

**6.- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA
TESTIFICAR EN EL JUICIO ORAL**

6.- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA TESTIFICAR EN EL JUICIO ORAL

6.1. ASPECTOS GENERALES

Testificar en un juicio es una de las tareas que realizan los y las agentes de policía. Si comunicar no es fácil, hacerlo en público añade elementos que aumentan su dificultad. Y más aún cuando la declaración del agente puede tener repercusiones a nivel legal.

El/la agente que ha de testificar se va a encontrar en un *ambiente en principio extraño a él/ella*. Esta variable por supuesto, va a depender de la experiencia o familiaridad que tenga con los Juzgados.

A la posible tensión que puede ocasionar la situación anterior, se une el hecho de que en muchos casos, el simple acto de *hablar en público* es ya de por sí para muchos/as, una situación que crea gran *ansiedad o tensión*; sobre todo cuando es la primera vez. Somos especialmente vulnerables porque nos introducimos en un ámbito desconocido donde esperamos que nuestra *falta de experiencia* juegue en nuestra contra. No digamos ya en el caso en que el Juicio Oral se efectúe en Audiencia Pública, con la consiguiente presencia de público y, en ocasiones, inclusive de medios de comunicación.

Asimismo, puede existir cierto miedo al *interrogatorio de la defensa*, quien en ocasiones procurará por medio de sus preguntas cuestionar nuestra actuación, máxime, si tenemos presente que nuestra intervención en algún caso puede resultar decisiva para el fallo o resolución.

El exceso de tensión puede perjudicarnos con la **pérdida de confianza en nosotros/as mismos/as**. Esta pérdida de seguridad psicológica suele manifestarse generalmente a través de los *dos estilos de comportamiento* vistos en el punto 4.

Efectivamente, por un lado, puede hacernos sentir apocados/as delante del/de la juez/a, el jurado y los/las letrados/as, haciendo que nos comportemos con pasividad, y eso se

nota porque nos expresamos con una gran falta de convicción que suele manifestarse a través de los siguientes elementos de Comunicación No Verbal:

- Paso titubeante al entrar en la sala;
- Cabeza inclinada hacia abajo;
- Mirada huidiza, tímida (de abajo a arriba);
- Adaptadores, es decir, manipulaciones de objetos o del propio cuerpo;
- Movimientos repetitivos de alguna parte del cuerpo;
- Vacilaciones al hablar, uso de muletillas;
- Tono de voz muy suave;
- Volumen de voz bajo,...etc.

Todas las manifestaciones anteriores son indicativas del **estilo de comunicación pasivo**. Además de hacernos pasar un "mal rato", es probable que afecten de algún modo a la credibilidad del/de la agente de policía que está testificando. Tengamos en cuenta que la credibilidad del/de la declarante suele estar más en función de la seguridad que manifiesta y no de la veracidad de lo expresado por él/ella.

De todos modos, no todas las personas reaccionamos, ante una situación que percibimos como amenazante, de la misma forma. Otras personas pueden reaccionar de modo opuesto, y ante una situación que experimentan como amenazante pueden comportarse "contraatacando", es decir, de un modo **agresivo**. Las manifestaciones de este estilo de comportamiento agresivo podrían ser las siguientes:

- Tronco y cabeza ligeramente inclinados hacia atrás;
- Mirada de arriba a abajo (aunque en algunos casos también puede ser de abajo a arriba) y/o mirada fija, expresando tensión;
- Brazos cruzados fuertemente agarrados por las manos, excesiva gesticulación.
- Volumen de voz excesivamente elevado para la situación y/o tono de voz despectivo.

En este caso, la actitud del/de la agente declarante que "pierde los estribos" en el estrado manifiesta una *clara implicación personal* carente de objetividad. Esta *falta de imparcialidad* produce asimismo una disminución de la credibilidad del/de la agente.

Tanto un estilo como otro de comunicación pueden darse en una misma persona, e incluso en la misma situación, un/a mismo/a agente puede pasar de un estilo de comportamiento a otro, puesto que ambos comparten en el fondo un íntimo sentimiento de inseguridad a la hora de afrontar la situación. Si bien es cierto, -y seguro que todos conocemos algún caso- hay personas que se caracterizan como modo habitual de comportamiento por uno de los dos estilos.

Para hacer frente a los estilos de comunicación anteriores, que los podemos calificar como "no-profesionales", necesitamos tener un dominio o autocontrol sobre nuestra manera de comportarnos, de comunicar, que vendrá facilitado por las mismas técnicas que hemos ido practicando a lo largo del curso, como son:

- Las *técnicas de relajación* dirigidas al control de la respuesta fisiológica de nuestro organismo.
- Las *técnicas de autocontrol cognitivo* que afectan directamente a nuestros pensamientos acerca de la situación que debemos afrontar.

6.2. ¿CÓMO AUMENTAR LA CREDIBILIDAD DE LA DECLARACIÓN EN EL JUICIO ORAL?

En el Juicio Oral, el/la agente de policía básicamente ha de limitarse a responder a una serie de preguntas provenientes tanto de la figura del/de la fiscal, acusación particular - si la hubiera, abogado/a defensor/a y tribunal. Se trata fundamentalmente de ratificar su declaración escrita anterior. El testimonio del/de la agente debería demostrar que conoce los detalles del caso e ilustrar tal conocimiento mediante un relato breve, conciso y adecuado de los hechos al tribunal.

Además de preparar la declaración, es importante manifestar un claro dominio de la situación, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

A.- El procesamiento de la información

B.- La habilidad de comunicar en el Juicio Oral

Vamos a centrarnos en primer lugar en ver cómo observamos, retenemos y recuperamos la información de los sucesos en los que intervenimos, para centrarnos en segundo lugar en las características verbales y no verbales de la comunicación durante el juicio oral. Finalmente, recordaremos algunas técnicas de autocontrol que nos permitan mantener unos niveles de tensión adecuados.

A. Procesamiento de la Información

Las personas que testifican sobre algo lo hacen siempre sobre sucesos pasados. La calidad de la información que aportan estará condicionada, fundamentalmente por **la memoria** y la **capacidad de expresión** del testigo. Esta memoria y capacidad de expresión de lo recordado se ven sujetas a limitaciones.

Así por ejemplo, en el momento en que estamos presenciando un suceso, nuestra atención y percepción se ven influidas por factores que van a hacer que no se procese toda la información sobre lo que está sucediendo. Los **condicionantes ambientales** son un ejemplo de estos factores: la poca iluminación, la proximidad al lugar, el ruido,... dificultan la percepción de ese hecho. A esto hay que añadir que nuestra **capacidad humana para procesar información es limitada**, es decir, si ocurren distintos hechos simultáneamente será imposible percibirse de todos ellos.

Una vez procesada la información de los sucesos vividos, éstos quedan almacenados en nuestra memoria para su posterior recuperación en el momento de la redacción del atestado, así como en el día del juicio oral. El **paso del tiempo** va a hacer que el recuerdo de esa situación vivida no sea una réplica exacta de **lo ocurrido**. A medida que pasa el tiempo, la memoria tiende a cometer más errores como los de **omisión** (olvidamos datos) y los de **comisión** (confundimos informaciones de un caso con los de otro similar).

Además, el estrés o ansiedad que puede generar bien la intervención realizada, bien la misma situación de tener que prestar declaración en público, dificultan el recuerdo de los hechos. Por último, si recuperamos de una forma positiva los sucesos vividos controlando la ansiedad, pero no somos hábiles comunicándonos, nuestra credibilidad en el juicio disminuirá. Por este motivo, el desarrollo de una buena **capacidad comunicativa** en la persona que va testificar es fundamental.

B. La habilidad de comunicar, y el manejo de la C.N.V. en el Juicio Oral

Entraremos en la sala con un andar natural, desembarazado, evitando el paso entrecortado, la marcha nerviosa. No debemos olvidar que el cuerpo, con sus movimientos o con la ausencia de ellos, interviene decisivamente en la comunicación oral, de tal manera que no es fácil de concebir una comunicación a través de la palabra hablada en la que no entre en juego todo el ser que la pronuncia. Asimismo, adoptaremos una **postura erguida y relajada** al mismo tiempo, evitando cualquier gesto que denote tensión.

Una dificultad habitual en las personas que hablan al público a cuerpo descubierto, sin tener ningún tipo de apoyo, ni una mesa u otro objeto que le "protejan" –sobre todo cuando no están acostumbradas a afrontar tales situaciones –, es el no saber *qué hacer con las manos*.

Meterse las manos en los bolsillos, cruzar los brazos o colocarlos en "posición de jarras" o a lo largo del cuerpo, no son las posturas más adecuadas para afrontar una situación como es un juicio oral. En su lugar, podríamos ayudarnos portando algún portafolios o similar que, sin resultar pesado ni fatigoso, nos ayudara a sentirnos más cómodos, y por lo tanto, más relajados.

Es conveniente *evitar las gesticulaciones*, entendidas como movimientos enérgicos e incontrolados del propio cuerpo. De igual modo, hay que procurar que *la boca esté despejada* -y no parcialmente tapada- y *el rostro libre de manos*, dado que no conviene ocultar la cara.

También puede ayudarnos a mantener la calma y afrontar la situación de un modo más asertivo, **el mirar de frente al/a la juez/a, jurado, ministerio fiscal y defensa**, evitando miradas perdidas, al vacío o hacia abajo. Bajar la mirada o no mirar a quien nos estamos dirigiendo en ese momento es un signo de nerviosismo, o cuando menos, puede ser interpretado negativamente por quienes nos escuchan.

Otro aspecto importante de la Comunicación No Verbal que debe dominar el/la agente de policía es **la voz**. Una buena voz proyecta una imagen favorable del/de la agente. Pero para ello, ha de tener una serie de cualidades entre las que destacamos las siguientes:

- **Claridad** en la pronunciación o dicción. Pronunciar con claridad las distintas vocales y consonantes que componen las palabras que articulamos permite, entre otras cosas, hacerse comprender claramente, incluso cuando se habla en voz baja. Para mejorar la dicción y corregir sus defectos, es bueno hacer algunos ejercicios de vocalización: silabear, leer despacio y en voz alta,... etc. Puede sernos útil caer en la cuenta del papel predominante que tiene la lengua para producir los cambios que requieren las distintas vocales y consonantes.
- **Firmeza** en el tono.
- **Potencia**, que nos oigan bien sin que tampoco sea excesivo el volumen de voz empleado, pues en tal caso puede llegar a resultar muy desagradable. Un volumen alto denota seguridad y dominio. Bajar la intensidad de la voz nos introduce en un ambiente confidencial o grave. Cualquier cambio de la misma puede servir como un recurso para recabar mayor atención.
- **Pausada** en el ritmo, sin precipitación. El habla rápida es un claro signo de nerviosismo.

Aprender a controlar nuestra respiración nos ayudará no sólo a dominar la voz sino también a atenuar o suprimir la tensión nerviosa. Si consideramos el hecho de que para

dominar el propio cuerpo el que habla ha de estar relajado, cobra mayor importancia la necesidad de aprender a relajarnos de un modo inmediato.

6.3. CARACTERÍSTICAS DEL INFORME ORAL

Aun teniendo en cuenta lo anterior, el/la agente de policía puede encontrarse con dificultades a la hora de expresarse y responder a las preguntas del/de la fiscal, las acusaciones y la defensa. Por ello, es importante tener en cuenta *las características que debe tener el INFORME ORAL*:

- En primer lugar, ha de ser **objetivo**. Se trata de una presentación o descripción de una situación o una serie de hechos. *No se trata de convencer a nadie*, sino que el/la agente debe limitarse a decir lo que sabe y lo que ha visto, pero sin pronunciarse ni emitir ningún juicio de valor. Se trata de presentar los hechos como en una fotografía, de tal modo que los/las receptores/as no sepan cuál es la opinión que le merecen los hechos sobre los que informa. No se puede ni tan siquiera adivinar si le agradan o no, si le parecen laudables o reprobables. Esta imparcialidad aumenta la credibilidad del/la agente.
- Una segunda característica que ha de tener el informe oral es la **claridad**. Para ello, se deben ordenar las ideas antes de expresarlas. No debemos precipitarnos al contestar a las cuestiones que se nos plantean.
- Otro tercer aspecto también importante y que seguramente vendrá dado por el tipo de preguntas que se le hagan al/a la agente en el juicio, es la **concreción**, lo que vulgarmente se conoce por "hablar con propiedad". No se trata sino de llamar a las cosas por su nombre. En este sentido, conviene recordar la importancia de la utilización de un lenguaje comprensible para las personas que forman parte del Jurado.
- Una última cuestión es la **coherencia** con lo dicho en el atestado. El mostrar contradicciones a lo largo de la testificación incide muy negativamente en la credibilidad del/de la agente declarante.

Conviene evitar emplear la conocida por utilizada "*me remito a lo consignado en su día en el atestado instruido*" como contestación a una concreta pregunta que se nos formule, pues resta fuerza al testimonio del/de la agente. Como contrapunto de lo anterior, existen una serie de aspectos que debemos evitar, tales como:

- El uso de términos vulgares.
- Las tautologías (ej.: subí arriba,...).
- Las abstracciones o términos ambiguos.
- etc...

6.4. LA TEORÍA DE LAS TRES UVES DE LA COMUNICACIÓN

La teoría de las “tres uves” (3 V) de la comunicación propone reparar en los siguientes aspectos:

- **Visual:** La forma de vestir dice mucho de la personalidad de cada uno. El lenguaje corporal, los gestos suaves y la postura relajada, sin parecer alicaído, también ayudan a dar buena impresión. Es importante mantener el contacto visual con el interlocutor, moviendo la cabeza de vez en cuando para reforzar el mensaje.
- **Voz:** Es difícil prestar atención a un tono de voz monótono. No hablar ni muy alto, ni bajo y sin acelerarse. Es aconsejable cambiar el ritmo y tono algunas veces en el transcurso de la conversación para enfatizar o dar fuerza a lo que es más importante del mensaje a transmitir. Las pausas vienen bien para ayudar al oyente a entender lo que se quiere decir, pero no hay que abusar de ellas.

Verbal: El lenguaje más adecuado en cualquier ocasión es aquel que ayude a transmitir las ideas de manera simple. Las frases han de ser cortas y hay que evitar las palabras de argot o jerga