCIO - PROFESIONAL

VIGILANTE DE SEGURIDAD



VIGILANTE DE SEGURIDAD

AREA SOCIO-PROFESIONAL

ÍNDICE

CAPÍTULO I: IDENTIFICACIÓN Y OBSERVACIÓN.PROCESOS SUPERIORES

1.LA IDENTIFICACIÓN
2.PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA IDENTIFICACIÓN: OBSERVACIÓN Y DESCRIPCIÓN.
3.PROCESOS SUPERIORES
4.¿PORQUÉ NECESITAMOS DE LOS PROCESOS SUPERIORES?
5.LA ATENCIÓN
6.LA PERCEPCIÓN
7. LA MEMORIA

CAPÍTULO II: ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL. LAS RELACIONES PROFESIONALES

1. LA ÈTICA
2. NORMAS ÉTICAS DE CONDUCTA PARA EL VIGILANTE DE SEGURIDAD
3. DEONTOLOGÍA PROFESIONAL
4. LAS RELACIONES PROFESIONALES

CAPÍTULO III: LAS RELACIONES HUMANAS Y LA SEGURIDAD. EL SENTIMIENTO DE SEGURIDAD

1. LAS RELACIONES HUMANAS
2. SEGURIDAD E INSEGURIDAD
3. CLASES DE INSEGURIDAD

4. CONSECUENCIAS DE LA INSEGURIDAD
5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
6. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

CAPÍTULO IV: RELACIONES PROFESIONALES EN LA EMPRESA.COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

1. RELACIONES JERÁRQUICAS
2. ORGANIZACIÓN FORMAL E INFORMAL
3. FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN INFORMAL
4. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
5. CLASES DE COMUNICACIÓN
6. FACTORES MODIFICANTES

CAPÌTULO V: ESTRÉS, MIEDO Y AUTOCONTROL

1 . EL ESTRÉS. UNA DEFINICIÓN

2. FASES DEL ESTRÉS

3. TÉCNICAS PARA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

4. EL MIEDO

5. TÉCNICAS DE AUTOCONTROL

CAPÍTULO I: IDENTIFICACIÓN Y OBSERVACIÓN. PROCESOS SUPERIORES

1. LA IDENTIFICACIÓN

Identificar a una persona es reconocerla y establecer, sin duda razonable, que es la misma que se supone o se busca.

Los principios básicos en los que se funda la identificación, son la observación y la descripción, pues sin ellos no sería posible concretar exactamente las características personales de un individuo para evitar la confusión con otro o la suplantación de la personalidad.

La identificación personal puede ser de varios tipos:

Documental.

Fotográfica.

Antropométrica.

Morfológica.

Lofoscópica.

IDENTIFICACIÓN DOCUMENTAL

Es la que se establece a través de documentos personales, especialmente mediante el Documento Nacional de Identidad, de uso obligatorio para todos los españoles a partir de los 14 años.

Para los extranjeros, la identificación documental se puede hacer mediante la exhibición del pasaporte, tarjeta de identidad o cualquier otro documento oficial.

Es necesario comprobar minuciosamente todos los datos del documento, en especial la fotografía, número de documento y datos personales. Cualquier irregularidad detectada en los mismos hay que ponerlo en conocimiento de la comisaría.

La L.S.P artículo 11.1 apartado b y el R.S.P en sus artículos 71.1 y77, contemplan que el vigilante puede efectuar controles de identidad, aunque no se podrá retener la documentación de las personas.

IDENTIFICACIÓN FOTOGRÁFICA

La identificación por medio de la fotografía tiene una eficacia limitada, debido a las posibles semejanzas fotográficas entre individuos.

IDENTIFICACIÓN ANTROPOMÉTRICA

Este sistema de identificación consiste en estudiar las proporciones y medidas del cuerpo humano para identificar a las personas mediante la obtención y clasificación de determinadas medidas y la descripción de marcas particulares y cicatrices.

La antropometría se basa en el sistema óseo humano , dimensiones del esqueleto y medidas sobre el cuerpo humano.

IDENTIFICACIÓN MORFOLÓGICA

Esta identificación consiste en hacer un " retrato robot" de la persona a través de los datos sobre la figura, características y rasgos físicos de la misma.

Tiene gran utilidad en los siguientes casos:

- Para interpretar correctamente la fotografía de una persona o para identificar entre si distintas fotografías de un mismo individuo en distintas épocas de su vida.

- Para ayudar descripción que pretenden hacer algunos denunciantes sobre delincuentes , o en el caso de personas desaparecidas.

- Para identificar cadáveres de personas desconocidas, en donde las marcas , tatuajes, cicatrices, etc pueden ser fundamentales para su identificación.

IDENTIFICACIÓN LOFOSCÓPICA

Consiste en la identificación de las personas a través del estudio de los dibujos que forman las crestas papilares de las manos y de los pies.

La lofoscopia se divide en los cuatro grupos siguientes:

- Dactiloscopia: estudia los dibujos existentes en las yemas de los dedos.

- Quiroscopia: estudia los dibujos de las palmas de las manos.

- Pelmatoscopia: estudia los dibujos de las palmas de los pies.

- Poroscopia: estudia los poros sudoríperos de las crestas papilares.

2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA IDENTIFICACIÓN

LA OBSERVACIÓN

La observación es la función realizada por el o la vigilante de seguridad de forma más asidua y repetida. Más de dos tercios del turno de trabajo ocupan el desarrollo de esta función. La importancia de la observación es manifiesta.

OBSERVAR es realizar un examen analítico de determinados sucesos o fenómenos exteriores al sujeto, como parte de un proceso de atención, al objeto de obtener determinada información o retenerla para su uso posterior.

Los sucesos o fenómenos observados no nos servirán de nada si no somos capaces de retenerlos durante el tiempo necesario. Aquí radica precisamente la diferencia entre mirar y observar.

MIRAR : Acción sensorial, generalmente involuntaria, mecánica y que pasado cierto tiempo no suele dejar huella en la memoria.

OBSERVAR: Acción cognitiva realizada voluntariamente e intencionadamente, que pasado el tiempo , permite mantener huella en la memoria. La observación requiere el proceso de la memoria. La observación será eficaz cuando prestando atención a los sucesos, seamos capaces de utilizar correctamente la información obtenida para lograr la mayor objetividad lo percibido.

BARRERAS DE LA OBSERVACIÓN

Existe una serie de factores que actúan como barreras entre la observación y lo observado, produciendo errores y distorsiones en la observación y, por lo tanto, en la posterior descripción.

Estos factores se pueden dividir en dos grandes grupos:

Factores imputables al observador

Factores no imputables al observador

1.FACTORES IMPUTABLES AL OBSERVADOR

Factores físicos:

Se refiere a los sentidos , enfermedades, sordera , miopía, cansancio, etc.

2.PREJUICIO Y PREDISPOSICIÓN

El observador no sólo percibe lo que tiene enfrente de sí, sino que percibe también lo que lleva dentro.

También el "fondo" (medio social, ambiente, etc) produce sobre la percepción deformaciones que introducen errores en la observación.

LA DESCRIPCIÓN

Es definir a una persona o cosa, dando una idea general de sus propiedades. El éxito de gran parte de misiones o actividades realizadas por los vigilantes de seguridad dependen de la realización de una correcta descripción.

La descripción puede ser verbal , escrita y mixta.

Al vigilante de seguridad le interesa fundamentalmente la comunicación escrita, a través del informe, pues " las palabras se las lleva el tiempo y lo escrito, escrito queda.

Descripción de personas :

1. **Descripción de conjunto**: raza, sexo , estatura, edad, complexión, pelo(color , forma, cantidad, longitud y peinado) y vestimenta.

2. **Descripción personalizada o tipo robot**: contorno del rostro, forma de la cabeza, cejas, ojos, nariz, boca, mentón, orejas, arrugas, cuello, bigote y barba. Podemos incluir aspectos como la voz, la risa , las manos , gafas, cicatrices, tatuajes, etc.

Descripción de objetos

2. Puntos de horario irregular: hoteles, cafeterías, salas de fiestas, cines, teatros, gasolineras, etc.
3. Puntos de ayuda: comisarías de Policía, cuarteles de Guardia Civil, vigilantes nocturnos, etc.
4. Callejero principal de la zona: avenidas, parques, centros comerciales, zonas verdes, etc.
5. Agentes perturbadores: bolsas de prostitución y drogodependencia, lugares de cita de parejas de novios, clubes nocturnos, borrachos, barrios marginales, etc.

Descripción de hechos : debe ser precisa, breve y clara. Deben describirse tal y como sucedieron y en el orden en que tuvieron lugar, sin añadir ni quitar nada y sin hacer suposiciones o interpretaciones personales.
Debe ser sistemática y esquemática

3. PROCESOS SUPERIORES

Son los estadios del Yo o escalograma de la personalidad, en una persona se identifica los siguientes estadios o zonas:

1. Sustrato físico es la base de nuestra personalidad, nuestro soma o cuerpo.
2. Instintos reflejos, los reflejos son autónomos, no lo controlamos y son necesarios para la adaptación de la persona al medio.
3. Nivel sensorial son las sensaciones y sentimientos

4. Nivel emocional entramos en el campo de las emociones donde se incorpora el pensamiento. Aquí encontramos la ira, el amor, los celos, el desprecio , etc.
5. Procesos superiores son la atención, la percepción, la memoria, la motivación, el razonamiento, etc
6. Estrato espiritual, es lo abstracto , lo inalcanzable. Por ejemplo , la belleza, inteligencia, alma, concentos de Dios, etc.

4.¿PORQUÉ NECESITAMOS DE LOS PROCESOS SUPERIORES?

Muchos puestos de trabajo de vigilante se realizan en solitario, por la noche, y no suele haber muchos cambios en el contexto con el transcurso del tiempo. Otros en cambio, se caracterizan por un continuo ir y venir de personas, las situaciones son cambiantes en tiempo y los contextos son siempre diferentes.

Los procesos superiores nos permiten analizar la información de los estímulos exteriores e interiores que el ambiente nos proporciona. Los estímulos que llegan a nuestros sentidos , todos a la vez y cada uno de ellos por un canal diferente , así podemos ver que.

. El sentido de la vista recoge estímulos de personas, objetos, colores, distancias, etc y todos ellos interpretados en el córtex cerebral (área específica de la vista).

. El sentido del oído recoge sonidos, voces, etc y también se identifica en el córtex cerebral en su área específica.

. El sentido del tacto

. El sentido del gusto

. El sentido del olfato

Toda esta información nos llega de forma instantánea y disponemos de un mecanismo que permite la evaluación de esta información y un control sobre los procesos de conducta.

Los mecanismos de los procesos superiores son:

INPUT SENSORIAL(entrada de estímulo) – CANALES SENSORIALES(nos conectamos con el mundo a través de nuestros sentidos recibiendo estímulos) – SENSACIÓN. Todo esto es con un procesamiento en paralelo es decir, que todos los estímulos nos llegan al mismo tiempo.

FILTROS(no todo aquello de lo que se tiene una sensación se es consciente)-------ATENCIÓN(deja pasar la información de forma selectiva)

CONOCIMIENTO(conjunto de información almacenada) ----PERCEPCIÓN (el conocimiento tiene su origen en la percepción, es decir, estímulos recibidos a través de los cinco sentidos)-----MEMORIA(todo esto se almacena) . Este procesamiento es secuencial ya que primero el estímulo es atendido, segundo percibido y tercero reconocido- OUTPUT es la respuesta al estímulo .

5.LA ATENCIÓN

Se define la atención como el aspecto selectivo de la percepción. Todo el mundo sabe que no podemos prestar atención a todas las cosas que nos estimulan en un momento determinado.

El vigilante de seguridad, en el lugar que está prestando servicio, ha de estar muy atento y mantener un control sobre aquellas personas que merodean su zona de vigilancia. Los delincuentes suelen reconocer la zona detalladamente, antes de cometer sus fechorías para controlar todas las medidas de seguridad.

6.LA PERCEPCIÓN

El proceso de atención , seleccionando los estímulos que se quieran atender, siempre es previo al proceso de percepción. No podemos percibir de forma plena aquello que no hemos atendido conscientemente.

La percepción , por tanto, es el proceso consciente por el cual se capta la realidad mediante los sentidos. Después del proceso de atención, percibimos e interpretamos el mundo exterior.

Percibir es darnos cuenta de las intenciones de los demás para poder adelantarnos a los acontecimientos antes de que éstos ocurran.

El ser humano está en contacto con su entorno a través de los sentidos. Mediante éstos captan las sensaciones que recibe tanto del ambiente externo como del interior del propio organismo. Estas sensaciones reflejan la realidad y constituyen la fuente principal de información de los seres vivos.

La realidad exterior la podemos percibir de forma veraz , otras no corresponde con la realidad y nos confunde. Los factores que modulan esta percepción son:

- **Motivación.** Si la persona tiene sus necesidades básicas insatisfechas (alimentación, sueño, frío, etc) tiende a percibir la realidad de forma distinta a cuando están satisfechas.
- **Experiencia.** La percepción puede entrenarse. Con este entrenamiento y desarrollando habilidades para captar estímulos , la percepción es mas rica.
- **Grupo social al que se pertenece.** La familia, los compañeros de trabajo , etc , ejerce su influencia de forma que sus miembros posean una similar forma de percibir la realidad. Las personas tendemos a emitir juicios conformados con la opinión de la mayoría.
- **Los medios de comunicación.** Influyen no solo en las personas , sino en la sociedad entera, moldeando las actitudes y opiniones de la población. En muchos casos llegan a manipular la realidad. Es sin duda el factor mas peligroso para el vigilante ya que pueden llegar a influenciar de manera indirecta en la seguridad ciudadana.

7.LA MEMORIA

Es el lugar del cerebro donde se codifica y almacena la información con la posibilidad de recuperarla posteriormente.

Tipos de memoria:

Memoria sensorial: fotografía la información que le llega y existe una para cada sentido.

Memoria a corto plazo: tiene su limitación en el número de cosas que se puede retener y el tiempo de retención suele ser de seis o siete cosas durante medio minuto. Lo que entra en la memoria a corto plazo depende de la atención que se haya prestado al asunto.

Memoria a largo plazo: es como un almacén donde está toda la información que hemos adquirido a lo largo de la vida. Posee capacidad y su duración es ilimitada. Es la memoria mas rica.

A/ LA REPETICIÓN

información en MCP Y MLP.Mediante la repetición podemos recordar materiales no significativos, como listas de números de teléfonos , matrículas, etc.

B/ ORGANIZACIÓN: se forman categorías , lo cual favorece su mantenimiento en la MCP y MLP. Su retención será más permanente y su recuperación más sencilla.

C/ ELABORACIÓN: se hacen ideas nuevas con todo el material que debe ser recordado. En la formación de estas ideaciones el sujeto interviene activamente de tal manera que esas ideas originales adquieren significado a partir de una determinada actividad, relación o episodio. Se crea un esquema mental de actuación , la elaboración de nueva información , en relación con el esquema que ya posee, facilitará su recuerdo posteriormente.

MCP - MEMORIA A CORTO PLAZO
MLP- MEMORIA A LARGO PLAZO

CAPÍTULO II. ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL RELACIONES PROFESIONALES

1. LA ÉTICA

La ética es la ciencia que recoge el conjunto de normas morales y principios de conducta que regulan todo comportamiento humano, catalogando de aceptable o recriminable.

La profesión del vigilante es un servicio al público , y ello implica que debemos tener en cuenta los derechos de los demás a la hora del cumplimiento de nuestras obligaciones.

DEBER

Tendencia o impulso interno que busca la rectitud de una acción según un orden racional o una norma moral.

El deber lo podemos identificar con lo individual, personal y propio. El deber lo entiende cada cual a su manera.

OBLIGACIÓN

Imposición o exigencia moral, generalmente de origen social, que prima sobre la voluntad libre de la persona.

La obligación se identifica con lo plural, lo social, lo referente al grupo. Mediante las normas se rige la vida y costumbres de las personas , haciendo que la convivencia sea factible y llevadera. El cumplimiento del Código de la Circulación, hace que el conductor respete los semáforos y evitar que provoque accidentes.

El deber nunca aparece escrito , sin embargo , la obligación si aparece escrita y su incumplimiento es sancionado.

En este sentido el vigilante identificará la ética como el deber. Un comportamiento éticamente correcto será bueno para el y para los demás.

En el mismo sentido , identificaremos la obligación, con la profesionalidad, con la **deontología del profesional.**

DIFERENCIA ENTRE ÉTICA Y MORAL

La moral se refiere a un hecho real que encontramos en todas las sociedades, es un conjunto de normas que se transmite de generación en generación, evolucionan a lo largo del tiempo y poseen fuertes diferencias con respecto a las normas de otra sociedad y de otra época histórica. Estas normas se utilizan para orientar la conducta de los integrantes de esa sociedad. **La moral son normas incorporadas y asimiladas por la sociedad en general.**

La ética se refiere a un hecho real que se da en la mentalidad de algunas personas, es un conjunto de normas, principios y razones que un sujeto ha realizado y establecido como una línea directriz de su propia conducta. **La ética es la conducta seguida por el individuo, desde su interior.**

2. ÉTICA Y ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA

Una **conducta** éticamente correcta es una magnífica vía para el logro de una buena imagen.

La ética profesional tiene como objeto crear conciencia de responsabilidad, en todos y cada uno e los que ejercen una profesión u oficio.

El Código Deontológico del personal de seguridad, al igual que hace respecto a los colectivos policiales, le obliga al respeto de la Constitución, la adecuación entre fines y medios, como criterio orientativo de sus actuaciones, al respeto al honor y la dignidad de las personas, al secreto profesional y les exige la responsabilidad en el ejercicio de la función.

No olvidemos lo estipulado en el Artículo 1.3 de la Ley de Seguridad Privada: " las actividades y servicios de seguridad privada se prestarán con absoluto respeto a la Constitución y con sujeción a los dispuesto en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

La Orden INT/ 318/2011 de 1 de febrero, sobre personal de la seguridad privada en la que se regula el ejercicio de las funciones del personal de seguridad privada , especialmente en materia de **principios de actuación** y de la colaboración de la seguridad pública , establece en su artículo 31 que **de conformidad con el apartado tercero del artículo 1 de la ley 5/2014/4 abril de Seguridad Privada** , y el artículo 67 de su Reglamento , son principios básicos de actuación del personal de seguridad privada los siguientes:

1- **Legalidad y en consecuencia, en las actividades de seguridad e investigación privada sólo se emplearán medios y acciones conforme al ordenamiento jurídico vigente.**

2- **Integridad, cumpliendo diligentemente los deberes profesionales oponiéndose a todo acto de corrupción.**

3- **Dignidad, mediante el recto ejercicio de sus atribuciones legales.**

4- **Protección, que implica desarrollar efectivamente sus responsabilidades para conseguir los niveles de seguridad establecidos, sin permitirse ninguna forma de inhibición en su función de evitar hechos ilícitos o peligrosos.**

5- **Corrección , desarrollando una conducta profesional irreprochable, especialmente en el trato con los ciudadanos , evitando todo tipo de abuso, arbitrariedad o violencia.**

6- **Congruencia, por cuyo principio se aplicarán medidas de seguridad proporcionadas y adecuadas a los riesgos que se trata de proteger.**

7- **Proporcionalidad en el uso de las técnicas y medios de defensa de dotación.**

8- **Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, debiendo observar siempre las instrucciones policiales concretas sobre el objeto de su protección o investigación, en función de los medios de que disponga.**

9- **El personal de seguridad privada ejercerá la colaboración ciudadana comunicando a los cuerpos policiales competentes las informaciones relevantes para la seguridad ciudadana y la prevención del delito que conozca.**

10- **El personal de seguridad privada guardará rigurosa reserva profesional sobre los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones, especialmente de las informaciones que reciba en materia de seguridad y de los datos de carácter personal que deba tratar, investigar o custodiar, y no podrá facilitar datos sobre dichos hechos mas que a las personas que les hayan contratado y a los órganos judiciales y policiales competentes para el ejercicio de sus funciones.**

Volviendo a la Orden INT /318/ 2011 de 1 de Febrero sobre personal de seguridad privada establece en su Capítulo I, unos principios de actuación que hacen referencia a las **actitudes** del vigilante que son las siguientes:

- ACTITUDES Y CUALIDADES PERSONALES

Para que el vigilante realice eficazmente sus funciones se requiere no solo unos conocimientos teóricos y unas destrezas en el manejo de los medios de que dispone, sino además unas actitudes y cualidades personales que estando presentes en su actividad diaria, produzcan y garanticen esa **" buena imagen".**

- CAPACIDAD DE DECISIÓN

El vigilante ante cualquier situación conflictiva, debe tener como objetivo resolverla adecuadamente y en el mínimo tiempo posible.

La decisión es individual y libre, lo criticable es no asumir la responsabilidad inherente a la toma de la decisión.

En los cursos de formación se adiestra a los futuros vigilantes en el manejo, desmontaje y montaje de las armas de fuego , lo que no se enseña es cuando debe empuñarse el arma, pues esto corresponde a la casuística del momento.

- CAPACIDAD DE PERSUASIÓN

Debe tratar de convencer a las personas mediante la comunicación y no mediante la imposición, restringiendo el uso de la fuerza a aaquellas situaciones que , en último extremo realmente lo requieran.

A continuación vamos a exponer algunas condiciones que nos ayudarán a ser más persuasivos:

- Fiabilidad (imagen personal)
- Ser consecuente con el predicado
- Legalidad(no mentir)
- Autoridad
- Don de gentes y diplomacia
- Saber escuchar

- PRECAUCIÓN EN TODOS SUS ACTOS Y PREVENCIÓN ANTE LOS DEMÁS

- AUTOCONTROL ANTE DETERMINADAS CONDUCTAS

Para resulta imprescindible poseer los conocimientos mínimos sobre la estructura de la personalidad humana y conocer en concreto los rasgos básicos de nuestro temperamento.

- ACTITUD DE DISCRECIÓN Y SECRETO

Actitud discreta con toda aquella información que sea relevante.

- ACTITUD CORRECTA EN LA COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS

No deberán emplearse frases o expresiones malsonantes que causen una mala impresión social, y deterioren su buena imagen. Una de las garantías de que disponemos para la transmisión de una buena imagen es el empleo de técnicas de comunicación adecuadas a las situaciones y las personas.

- ASPECTO PERSONAL SIEMPRE CUIDADO

3. CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL

Actualmente el poder de disuasión no sólo se confía al uniforme, sino que también depende de la persona que lo viste, por lo que debe mantener siempre una serie de conductas que se pueden englobar en un Código de Ética Profesional.

EL Código de Ética Profesional es la guía de la conducta de un vigilante en el ejercicio de sus funciones. Son los siguientes:

1. Respeto al ordenamiento jurídico

Ejercerá su función con absoluto respeto a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

Colaborará con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y les auxiliará en los términos establecidos en la ley

Cumplirá ejemplarmente los deberes generales de todo ciudadano.

2.Defensa de los derechos humanos

Respetará y protegerá la dignidad humana, así como mantendrá y defenderá los derechos humanos de todas las personas.

Impedirá, en el ejercicio de su actuación, cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral.

3. Empleo racional de la fuerza

El vigilante de seguridad podrá usar la fuerza sólo cuando sea estrictamente necesario y en la medida que lo requiera el desempeño de sus tareas. Actuará con la necesario decisión, sujetándose al empleo de los medios de disuasión y defensa proporcionados para cumplir sus cometidos y evitar el daño a las personas y a los bienes.

4. Secreto Profesional

Las cuestiones de carácter confidencial que lleguen a su conocimiento se mantendrán en secreto, a menos que las necesidades de la Administración de Justicia exijan estrictamente lo contrario.

5. Trato correcto al detenido

Velará por la vida e integridad física de las personas a quienes detenga o ponga bajo custodia, respetando el honor y la dignidad de éstas.

Velará por la vida e integridad física de las personas a quienes detenga o ponga bajo custodia, respetando el honor y la dignidad de éstas.

Dará cumplimiento y observará, con la debida diligencia, lo que la Ley y el Reglamento de Seguridad Privada respecto a su entrega inmediata a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

6.Integridad e imparcialidad

Supone abstenerse de todo acto de corrupción y a la actuación imparcial , sin discriminación alguna por razón de raza, sexo , religión u opinión.

7.Jerarquía y Subordinación

El vigilante de seguridad ejecutará las órdenes recibidas de su superior jerárquico de forma consecuente, profesional y responsable.

Los vigilantes de seguridad responsables de equipo, deben preocuparse del estado anímico de sus subordinados , impartir órdenes lógicas y realizables, reconocer el trabajo bien hecho y preocuparse del nivel de formación profesional de las personas a su cargo.

8.Responsabilidad personal

El vigilante es responsable de todos sus actos ante la autoridad judicial y ante el Ministerio del Interior.

9.Dedicación

El vigilante llevará a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre en defensa de las personas y los bienes, guardar el orden y hacer cumplir la Ley.

Se esforzará por adquirir la formación más completa para el ejercicio de su profesión.

10.Trato correcto al Público

El vigilante observará siempre un trato correcto hacia las personas a quienes procurará auxiliar y proteger dentro de sus atribuciones.

4. DEONTOLOGÍA PROFESIONAL

El término DEONTOLOGÍA es la ciencia y tratado de los deberes.

Los actos humanos pueden ser dirigidos desde dos fuentes distintas, la razón y las emociones. Cuando nos guiamos por la razón , ésta enjuicia y analiza los aspectos a tener en cuenta al tomar una decisión, mientras si actuamos guiados por las emociones , éstas pueden llegar a anular la razón y dar sentidos diferentes a las decisiones tomadas por la persona.

La DEONTOLOGÍA no sólo es el tratado de los deberes, sino la ciencia que estudia la relación entre la razón y las emociones, para que el comportamiento humano sea moralmente justo. No existe la neutralidad en la actuación profesional.

La profesión del vigilante es de servicio a otros, desempeñada para proteger la vida o propiedades de otras personas que contratan estos servicios, este servicio tiene un fondo de utilidad social, cuya finalidad es conseguir un bien común.

El concepto **PROFESIONAL** es la profesión y comprende dos aspectos:

- LA COMPETENCIA PROFESIONAL es el conjunto de conocimientos jurídicos y técnicos necesarios para prestar un eficaz servicio de seguridad.

- LA INTEGRIDAD MORAL es la capacidad de la persona de darse cuenta de la importancia de las actitudes, modos de actuar , responsabilidad , sentido del deber , etc.

Por tanto, **la DEONTOLOGIA PROFESIONAL, es la que se ocupa de los deberes de las distintas profesiones, de cuales son los límites de la actuación de los profesionales y de los principios de conducta que deben regir toda actuación profesional.**

La deontología referente a cada profesión se denomina CÓDIGO DEONTOLÓGICO.

Tanto si desatendemos la ética y nuestras obligaciones profesionales, es seguro que tomaremos una decisión equivocada.

4. LAS RELACIONES PROFESIONALES

La profesión de la seguridad está de moda. Estos servicios son cada día más solicitados por toda clase de clientes: VIPS, empresas, comités de congresos, espectáculos públicos, etc. Los altos costes de estos servicios están en correspondencia con las elevadas prestaciones, granarías y gran responsabilidad que los profesionales de la seguridad deben ofrecer a sus clientes. **ELLO OBLIGA A UNA ELEVADISIMA PREPARACIÓN DE ESTOS PROFESIONALES Y A UN RECICLADO CONTINUO.**

CON EL PERSONAL PROTEGIDO

- Nunca entraremos en asuntos personales de nuestros protegidos
- No descuidar la importancia de la buena imagen
- La discreción con la información y la corrección en trato deberán ser una constante en nuestro desempeño profesional.

CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Con los medios de comunicación debemos ser respetuosos, facilitándola en lo posible , pero sin permitir que interfieran en el desempeño de nuestra labor. Por ello tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantendremos la compostura en todo momento, exigiendo con firmeza pero sin atropello el cumplimiento de las normas, expresando de forma clara a estos profesionales cual debe ser su comportamiento.
- Evitaremos distracción, altercados y enfrentamientos con esos profesionales porque puede repercutir y dar una mala imagen
- Seremos escrupulosamente discretos en nuestras declaraciones , recordando nuestro compromiso de no revelar información a terceros.

CON EL PÚBLICO EN GENERAL

-. Tenemos que ganarnos el respeto con nuestra buena imagen
- El trato debe ser cortés, agradable y educado.

- Utilizar un lenguaje correcto una actitud flexible y dotes de persuasión para resolver conflictos.
- Vestir el uniforme con dignidad

CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO

- En la ley 5 / 2014 de SP en su artículo 1.4 y con RD 2354/1994 su Reglamento en su art 66.1 y en el art único del RD-LEY 8/2007 DE 14- SEPTIEMBRE , por lo cual se modifican determinados artículos de la ley 23/1992 de 30 de Julio de SP se contempla que el personal de SP tendrá la obligación especial de auxiliar a las FFCC de Seguridad en el ejercicio de sus funciones de prestarles su colaboración y de seguir sus instrucciones en relación con las personas, los bienes , establecimientos o vehículos de cuya protección , vigilancia o custodia estuvieren encargados.

- Deben de comunicar las FFCC de Seguridad cualquier información relevante para la prevención, el mantenimiento o restablecimiento de la seguridad ciudadana

- Comunicar cualquier hecho delictivo del que tuviesen conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

- Colaborar con dichas fuerzas en casos de emergencia, como suspensión de espectáculos ,desalojo, o cierre provisional de locales y en cualquier situación que se presente , para mantener la seguridad ciudadana y orden público.

- La orden INT 318/2011 de 1 de Febrero sobre personal de SP en su capítulo II (Colaboración de la Seguridad Pública, en sus artículos 32 a 35 establece:

ARTICULO 32. DEBER DE COLABORACIÓN

El deber de colaboración con las FFCC de Seguridad y las comunicaciones queda contempla el art 66 del RSP , así como la puesta a disposición a presuntos delincuentes, instrumentos , efectos y pruebas de delitos, a que se refiere el apartado segundo del artículo 76 del citado reglamento, se cumplimentarán respecto a los miembros competentes del Cuerpo que corresponda, de acuerdo con el régimen de competencias previsto en el apartado segundo del artículo II de la Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo de FFCC de Seguridad, o en su caso , respecto a la policía autonómica correspondiente.

ARTICULO 33. REQUERIMIENTO DE COLABORACIÓN

En el cumplimento de sus respectivas funciones , el personal de SP facilitará , a las FFCC que se lo requieran , directamente y sin dilación . la información o colaboración que les resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones

ARTICULO 34. CONSIDERACIÓN PROFESIONAL

El personal de SP en el ejercicio de su actividad profesional , recibirá un trato preferente o deferente por parte de los miembros de FFCC de Seguridad , tanto dentro como fuera de las dependencias policiales , pudiendo comparecer en éstas, con el uniforme reglamentario , siempre que tal comparecencia esté motivada con el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 35. CONSIDERACION LEGAL

En el cumplimiento de su deber de colaboración, el personal de seguridad privada tendrá la consideración jurídica que otorgan las leyes a los que acuden en auxilio o colaboran con la autoridad o sus agentes.

CAPÍTULO III. LAS RELACIONES HUMANAS Y LA SEGURIDAD. EL SENTIMIENTO DE SEGURIDAD

1. LAS RELACIONES HUMANAS

El hombre es un ser social, y con independencia de que forme parte de un grupo organizado o no , la presencia de otras personas va a influir en su conducta. Es precisamente el determinar el efecto que tiene sobre la persona la presencia de otros individuos, uno de los problemas mas tradicionales de la **Psicología Social**.

ALLPORT define la psicología social **como el intento de comprender y explicar cómo los pensamientos, sentimientos y la conducta de los individuos son influenciados por la presencia real, imaginada o implícita de otros seres humanos.**

CONCEPTO DE SOCIALIZACIÓN

Podemos definirla como el proceso mediante el cual el individuo adquiere los valores, conocimientos, y reglas de conducta que le permiten vivir en sociedad.

La socialización se puede clasificar en tres etapas las cuales son :

SOCIALIZACIÓN PRIMARIA: Aquella en la que el infante adquiere las primeras capacidades intelectuales y sociales, y que juega el papel mas crucial en la constitución de su identidad.

SOCIALIZACIÓN SECUNDARIA: La experiencia social es la base sobre la que construimos nuestra personalidad, esto es, el entramado, relativamente consistente, de las formas de pensar, sentir y actuar una persona. La escuela o la universidad influyen en ello.

SOCIALIZACIÓN TERCIARIA : Se refiere al proceso de transculturación cuando un individuo se incorpora a otra sociedad, con patrones culturales distintos a los aprendidos en los procesos anteriores. Los agentes de socialización para esta etapa son la ideología, religión, medios de comunicación, etc.

CONCEPTO DE ROL: Es la función social o papel que desempeña una persona dentro de la sociedad , o sea, lo que se espera que realice según su posición en el grupo.

El vigilante de seguridad al prestar sus servicios a nuestra sociedad debe tener clara la importancia que supone para el resto de ciudadanos la confianza que éstos depositan en el y el sentimiento de protección que sienten al tenerle cerca.

Por ello el comportamiento del Vigilante en sus relaciones con el ciudadano próximo va a producir en este un sentimiento de confianza y de seguridad que influirá en una estrecha colaboración en aspectos de interés policial que producirá a corto plazo excelentes resultados en beneficio de la seguridad ciudadana.

2. SEGURIDAD E INSEGURIDAD

El sentimiento de seguridad es un factor cultural asumido e interpretado en el proceso de socialización y que podemos encuadrarlo en el grupo de necesidades prioritarias a cubrir, según la jerarquía de necesidades de Maslow. Todas las personas necesitamos de la seguridad en las diferentes vicisitudes de nuestra existencia, en mayor o menor grado.

Es un error bastante generalizado el identificar la inseguridad como el factor opuesto de la seguridad. Seguridad e inseguridad son dos

sentimientos o sensaciones diferentes, pero no opuestas. Para diferenciarlas podemos estudiar sus características y condiciones:

La seguridad

Condiciones. La existencia de una causa objetiva o razonable, bien sea real o simplemente supuesta, en la que fundamentar el sentimiento

Pérdida. Solo se pierde ante la aparición manifiesta del riesgo específico

Permanencia. Mientras las condiciones del contexto se mantengan activas, el sentimiento se mantiene por si solo, sin necesidad de retroalimentación.

La inseguridad

Condiciones. No requiere de causa objetiva, ni razonable, ya que la sola posibilidad de ocurrencia de la situación de riesgo es suficiente para generarlo. Se trata de una sensación o sentimiento en estado puro, incluso en ocasiones irracional.

Pérdida. Solo se pierde por convencimiento de la persona, tras la instauración de las condiciones que garanticen y consoliden el sentimiento opuesto.

Permanencia. Resulta muy costoso de erradicar por aparecer en escena el miedo, emoción unida a la inseguridad.

Ejemplos en la vida real que ponga de manifiesto lo expuesto: aprender a nadar, conducir, primer día de colegio, terrores nocturnos, miedo a subir en avión , a los fantasmas, fobias sociales , etc.

3.TIPOS DE INSEGURIDAD

INSEGURIDAD REAL E INSEGURIDAD INDUCIDA

La inseguridad real , entendida como la inseguridad medida por los parámetros objetivos que posee la policía e **inseguridad inducida** que es aquella medida por los parámetros subjetivos, y la que se produce bajo la visión del ciudadano.

Por ejemplo la delincuencia que se produce en un país o ciudad, sean apresados o no , sean juzgados o no , a este suceso se le da el término **de delincuencia real.**

La visión subjetiva que posee la gente sobre la inseguridad ciudadana es la **inseguridad inducida**.

INSEGURIDAD CIUDADANA

La inseguridad es mucho mas fuerte que la seguridad. Debemos tener muy claro que implantada la inseguridad, requiere mucho mas esfuerzo y determinación de la persona el combatirla y reemplazarla por la seguridad, que mantener la posesión de esta. Por esta razón, nuestro trabajo como vigilantes de seguridad deber ir encaminado a la prevención e erradicación , en su caso, de la inseguridad de las personas, ya que la seguridad se mantiene prácticamente por sí sola.

La inseguridad ciudadana es subjetiva y está influenciada por:
Los medios de comunicación
La experiencia personal de terceras personas
La observación y sus consecuencias

4.CONSECUENCIAS DE LA INSEGURIDAD

Las personas cuando nos sentimos inseguras en nuestro entorno, tendemos a cambiar nuestras conductas habituales y nos sentimos enormemente coaccionados. La primera consecuencia de la inseguridad es la noción de pérdida de libertad.

Así, presentamos dos tipos de conductas:

1- Ruptura de conductas habituales como consecuencia del deseo de lograr que cese esa situación de riesgo. El razonamiento es que si con el desarrollo de mi conducta habitual me veo sometido a situaciones de riesgo, ceso dicha conducta y así lograré que desaparezca el riesgo.

2- Adopción de nuevas conductas tendentes a restablecer la situación de equilibrio perdido. EL establecimiento o consolidación de estas nuevas conductas dependerá del éxito obtenido durante su implantación. Es frecuente que se produzcan varios intentos.

El camino que separa la seguridad de la imagen profesional del vigilante , es corto y directo. Para garantizar una **buena imagen** es importante tener en cuenta **las actitudes y cualidades personales** del vigilante visto anteriormente como ampliación de los principios de actuación.

5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DIRIGIDAS A LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Un conflicto humano es una situación en que dos o mas individuos con distintos intereses inician entre ellos, incluso verbalmente, acciones contrarias, con el fin de anular, dañar o destruir a la parte rival para conseguir los objetivos que motivaron la confrontación.

Hay cuatros estrategias básicas cuando nos enfrentamos a un conflicto:

Negociación: en este caso las partes enfrentadas buscan de forma conjunta una solución que puede ser satisfactoria para ambos. El vigilante ha de ser un buen negociador y asesorar a las partes con arreglo a la ley.

Arbitraje: cuando hay una disputa y las partes implicadas no llegan a un acuerdo, se delega la decisión en un tercero, que es neutral o imparcial.

Conciliación: es una negociación, un tercero los reúne para que hablen. El conciliador tiene un papel pasivo, aunque en ocasiones puede proponer soluciones.

Mediación: es una extensión de la negociación. Un tercero hace de mediador. Las partes implicadas son las que deben establecer los acuerdos para solucionar el problema.

Un conflicto innecesario es aquel en el que la satisfacción de las necesidades de una parte no impide la satisfacción de la otra **,** la causa puede ser mala comunicación , estereotipos, desinformación y percepción equivocada.

FACTORES DEL CONFLICTO

Los factores que propician un conflicto son **factores culturales** (mitos, valores , etc) **factores estructurales** (la explotación) y **factores de comportamiento** (conductas agresivas)

CAUSAS DEL CONFLICTO

Conflictos de relación y comunicación , se deben a emociones negativas y falsas percepciones.

Conflictos de información , se deben a la falta de información por lo que se interpreta de manera diferente la situación.

Conflictos de intereses, se deben a la competición entre necesidades no compatibles.

Conflictos de valores, se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. Este conflicto aparece cuando los valores se intentan imponer a la fuerza.

Conflictos de roles, se deben a la desigualdad de poder y autoridad.

ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO

Acomodación (perder o ganar) una de las partes no queda satisfecha

Evasión (perder /perder) se reconoce la existencia del conflicto, pero sin deseos de enfrentarse a él por ninguna de las partes.

Cooperación (ganar /ganar) los objetivos son importantes para ambos, por lo que el fin y los medios tienen que ser coherentes entre ellos.

Negociación las partes llegan a un acuerdo, cediendo en lo que es menos importante.

6.TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Llevar una conversación madura y respetuosa sin perder el foco en nuestros intereses es complicado pero existen algunas técnicas o trucos que permiten salir de algunas situaciones donde mantener la calma puede ser complicado. Hay que evitar la pasividad y la agresividad. Algunas de esas **técnicas** son:

1.Rendición simulada: simular que estamos de acuerdo con los argumentos del interlocutor pero son cambiar la postura, en realidad cogemos impulso, ej " entiendo lo que dices y puede que tengas razón pero deberíamos buscar otros enfoques"

2.Ironía asertiva: ante una crítica agresiva mantener una postura calmada , ej " hombre , muchas gracias"

3. Movimientos en la niebla: tras escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar la empatía aceptándolos pero agregando lo que defendemos, ej " entiendo lo que dices per así viene estipulado en el convenio"

4. Pregunta asertiva: se usa para lograr información , ej " dice que no le convence el producto pero ¿ qué es lo que no le gusta exactamente?

5. Acuerdo asertivo: admitir los errores es positivo ya que hacer lo contrario puede empeorar las cosas. En el caso de reconocerlo , alejarlo de nuestra personalidad ej " si, empecé la reunión algo tarde pero suelo ser bastante puntual"

6. Ignorar: cuando una persona está alterada se procura retrasar la conversación ej " creo que ahora estás un poco alterado. Lo mejor es que te tranquilices y hablemos cuando estés mas calmado"

7. Romper el proceso del diálogo: cuando no podemos hablar y queremos cortar una conversación es bueno utilizar un comunicación breve ej " quizás" " no pinta mal" " si no te importa hablamos luego"

8. Disco rayado: no se trata de repetir la frase, si no repetir el mismo argumento y sin dejarnos despistar.

TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN EFICAZ

Escucha activa: significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Para facilitar la escucha activa el vigilante no debe distraerse, no interrumpir al que habla, no juzgar, no ofrecer ayuda o soluciones prematuras, no contar " tu historia" y no contraargumentar.

Las habilidades para la escucha activa son mostrar empatía, parafrasear, emitir palabras de refuerzo o cumplidos y resumir.

CAPÍTULO IV. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL. RELACIONES PROFESIONALES EN LA EMPRESA

1. RELACIONES JERÁRQUICAS

La relación jerárquica en la empresa viene definida por las líneas expresadas en su organigrama. Un organigrama es una representación gráfica de la estructura de la empresa y tiene por objetivo suministrar información referente a:

- La articulación de las distintas dependencias dentro de la estructura
- Los puestos de trabajo, las unidades existentes y su posición en la estructura
- Las relaciones formales(jerárquicas, funcionales, consultivas, auxiliares), las relaciones informales y las líneas de comunicación y conexión existentes entre ambas.

El organigrama cumple una función estática y otra dinámica al mismo tiempo. Estática, nos refleja el estado y situación actual de la organización en un momento determinado. Dinámica porque es uno de los medios de que dispone la dirección de la empresa para la realización de su gestión, ya que permite:

- Realizar estudios sobre la estructura real en previsión de futuros cambios en la misma
- Adecuación en todo momento del estado de la plantilla a las variables necesidades de la empresa

Los organigramas , las descripciones de puestos y los manuales técnicos de las organizaciones, por muy precisos que sean confeccionados, no reflejan la realidad de la misma, al menos en su totalidad.

2. ORGANIZACIÓN FORMAL EN INFORMAL

Para la consecución de obtener una **organización formal** es necesario aportar unos requisitos:

- Las actividades requeridas para el desarrollo del trabajo

- Las interacciones entre las personas, y por tanto, la necesidad de coordinación y de interdependencia entre las actividades de cada uno para llegar al fin deseado
- Los motivos y expectativas que inducen a las personas a trabajar: prestigio de la empresa, remuneración, logro ,etc.

Junto a la organización formal existe un **esquema interno** que es la **organización informal,** aquí también podemos encontrar unos requisitos a aportar:

- Las actividades, no surgidas por el desarrollo del trabajo, sino surgidas espontáneamente entre las personas.
- Las interacciones que se originan de los contactos sociales entre esas mismas persona.
- Los sentimientos y actitudes que surgen en el trabajo, pero sin tener como fin primordial el propio trabajo: simpatías, antipatías, amistades, interés, etc.

Los grupos informales revisten una gran importancia en la eficacia de la organización, en su productividad, en el clima laboral, en el nivel de accidentes laborales, en la satisfacción en el trabajo, y en general, en el rendimiento y el comportamiento de los trabajadores.

Esta inseparable conexión entre las estructuras formales y las informales es tal que ambas se condicionan entre sí. Cuando la estructura formal no satisfaga ni siquiera mínimamente las expectativas de los sujetos, la informal surgirá con fuerza, amenazando a la formal, llegando incluso a neutralizarla.

La estructura formal tiene por objetivo la consecución el fin económico de la organización, mientras la informal tiene por objetivo la satisfacción de las necesidades personales de quienes trabajan en ella.
Ambas estructuras no deben enfrentarse entre sí, sino que han de tenerse en cuenta las dos si se pretende que la organización, como en todo, avance en la consecución de sus intereses.

3. FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN INFORMAL

3.1 COMUNICACIÓN

Los grupos informales suplen los insuficientes canales oficiales de comunicación, desarrollando tres funciones principales:

- Canalizar información que la organización formal no está dispuesta a suministrar, mediante reuniones o asociaciones de tipo social, recreativas, etc.
- Dar validez a la información que ignora la organización formal , como la relativa a la moral y estado de ánimo del personal de la empresa.
- Traducir las órdenes emitidas por la estructura formal en el lenguaje particular de los miembros de la empresa.

3.2 SATISFACCIONES SOCIALES

El grupo informal proporciona al individuo un reconocimiento de pertenencia social, de enriquecimiento de su personalidad al sentirse alguien único y con hueco propio en la estructura social, además de hacerle partícipe de unas relaciones interpersonales que en el grupo formal no tiene cabida.

Ejemplo: Un vigilante puede tener la categoría de simple empleado , sin embargo sus compañeros pueden conferirle un estatus superior aunque no esté reconocido oficialmente, lo cual puede crear redecillas que puede evitarse reconociendo como jefe a quién ya está considerado como tal.

3.3 CONTROL

Este control es ejercido en dos direcciones:
Interna: Hacia los propios miembros del grupo
Externa: hacia los que están fuera del grupo, como la dirección o los miembros de otros grupos.
En ocasiones, la influencia del grupo informal es tan fuerte que el trabajador puede llegar a desobedecer una orden de su jefe por no violar una norma impuesta por el grupo. La solidaridad hacia el grupo o el temor a sus sanciones prevalece sobre el temor a las medidas disciplinarias.

3.4 RESISTENCIA AL CAMBIO

Cualquier resistencia de cambio es mal acogido aunque puede ser beneficioso para el grupo. Antes de introducir cualquier modificación en un clima de empresa, la dirección haría bien en estudiar la configuración de los grupos informales más representativos entre los miembros de la misma, para prever las posibles reticencias de las que será objeto , a fin de poder explicar convenientemente los motivos que impulsan a la adopción de la medida.

La fortaleza de la resistencia al cambio es porque un cambio genera un sentimiento de inseguridad a lo desconocido, lo superior o lo inalcanzable. Lo cotidiano , cercano y asequible les proporciona seguridad porque lo dominan , lo poseen , es suyo.

4. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La influencia que un jefe puede ejercer sobre sus subordinados se debe en parte a su posición jerárquica, en parte a su competencia profesional y a un complejo sistema de comunicaciones establecido en torno al mismo.

Para decidir y dirigir un jefe necesita información de sus subordinados, compañeros , del exterior de la empresa. Para que se pongan en práctica sus decisiones deberá poder transmitir información a los agentes. Sin comunicación no puede existir la organización.

La comunicación es el fundamento de toda nuestra vida social, puesto que es el vehículo del pensamiento.

La comunicación es el proceso mediante el cual se envían y reciben mensajes.

La comunicación es cualquier conducta que tenga por objeto suscitar una respuesta concreta por parte de una persona o grupo

La comunicación es el proceso por el cual se transfiere un mensaje de un emisor a un receptor a través de un canal, con el fin de conseguir un objetivo.

La comunicación es algo inmaterial, abstracto que los seres humanos lo

materializamos estructurando el mensaje mediante signos, símbolos, ideas, etc.

Esta actividad satisface dos necesidades del ser humano:
- Primaria . Informar (dirigida a la razón, a la inteligencia humana)
- Secundaria. Motivar (dirigida a la afectividad, sentimientos y emociones).

EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

El proceso se construye entre dos o más personas. El proceso es transmitir un mensaje que tenga sentido para poder tener respuesta de la persona que lo recibe.

1. Interacción entre emisor y receptor
2. El emisor transmite un mensaje buscando una conducta o acción del receptor , dentro de un medio, espacio y tiempo (canal).
3. El receptor si devuelve otro mensaje al emisor se llama **feed-back.** Se trata de un proceso bidireccional.

   Para el éxito de la comunicación el emisor debe tener una estrategia para que el receptor atienda, comprenda el mensaje, valore el contenido , lo acepte y actúe.

FASES DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Para que se cumpla este proceso es necesario 6 fases
1- Elaboración del mensaje
2- Codificación
3- Transmisión
4- Recepción
5- Descodificación
6- Respuesta

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Elementos básicos: EMISOR- RECEPTOR- MENSAJE- FEED-BACK
Elementos circunstanciales: CANAL- CÓDIGO-CONTEXTO

Emisor: Es el elemento que construye y codifica el mensaje, la fuente de origen dónde se inicia el proceso

Receptor: Es la persona que recibe interpreta y descodifica el mensaje

Mensaje: Es la idea , pensamiento que posee relevancia para emisor y **receptor**

Feed-back: Es la retroalimentación o respuesta que el receptor envía al emisor.
Esta respuesta puede producirse, bien en lenguaje verbal o no verbal. El feed-back debe cumplir lo siguiente:

Ser perfectamente comprensible , inmediato, concreto y coherente con el emisor.

CANAL. Es el medio físico por el cual se transmite el mensaje.
Puede ser unitario (que se comunican directamente) o escalonado (hay estaciones intermedias) en este caso se puede distorsionar el mensaje.

CODIGO. Es el conjunto de signos y reglas que pueden estructurarse de modo que adquieran un significado (lenguaje, gestos o mímica)

CONTEXTO. Es la situación y tiempo en la que se encuadra la comunicación

4. CLASES DE COMUNICACIÓN

VERTICALES. Son las que aparecen entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización, utilizando canales formales y son sancionadas o validadas.

- Comunicación vertical descendente. Se produce desde los niveles superiores a los inferiores(los jefes dan instrucciones a los subordinados)
- Comunicación vertical ascendente. Se produce desde niveles inferiores a superiores, la ausencia de esta comunicación puede ser peligrosa para la salud de la organización por varias razones, ya que si escasea el feed-back no se controla la distorsión de los mensajes, también provoca inseguridad en los subordinados al no sentirse integrados y distancia el fin común por una distancia a la dirección de los trabajadores.

HORIZONTALES. Son las que se producen al mismo nivel jerárquico, al contrarío de las verticales se sirven de canales de la organización informal.
Son simples, inmediatas y rápidas.

EXTERNAS. Son las que se producen entre algún miembro de la organización y el exterior (trabajadores y sindicatos, prensa, etc)

5. FACTORES MOFICANTES

CONSTRUCCIÓN DEL MENSAJE . Los vigilantes son personas que suelen realizar su trabajo en silencio, su tiempo lo emplean en tareas de observación y vigilancia. Pero es importante la forma en la que hay que dar los mensajes:

- Dar mensajes cortos. No emplear mas palabras de las necesarias usando frases de sentido imperativo o de mandato.
- Dar mensajes escuetos. No dar mas de una idea por mensaje, por ejemplo , no se puede pasar, circulen y despejen la zona , por favor.
- Los mensajes deben ser sencillos. No usar palabras técnicas o argot
- Los mensajes deben ser definitorios. No generar duda en el público. Ej (salgan del local) lo correcto seria (salgan del local por aquella puerta) así se evita preguntas del público.

EL PARALENGUAJE. El lenguaje verbal en la mayoría de las ocasiones suelen ir acompañados de mensajes no verbales. Hay que tener en cuenta :

- VOLUMEN DE LA VOZ. Es un escaparate de nuestro estado de ánimo. Los gritos son autoritarismo, imposición, enfado , irritación. El volumen bajo da sensación de ignorar o despreciar. Lo correcto es un volumen medio.
- LAS MIRADAS QUE INTERCAMBIAN EMISOR-RECEPTOR
  La mirada puede transmitir amor, odio, fuerza, etc. El vigilante debe mirar sin agresividad a los ojos , ya que no mantenerla es signo de debilidad o sentirse inferior y eso puede afectar a la imagen
- LA POSTURA CORPORAL
  La postura idónea es de pie, con los brazos caídos naturalmente, pies ligeramente separados la cara alta y despejada.
- LA DISTANCIA FISICA DESDE LA QUE NOS HABLEN
- Zona íntima. 0.50 cm
- Zona de relación o contacto. 0.50 cm a 1.20 m. Es la zona de trabajo en la cual debemos dominar las técnicas de comunicación

- Zona pública. 1.20 a 3.40 m , es una zona donde no es habitual que se desarrollen contactos. La atención , percepción y memoria juegan un papel primordial.
- Zona libre. Más de 3.40 m , esta zona se escapa de nuestro control . Depende de las capacidades sensoriales o ubicación del primer obstáculo que nos encontremos(columna, pared, etc)

GESTOS CORPORALES. Existen muchos gestos que los hacemos inconscientemente , pero debemos evitarlos por la buena imagen. Gestos como bostezos, estiramientos, tics , etc.

APARIENCIA FÍSICA O FORMA DE VESTIR.
Es fundamental para dar una buena imagen y fiabilidad llevar totalmente limpio y planchado el uniforme, que sea de la talla correcta a la persona. La higiene corporal es también importante , debemos ser consciente al trabajar tres o cuatro horas seguidas el olor corporal.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

1- En el emisor. El conjunto de condicionamientos que inciden en el emisor en una mala elaboración del mensaje son:
- Su entorno socio-cultural., su educación, su personalidad. No se debe tener una conducta tímida ni agresiva , sino asertiva.
- Sus actitudes, si nos interesa comunicar algo , utilizar los métodos mas adecuados para conseguirlo.
- Sus sentimientos en el momento de la comunicación. Un gran enemigo de la comunicación son las frustraciones.

2. **En el receptor.** Uno de los factores que más favorecen la receptividad es la motivación. No se da el feed-back adecuado cuando el receptor quiere engañar al emisor , también por interrumpir el canal con móvil, ruidos, etc y por interpretar por azar erróneamente el mensaje(metalenguaje)

3. En el mensaje o código. No es correcto dar un mensaje como si fuese una adivinanza esto es una información escasa. Tampoco es correcto dar una información inadecuada usando tacos, o palabras vulgares. La información compleja usando palabras técnicas tampoco es correcta.

4.En el canal. Son siempre problemas técnicos cuya resolución está supeditada a la posesión de conocimientos específicos que se alejan de nuestros cometidos(electrónica, soldadura, telefonía, etc) Los problemas más comunes son ruidos, interferencias, saturación, y desconocimiento en el manejo de estos medios.

NORMAS PARA DISMINUIR ESTAS BARRERAS

Por orden jerárquico , de mayor a menor eficacia , disponemos de las siguientes normas generales que pueden reducir las barreras de la comunicación:

- Crear un ambiente de confianza y respeto mutuo en nuestras relaciones
- Elaborar el mensaje lo más perfecto posible técnicamente, tanto el emisor como el receptor.
- Fomentar la escucha activa y la persuasión como técnicas de habilidades sociales
- Controlar o limitar las deficiencias técnicas del canal
- Potenciar el uso correcto del feed-back´

El emisor debe reducir las barreras , controlarlas y conocerlas.

CAPÍTULO V.
ESTRÉS , MIEDO Y AUTOCONTROL

1. EL ESTRÉS. UNA DEFINICIÓN

El estrés es una patología moderna , ha sido detectadas un gran número de dolencias psicosomáticas producto de las presiones y exigencias a las que se ve sometido el trabajador en el ámbito laboral.

En la profesión de la Seguridad no escasea y esta catalogada como una de las más agresivas para las personas por los turnos de duración excesiva, nocturnidad, alta responsabilidad , situaciones de tensión emocional , etc.

El estrés es una patología psíquica, aunque sus síntomas de aparición y evolución sean somáticos. Para aclarar el concepto del estrés vamos a hablar del (GAS) síndrome general de adaptación, que nos proporciona a todas las personas una activación del organismo en su conjunto ante la presencia de estímulos externos de carácter adverso,

Estas reacciones son totalmente normales y necesarias. Proporcionan alerta y activación necesarias para superar cualquier prueba. Esta activación debe ser controlable para que sea saludable, pero si no es controlable y son demasiadas intensas incapacitan a la persona para tomar decisiones y desarrollar eficazmente su trabajo. Entonces decimos que estamos bajo la influencia del estrés.

2. FASES DEL ESTRÉS

El estudio del proceso del estrés se inició con la publicación por parte de Hans Selye en el año 1936, de sus investigaciones sobre el GAS. Fue el primero en describir las reacciones del organismo ante una situación amenazante. Definió este mecanismo como **el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de un agente nocivo denominado estresor, de naturaleza tanto física como psicológica.**

El proceso es el siguiente:

1. FASE DE ALARMA

En esta fase el organismo intenta reaccionar ante la situación adversa mediante la puesta en marcha de una seria de respuestas: fisiológicas, motoras y cognitivas. Aparecido el peligro o estresor, se produce una fase reactiva que baja la resistencia del organismo por debajo de lo normal.

Es importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo(coping).

Respuestas físicas: excitación general ante el estímulo.
- Sistema arterial: taquicardias, arritmias, etc.
- Respiración: hiperventilación
- Secreción hormonal: adrenalina
- Sistema digestivo: hiperacidez, cortes.
- Erizar pelo , sudoración , sensación de frío.

Respuestas motoras: conductas que la persona realiza para reducir su nivel de tensión, en la creencia de ser efectivas, como de adaptación al medio. Generalmente ocurre lo contrario y con el tiempo resultan más perjudiciales que beneficiosos.
- Conductas agresivas, compulsivas
- Consumo de alcohol , tabaco , etc
- Reacciones al miedo

Respuestas cognitivas: Pensamientos o creencias que la persona elabora para afrontar la situación y que la mayoría de las veces son desencadenadas como mecanismos de defensa ante el estresor.
- Inseguridad
- Dificultad de concentración mental
- Estado de irritación general

2. FASE DE RESISTENCIA

Durante más o menos tiempo , la persona desencadena conductas tendentes a evitar la fuente de estrés. Como generalmente no se consigue aparece la frustración.

Esta forma de enfrentarlo genera un gran esfuerzo de larga duración que produce un desgaste progresivo de las reservas del organismo que conduce a la siguiente etapa.

3. FASE DE AGOTAMIENTO

El organismo ha perdido sus reservas y no ha superado la situación adversa. Aparecen progresivamente síntomas somáticos (enfermedades, dolencias , depresiones, paranoias, alucinaciones, etc) Estamos en un nivel de estrés. Las consecuencias pueden ser tan graves que incluso pueden desembocar en la muerte de la persona.

4. TÉCNICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

Las técnicas se clasifican en :

Cognitivas: tienen por finalidad cambiar la forma de ver la situación. Manejan la percepción, la interpretación y la evaluación del problema de los recursos propios.
Fisiológicas: están encaminadas a reducir la tensión fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.
Conductuales: tienen como fin el promover conductas adaptativas y dotar al sujeto de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar el problema.

La aplicación de estas técnicas requiere la intervención de un profesional de la psicología.

TECNICAS COGNITIVAS

Resultan efectivas para cambiar el pensamiento

- Reorganización cognitiva: Intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y racionaliza una situación, mediante la sustitución de las interpretaciones inadecuadas por otras que generan respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

- Desensibilización sistemática: El individuo , en un estado de relajación se va enfrentando progresivamente con situaciones(reales o imaginarias) dispuestas en orden creciente de dificultad o de amenaza ante las que el sujeto desarrolla ansiedad, hasta que el

individuo se acostumbra a estar tranquilo y a no desarrollar respuestas emocionales negativas.

- Inoculación de estrés: A partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación para poder relajar la tensión en situación de estrés. Se hace una lista de las situaciones estresantes comenzando por las mas suaves , las recrea en su imaginación y procede a relajarse. Al finalizar la lista se enfrentará en situaciones reales, utilizando las técnicas de relajación.

- La distracción y el buen humor: Fomentar la distracción y el buen humor es una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad porque facilita el desplazamiento de la atención de los problemas, y se relativiza la importancia a esos problemas.

- **TECNICAS FISIOLOGICAS**

Estas técnicas buscan la modificación de las respuestas fisiológicas del organismo y la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés.

- Desarrollo de un buen estado físico: Es aconsejable hacer ejercicio físico regularmente porque mejora el funcionamiento del organismo y aumenta su capacidad de reacción al estrés, permitiendo una mayor resistencia al trabajo físico y mejorando las funciones cardiovasculares, respiratoria y metabólica

- Técnicas de relajación: La más utilizadas son la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz.

- Estas técnicas intentan utilizar una conexión entre la mente y el cuerpo , ya que no se puede tener una relajación mental y tensión física.

- La técnica de Jacobson consiste en adiestrar a la persona en la realización de ejercicios físicos de contracción y relajación de su cuerpo para relajar los músculos a voluntad en un momento determinado.

TECNICAS DEL CONTROL DE LA RESPIRACION

- Las situaciones de estrés suelen provocar habitualmente una respiración rápida y superficial, esto implica peor oxigenación , gasto energético y tensión del organismo.
  El aprendizaje de estas técnicas produce efectos beneficiosos sobre la irritabilidad, la fatiga, la ansiedad, la tensión muscular , etc.

TECNICAS CONDUCTUALES

Entrenamiento en habilidades sociales: Consiste en la enseñanza de las conductas que tienen más probabilidad de lograr el éxito a la hora de conseguir una meta personal y a conducirse con seguridad en situaciones sociales. El entrenamiento se realiza mediante técnicas y prácticas de role-playing: primero se observan las conductas , posteriormente se escenifican y por último se intenta su habituación en la realidad.
Modelamiento: Se trata de una técnica creado por Cautela(1971)
Pretende cambiar secuencias de conducta que resultan negativas para el individuo por secuencias positivas que proporcionan satisfacción.

5. EL MIEDO

El miedo es un estado afectivo , emocional, necesario para la correcta adaptación del organismo al medio, que provoca angustia en la persona.

El miedo es parte integrante del GAS. El miedo es absolutamente necesario para la correcta evolución de la vida. El miedo es adaptativo, sano , conveniente, saludable y necesario para nuestra supervivencia. El miedo hay que sentirlo pues nos protege, pero también hay que controlarlo y dominarlo. Es totalmente normal que el policía sienta miedo en determinados momentos mientras desempeña su labor, pero debe ser capaz de controlarlo.

El miedo presenta una escala de gradación , y a lo largo de la misma podemos hablar de idéntica calidad pero variando la cantidad. EJ(butano) La emoción es igual en toda la escala de gradación, pero no sentimos lo mismo, ni se presenta las mismas reacciones, ni nos comportamos de la misma manera.

El miedo puede originarse en la persona por causas reales o imaginaciones. Tiene por tanto un marcado carácter subjetivo. El miedo es libre.
ALERTA- PREACUCIÓN-TEMOR-PANICO

Podemos clasificar el miedo en dos grandes tipos:

INNATO: común a todas las personas y animales(instinto de supervivencia) que se pone de manifiesto en situaciones de peligro, riesgo de muerte, etc. Se corresponde con el nivel de alerta, que aparece en el GAS

ADQUIRIDO: Las personas sentimos miedo por asociaciones negativas que se han adquirido por aprendizaje y de la experiencia. Tiene gran importancia en su adquisición y control el conocimiento que tengamos del estímulo. Aquí se incluyen los niveles de precaución, temor y pánico.

ALERTA: El miedo a nivel de alerta es instintivo y cuantitativamente representa el mínimo grado. Aparece de forma involuntaria como síntoma del GAS. Cumple la función de preparar el organismo para afrontar la situación adversa. Por su carácter instintivo es favorecedor de conductas, es decir, activa el organismo para la ejecución de conductas, bien para hacer frente al estímulo, bien para huir del mismo.

PRECAUCIÓN: Un grado más elevado que la alerta encontramos la precaución. Es ya un miedo adquirido por condicionamientos anteriores. Pero sigue siendo anticipador de conductas y es totalmente saludable y necesario para nosotros. Una conducta típica de precaución es deslizar la mano por la pared en busca del interruptor de la luz al entrar en una habitación oscura. Siendo respuesta de miedo , muy pocas personas suelen reconocerla como tal.

TEMOR: Tienen cabida en esta gradación los temores de todo tipo que aparecen en nuestra vida cotidiana, fobias sociales , sentimiento de inseguridad, etc. Presenta como característica la incapacitación de conducta específica, esto es. No somos capaces de ejecutar por ejemplo subir a un avión, pero no impide la ejecución de otras conductas similares como conducir un coche.

Para controlarlo es fundamental el conocimiento que poseamos acerca del estímulo y la capacidad de racionalización que tengamos.

PÁNICO: Es el nivel de gradación más elevado del miedo. Se trata de un miedo que la persona no puede controlar .Es totalmente incapacitante de conducta. Proviene de una situación de amenaza o peligro, real o supuesta, para la vida o integridad de la persona, y que provoca en ésta una huida sin tener en cuenta las consecuencias de esa huida.

Es importante que el policía no debe ser presa del pánico jamás , intentando evitar que se produzcan situaciones de este tipo .

El policía tendrá que enfrentarse en ocasiones ante personas en pánico. Cuando se le presenten tendrá que estar lo mejor preparado posible para afrontarlas.

CARACTERÍSTICA DEL PÁNICO

- No necesariamente obedece a causas objetivas, la sugestión colectiva puede provocarlo
- Incide mas en personas con escasos recursos psicológicos o adaptativos, en aquellas personas de carácter débil y escaso autocontrol en una masa, la reacción de pánico es de una sola persona, contagia al resto provocándose conductas insospechadas, y disponiendo nosotros de muy poco tiempo para reaccionar
- Provoca incapacidad de reacción, de toma de decisiones y de afrontamiento de la realidad, por lo cual habrá que facilitar ayuda a estas personas
- Si la situación se prolonga provoca estrés
- No confundamos la incapacidad de conducta por pánico con la reacción de defensa provocada por el instintote supervivencia que puede aparecer después de la primera(ej un incendio)

COMO PERSONAS RESPONSABLES DE LA SEGURIDAD DE LOS DEMÁS , ANTE SITUACIONES DE PÁNICO DEBEMOS TENER EN CUENTA:

- Conservar la calma
- No hacer frente a las masas en desbandada, puede resultar mortal.
- Tratar de ayudar a las personas más cercanas a escapar del peligro
- Colaborar con los servicios de rescate tan pronto como lleguen
- Hacer reaccionar a las personas afectadas de pánico.

6. TÉCNICAS DE AUTOCONTROL

Suele afirmarse en los textos especializados que el temperamento es un conjunto de rasgos fisiológicos y morfológicos de los que dependen las diversas formas de reacción emocional de los individuos. Pero al ser determinado por la herencia, puede modificarse sensiblemente a base de influencias ambientales , tratamientos médicos,etc.

Otro factor modificante del temperamento es la educación, formación, etc.
El carácter nace precisamente de estos factores externos que influyen sobre el temperamento. Nace de lo aprendido, de lo habituado, de lo puesto en práctica por nosotros mismos. Es decir, nace de las propiedades de la voluntad individual, de la autodeterminación y el autocontrol.

El autocontrol pasa por la puesta en práctica de los siguientes puntos:

- El policía guardará celosamente una buena imagen y tenderá a evitar todo acto que pueda dañarla.
- El policía debe conocer sus reacciones en estado de tensión y sobre todo cómo puede controlarlas.
- El policía tendrá como meta garantizar la confianza depositada en el y para ello tendrá presente que el autocontrol de su personalidad es la garantía del éxito.
- El policía practicará y fomentará en todas sus intervenciones el empleo de los valores humanos.

Teniendo en cuenta estos principios , podemos considerar a efectos didácticos como técnicas de autocontrol.

- Las conductas y comportamientos del policía tendentes a contrarrestar y compensar los efectos que los enemigos del policía causan al proceso de atención
- También consideraremos como tales las actitudes y capacidades que debe poseer el policía ante la inseguridad de las personas
- La ética y la deontología tienen en todas sus actuaciones y en unas profesionales fundamentadas en la consecución de una buena imagen.
- Las características del paralenguaje y la reducción de barreras de la comunicación, necesarias para conseguir uno de los fines de nuestra profesión, que no es otro que la confianza del ciudadano en nosotros.

- Tendremos en cuenta también que el estrés puede y debe detectarse a tiempo para poder remitir sus efectos , que habrá situaciones y momentos en los que el policía tenga miedo, este debe ser controlado y dominado.

Por último , la principal técnica que el policía debe poseer y dominar es el conocimiento más completo posible de sí mismo.

VIGILANTES DE SEGURIDAD

TEST SOCIO PROFESIONAL

1.- Define las principales características del la descripción de personas:
a. Los caracteres de conjunto, morfología, y otros de carácter complementario.
b. De conjunto, morfológicas, complementario y descripción de los hechos.
c. Morfológicas, de conjunto, complementario y de localización.

2.- ¿Cuál sea nuestra conducta ante una emergencia en un servicio que se presenta en un centro comercial?
a. Tranquilizar al publico, no correr, avisar el Jefe de Equipo, identificarse y evacuar.
b. No correr, evitar saqueos e impedir que los listos se lleven la equipacion completa, evacuar dando explicaciones someras sobre la misma.
c. No correr, avisar al Jefe de Equipo, tranquilizar al publico evacuándolo hacia las salidas de emergencia, avisar a los equipos de emergencia.

3.-Un viajero sufre un desmayo en el vestíbulo de la estación ¿Qué diríamos al operador del 112?
a. Indicaremos la nacionalidad, los rasgos morfológicos, de conjunto y otros de carácter complementario.
b. Donde estamos, quienes somos, que ha pasado, que puede ser la causa, lo que solicitamos.
c. Avisamos al Jefe de Seguridad, al cliente (donde prestemos el servicio) y después al 112

4.- Indica los tipos de memoria que poseemos:
a. De refuerzo y de castigo, ambos positivo y negativo.
b. Perceptiva, repetitiva y de transición
c. Inmediata, a corto plazo y a largo plazo.

5.- La prensa, la radio y los medios de comunicación que papel desempeñan en la seguridad ciudadana:
a. Como medios de comunicación, difusión de noticias y de creación de opiniones, a veces dando noticias sesgadas..
b. Como auténticos vigilantes de la verdad, ajenos a opiniones de los editores y de lobbies económicos y políticos.
c. Como denunciantes sin animo de lucro de la sociedad civil.

6.- Según la pirámide de Maslow:
a. La jerarquía de las necesidades humanas, esta dividida en: Fisiológicas, de Seguridad, Afiliación, Reconocimiento y Auto-realización.
b. Se puede satisfacer las necesidades superiores son tener cubiertas las necesidades básicas.
c. Ambas opciones son falsas.

7.- ¿Que es el sigilo profesional?
a. No hablar con la gente y mostrar cierta actitud hostil para amedrentar al sospechoso.
b. Guardar información que poseamos para utilizarla en el futuro y defender nuestros derechos.
c.- Guardar información a la que podamos acceder y no difundirla como norma de discreción

8.- ¿Cuál es el mensaje que transmite el vigilante que esta recostado a la pared, cruzado de brazos o que se mete las manos en los bolsillos?
a. Cansancio, aburrimiento y pasotismo.
b. Vigilante, espera, nada que hacer.
c. Discreción, espera, vigilante.

9.- Enumera los aspectos que existen en toda comunicación:
a. Receptor, canal, frecuencia, emisor y mensaje.
b. Mensaje, canal, emisor, receptor.
c. Mensaje, edición, transmisión, recepción.

10.- Menciona tres ejemplos de fobias y en que consisten
a. Tecnofóbico, acuafobia, agorafobia. A la música tecno, al agua y a los espacios abiertos.
b. Claustrofobia, aracnofobia morafobia. A los espacios cerrados y reducidos, a las arañas y a los frutos silvestres.
c. Hidrofobia , agorafobia, claustrofobia. Al agua, a los espacios abiertos y a los espacios cerrados.

11.- Miedo, pánico y fobia distínguelas:
a. El miedo esta producido por un temor infundado, real o imaginario, sobre todo a lo desconocido; el pánico se da en grupo y es exagerado, nos hace escapar como sea y la fobia es el miedo persistente que nos hace esquivar el objeto o la situación.
b. El miedo es mas superficial que el pánico y las fobias las sufren mas las mujeres que los hombres.
c. El miedo es causa de una personalidad frágil, el pánico de una personalidad enferma y la fobia procede de nuestra infancia.

12.- Podemos controlar a una colectividad presa del pánico? ¿Y canalizar su conducta?
a. Si realizando cursos especializados y teniendo una preparación adecuada.
b. Difícilmente, procuraremos evacuar y dirigir a las masas hacia las salidas de emergencia procurando en todo lo posible transmitir calma y seguridad.
c. Si, imponiendo por la fuerza si es preciso las ordenes que estén establecidas para situaciones de emergencia.

13.- Perfila el lenguaje corporal de un sujeto que muestre aburrimiento, de otro que muestre interés, otro que muestre cansancio, otro vergüenza y otro arrogancia.

a. Levanta las cejas, cuerpo hacia delante, pies paralelos al suelo, mano sujeta la cabeza.
b. Bostezos, cuerpo hacia delante, estiramientos, mirada esquiva, comer chicle.
c. Cuerpo hacia atrás, dibujitos en las anotaciones, estiramientos, acercarse a la persona, muecas.

14.- La inseguridad Inducida:
a. Es objetiva.
b. Es inducida.
c. A y B son falsas.

15.- Señala cual no es un tipo de inseguridad:
a. Inducida
b. Percibida
c. Real
d. Imaginativa

16.- La Deontología es:
a. La ciencia que estudia las Relaciones Laborales.
b. La ciencia que estudia los derechos y deberes que deben asumir los trabajadores de un determinado sector.
c. Es la ciencia que estudia las relaciones interpersonales.

17.- Los principios básicos de la Identificación son:
a. La observación y la narración.
b. La descripción y la memorización.
c. La observación y la descripción.

18.- La Inseguridad es:
a. La existencia de riesgo y la ausencia de garantía para el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos.
b. Se produce cuando las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado abandona una determinada zona de un núcleo urbano
c. A y B son falsas.

19.- El Índice de criminalidad se utiliza como:
a. Indicador de la Inseguridad Real
b. Indicador de la Inseguridad Inducida
c. Indicador de la Inseguridad Social

20.- La memoria a corto plazo, puede mejorarse utilizando la técnica:
a. De registro escrito
b. De fraccionamiento
c. De vocalización

21.- Entre las funciones que tienen que desarrollar los Vigilantes de Seguridad se encuentran:
a. Atender a los medios de comunicación.
b. Evitar los actos delictivos e informar a los medios de comunicación.
c. Colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

22.- Las cualidades que debe poseer el Vigilante de Seguridad se clasifican como:
a. Generales, concretas, morales e intelectuales
b. Morales, intelectuales, generales y profesionales
c. Profesiones, morales, intelectuales y auxiliares

23.- Los principios de actuación del Vigilante de Seguridad como del Guarda Rural son:
a. Vigilar, informar, proteger, prevenir y auxiliar.
b. Dedicación, cooperación y subordinación.
c. A y B son verdaderas.

24.- Según la Constitución Española:
a. La seguridad representa uno de los pilares básicos de la convivencia.
b. Su Garantía constituye una actividad esencial para la existencia misma del Estado Moderno.
c. Ambas opciones son correcta.

25.- La Inseguridad Inducida:
a. Es un concepto subjetivo
b. Se utiliza el Índice de Criminalidad para su medición
c. No esta condicionada por la percepción de la situación de la persona.

26.- La capacidad de organización y la facilidad de expresión, son cualidades que deben poseer los vigilantes de seguridad, pero ¿de que tipo son?
a. Profesionales
b. Morales
c. Intelectuales.

27.- Indica los tipos de memoria que poseemos:
a. De refuerzo, de castigo y de codificación.
b. Perceptiva, repetitiva y de transición
c. Inmediata, de trabajo y ejecutiva.

28.- La observación constituye uno de los principios básicos de ls identificación ¿Cuál es el otro?
a. La memoria
b. La descripción
c. La percepción

29**.- La técnica que se basa en el estudio de las crestas papilares de manos y pies y estudio del ojo se denomina**:
a. Antropométrica
b. Dactiloscópica
c. Lofoscópica

30**.-¿ Que es la descripción mixta?**
a. Es una descripción de edificios que combina la narración con las fotografías

b. Es una descripción de vehículos que utiliza grabaciones y la anotación
c. Es una descripción de personas y cosas que combina lo verbal con el apoyo de dibujos y gráficos.

31.- En la descripción de personas, ¿Qué características se describen en primer lugar?
a. Características de conjunto
b. Características morfológicas
c. Características complementarias.

32.- La cabeza constituye una característica:
a. Morfológica
b. De conjunto que se define después de la cara.
c. Independiente que siempre ha de ser descrita.

33.- Los antecedentes educativos constituyen un factor que puede influir en:
a. La atención
b. La memoria
c. La percepción.

34.-De los siguientes factores ¿Cuál no tiene relación directa con la percepción?
a. La experiencia.
b. Las motivaciones y actitudes
c. El estado emocional.

35.- Con el fin de percibir mejor un objeto, es conveniente:
a. Cambiarlo de posición.
b. Realizar pausas o descansos.
c. Agrupar materiales visuales.

36.- ¿Cuál de los siguientes elementos influyen en la atención?
a. Fondo que rodea al estimulo o figura.
b. El estado emocional
c. La capacidad mental

37.- ¿Que es la deontología?
a. Una técnica que ayuda a similar los principios de actuación de los Vigilantes de Seguridad.
b. La ciencia que estudia los derechos y deberes que deben asumir; los trabajadores de un determinado sector.
c. El tratado que recoge la política y la ética de las empresas de Seguridad Privada.

38.- La serenidad y la iniciativa son cualidades que deben poseer los Vigilantes de Seguridad, pero; ¿ de que tipo son?
a. Intelectuales
b Profesionales

c. Morales

39.- ¿Cuál de las siguientes cualidades de un vigilante de seguridad no es general?
a. Presencia
b Vitalidad
c. Lealtad

40.- La discreción constituye:
a. Un comportamiento exigible a un Vigilante de Seguridad
b Un principio de actuación de un Vigilante de Seguridad.
c. Un elemento que si se vulnera, se sanciona.

41.- El impedir el consumo de sustancias toxicas en el interior de un local……
a. Es un elemento relacionado con el personal protegido.
b. Es un elemento relacionado con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
c. Es un elemeto relacionado con el publico en general

42.- ¿Cómo debe de actuar un vigilante de seguridad ante los medios de comunicación?
a. Atendiéndolos de forma cortes y amable.
B Emplazándolos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o a sus superiores.
c. Impedirles cualquier intrusión en la escena del delito para preservar pruebas.

43.- El Vigilante de Seguridad mostrara su tarjeta de Identificación Profesional:
a. Ante sus superiores
b Ante la demanda de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
c. Ante posibles inspecciones de trabajo.

44.- La actuación de un vigilante de seguridad ¿ puede ser condecorada?
a. Si, siempre que sobresalga en el ejercicio de sus funciones.
b. Si, siempre que colabore con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
c. Si, siempre que su actuación este ligada a delitos mayores

45.- ¿ Porque es importante la imagen, el trato….. en un Vigilante de Seguridad?
a. Porque ejercen funciones de seguridad
b. Porque deben de intimidar a los delincuentes
c. Porque representan la imagen de una empresa.

46.- La principal función de un Vigilante de Seguridad?
a. Impedir la comisión de delitos
b. Velar por su seguridad en un establecimiento
c. Garantizar su seguridad en una vía publica.

47.- En la personalidad del ser humano influyen:
a. Las condiciones innatas y las condiciones aprendidas.
b. Solo las condiciones innatas

c. Solo las aprendidas.

48.- La expresión facial se expresa a través de:
a. La postura corporal.
b. Los movimientos oculares
c. La apariencia del individuo

49.- La realización de ejercicio físico de forma habitual de un vigilante de seguridad.
a. Fortalece su capacidad de reacción al estrés.
b. Disminuye la función metabólica de su organismo
c. Es mala para su función cardiovascular.

50.- ¿Que es la memoria?
a. Recordar lo que hacías en el colegio, solo cuando eras pequeño
b. La facultad de retener lo percibido y recuperar esa información transcurrido un tiempo
c La facultad de no olvidar lo que quieres, cuando quieras y donde quieras..

51.- La inseguridad tiene dos componentes:
a. Real e inducido
b. Real y verdadero
c. Asignado y conseguido

52.-¿ Que es la deontología profesional?
a. La que tienen los dentistas cuando se va a su consulta
b. Cumplir cada persona con honradez y entrega en su trabajo
c. El estudio de las profesiones

53.- ¿Qué es el autocontrol?
a. El que hacemos cuando vamos conduciendo un coche.
b. La capacidad que tiene un individuo de poderse controlar y actuar adecuadamente en una situación critica.
c. El evitar el pánico y sus efectos a las personas que van en los autos.

54.- La comunicación no verbal se halla integrada por:
a. Los medios de comunicación escrita
b. Los medios de reproducción de imágenes
c. Gestos, posturas, actitudes y movimientos corporales.

55.- El mensaje transmitido en un proceso de comunicación recibe el nombre de:
a. Información
b. Contenido
c. Idea

56.- La observación se produce mejor:
a. En estado de tensión
b. Si existen prejuicios previos
c. En estado de calma y relajado

57.- Cuando se emplean palabras o frases de significado dudoso o que se prestan a interpretaciones diferentes se introducen en la comunicación:
a. Barreras psicológicas
b. Barreras semánticas
c. Barreras protectoras

58.- Son causas de olvido en nuestra memoria:
a. El exceso de información
b. El exceso de utilización de la información
c. Por tener una fuerte carga afectiva de información

59.- Cuando tratamos de memorizar materiales significativos a los que hemos impuesto una organización previa, estamos utilizando una estrategia de:
a. Repetición
b. Organización
c. Elaboración

60.- La inseguridad a la que debe enfrentarse el vigilante de seguridad se denomina:
a. Objetiva
b. Subjetiva
c. Emocional

61.- El consumo y desgaste progresivo de las reservas del organismo en situaciones de estrés es característico de la fase de:
a. De alarma
b. De resistencia
c. De agotamiento

62.- Cuando aparece la incapacidad de reacción, de toma de desiciones y de afrontamiento de realidad, nos encontramos ante un nivel de miedo de:
a. Pánico
b. Temor
c. Cualquier medio

63.- El sentimiento de inseguridad se engloba en el nivel de miedo de:
a. Precaución
b. Temor
c. Pánico

64.- El proceso consciente por el cual se capta la realidad mediante los sentidos se denomina:
a. Atención
b. Percepción
c. Memoria

65.- Se dice que una persona se comporta éticamente cuando:
a. Los resultados de sus acciones son buenos para los demás.

b. Obra según los principios de la religión.
c. Los demás alaban su trabajo

66.- Es comúnmente aceptado que el miedo puede y debe controlarse. El pánico como grado máximo del miedo, también puede ser controlado:
a. Cierto
b. Falso
c. Depende de la persona y la situación

67.- La seguridad en su sentido mas amplio es:
a. Un conjunto de medidas
b. Una situación emocional
c. Un dispositivo

68.- El conjunto estructurado de elementos que entran en la composición de la personalidad, se llaman:
a. Dimensiones
b. Conductas
c. Estilos

69.- La impregnación y el control de la conducta son las formas por la que se consigue:
a. La integración en el grupo.
b. La personalidad madura
c. La integración de los menores en la familia.

70.- La capacidad para comprender lo que otra persona siente y piensa es la:
a. Autenticidad.
b. Empatía
c. Cordialidad.

71.- La observación constituye uno de los principios básicos de la identificación. ¿Cuál es el otro?
a. La memoria.
b. La descripción
c. La percepción

72.- La técnica que se basa en el estudio de las crestas papilares de manos y pies o estudio del iris del ojo se denomina…..
a. Antropométrica
b. Dactiloscópica
c. Lofoscópica

73.-¿ Que es la descripción mixta?
a. Es una descripción de edificios que combina la narración con las fotografías.
b. Es una descripción de vehículos que utiliza las grabaciones y la anotación.
c. Es una descripción de personas y cosas que combina lo verbal con el apoyo de dibujos, gráficos…

SOLUCIONES SOCIO PROFESIONAL

1	A	37	B	71	B
2	C	38	B	72	C
3	B	39	B	73	C
4	B	40	A		
5	A	41	A		
6	A	42	B		
7	A	43	B		
8	A	44	A		
9	B	45	C		
10	C	46	B		
11	A	47	A		
12	B	48	B		
13	B	49	A		
14	B	50	B		
15	D	51	A		
16	B	52	B		
17	C	53	B		
18	C	54	C		
19	C	55	A		
20	B	56	C		
21	C	57	B		
22	C	58	C		
23	C	59	C		
24	A	60	B		
25	A	61	C		
26	A	62	A		
27	B	63	B		
28	B	64	A		
29	C	65	A		
30	C	66	B		
31	A	67	B		
32	A	68	A		
33	C	69	C		
34	B	70	B		
35	C				
36	A				