

BUENAS PRÁCTICAS RESTAURATIVAS
Y NUEVOS MODELOS DE INTERVENCIÓN

**EXPERIENCIA DEL “PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA EL PERSONAL POLICIAL
PROMOTOR DE CONVIVENCIA PACÍFICA”**

- ❖ Anconetani Lorena B.
- ❖ Córdoba, Anabella
- ❖ Esquivel Pralong M Eugenia
- ❖ Pautasso, Maria Luz
- ❖ Taulamet Leticia

Equipo Docente Cooperativa Empatio

empatiomediacion@gmail.com

Eje temático: Buenas prácticas restaurativas y nuevos modelos de intervención.

Título: “EXPERIENCIA DEL “PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA EL PERSONAL POLICIAL PROMOTOR DE CONVIVENCIA PACÍFICA”

1- Resumen

El Módulo de Gestión Colaborativa no adversarial de conflictos dictado dentro de la currícula de la Licenciatura en Seguridad Pública y como parte en la Especialización en Policía Comunitaria se plantea a partir de repensar un nuevo papel de la policía de la provincia de Santa Fe.

Al atravesar el proceso de formación, las herramientas se introducen en forma de cambios dentro de la organización así como también en la modalidad de vinculación con la comunidad. El papel de la policía en las prácticas restaurativas es inherente a: la vinculación cotidiana con el conflicto donde el campo restaurativo puede aportar sus intervenciones en prevención, y de este modo el rol del policía se reencuadra como aliado de la sociedad a la que tutelar.

2- Palabras claves

POLICÍA COMUNITARIA - MEDIACIÓN - JUSTICIA RESTAURATIVA - CULTURA DE PAZ - SEGURIDAD- VECINOS- PREVENCIÓN

3- Introducción

En el marco de un trabajo conjunto comprometido con la generación de espacios de cultura de paz, la Secretaría de Seguridad Pública Dirección Provincial de Proximidad Policial dependiente del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe y la Dirección de Desjudicialización de la Solución de Conflictos Interpersonales de la Secretaria de Transformación de los Sistemas Judiciales dependiente del hoy Ministerio de Gobierno, Justicia, Derechos Humanos y Diversidad de la Provincia, celebran en el año 2015 un convenio donde plasman objetivos para desarrollar el “Programa de Formación Para el Personal Policial Promotor de Convivencia Pacífica” en el marco del Módulo de Gestión Colaborativa no adversarial de conflictos dictado dentro de la currícula de la

Licenciatura en Seguridad y como parte en la Especialización en Policía Comunitaria. En este marco, se forman equipos de trabajo con docentes de diversas instituciones formadoras en resolución pacífica de conflictos, entre las cuales está Empatio Cooperativa multidisciplinaria de Mediadores, de la que forman parte los firmantes.

Dicho programa se plantea como experiencia piloto a realizarse en el Instituto de Seguridad Pública situado en ciudad de Recreo, durante el mes de Enero 2015. El mismo estaba destinado a estudiantes de la Escuela de Policía que debían adquirir herramientas y habilidades para actuar como policías comunitarios.

La formación se destinó a 300 agentes del Instituto con un número de 60 horas reloj de capacitación teórico-práctica. Los graduados del Programa están en condiciones de ser afectados al programa de Policía Comunitaria, una vez finalizada su formación general como agentes de la policía provincial, con la posibilidad de trabajar en un rol de mayor proximidad con el vecino, reforzando básicamente en la prevención.

4- Desarrollo

Sí partimos del ideario social respecto del accionar policial, esta institución resulta rígida y vertical, características que luego se trasladan al ciudadano que siente la presencia policial como un factor completamente diferente y a veces hasta opuesto a los fines para los que la institución fuera creada. En ese marco, la formación del personal policial en herramientas de comunicación, lenguaje no violento, conflictos, etc; aporta una mirada menos centrada en la estricta aplicación de la ley, como sí en la ponderación en cada caso en particular; lo que aporta cercanía a la ciudadanía y el fortalecimiento de las instituciones democráticas.

Para lograr dichos objetivos se trabajó en la construcción de un nuevo rol que parte del autoconocimiento, habilidades y capacidades propias, con dinámicas que dirigidas a la reflexión personal, a las conductas arraigadas, a desprender y deconstruir esa investidura policial.

El entendimiento del conflicto como motor de cambio, dejando atrás la visión negativa propia del paradigma tradicional que ubica a las personas como ganadoras o perdedoras. El análisis de los momentos del conflicto, de modo de contener los impulsos verticales que escalan el conflicto hacia los umbrales de violencia, a partir de intervenciones horizontales que lo contengan y canalicen (sean de prevención, de resolución o contención).



Figura 1 . Juego de roles

El análisis de la percepción, habilitar el entendimiento del que ve, siente, piensa y dice de modo distinto fue un gran valor agregado a la formación: entender al otro como legítimo otro, al decir de Humberto Maturana, partiendo de la aceptación y el respeto por uno mismo, en base al análisis del papel de la policía y del ideario del cuerpo policial en su inserción en la sociedad. Ese entendimiento del conflicto y de las distintas percepciones que lo habitan es significativo para lograr la cercanía del cuerpo policial a la ciudadanía. Vinyamata señala: *“cuando la policía cambia su percepción de la ciudadanía y deja de ser un cuerpo extraño enquistado en la sociedad, la relación será completamente diferente, acoplando los métodos a una realidad en la que el uso de la fuerza acabará siendo mínima y la eficacia social frente al conflicto multiplicada”*.

Vemos las incidencias en lo externo pero sin dudas también se hace eco la misma organización ante la posibilidad de cambio real dentro de la institución. Argentina cuenta con una historia donde observa incrementando el descreimiento de algunas instituciones tales como la policial: violencia institucional, burocratización, falta de credibilidad social en la posibilidad real de solución de problemas, corrupción, y escasa respuesta estatal son algunas de las causas que han alejado a la población del crédito de esta institución. Es importante resignificar para la policía ese vínculo con la comunidad, ya que será de esta manera en la que estos puedan realizarse como institución más democrática y eficiente.

En tal sentido el *campo restaurativo*, al decir del Dr. Bauché, contiene multiplicidad de vías y acciones que suman aportes valiosos en ese sentido. Tal como señala el Manual sobre programas de Justicia Restaurativa *“El papel de la policía en el proceso restaurativo es significativamente diferente, dependiendo del tipo de modelo restaurativo considerado. En algunos modelos, la policía no tendrá virtualmente ningún papel, en otros podrá participar completamente en la intervención. En algunos casos los oficiales de policía pueden actuar como facilitadores o mediadores del proceso y pueden incluso ayudar a los participantes a tomar decisiones y resoluciones consistentes con los puntos de vista de la comunidad.”*

Entonces vemos como el campo restaurativo contiene una multiplicidad de intervenciones y posibilidades de aplicación dentro del accionar policial.



Figura 2. Entendiendo el conflicto

Dentro del reconocimiento de las emociones y la reflexión a título personal, se realizaron ejercicios varios, donde se destaca una actividad puntual vinculada a la escritura de una carta a otra persona donde le contara sobre la vivencia del cursado. Compartimos fragmentos de aquella experiencia:

“Quiero contarte lo feliz que me siento por haber empezado este curso...es lo que me hace sentirme buena persona, por lo cual sé que voy a poder ayudar a las personas...”

“Aprendimos a mediar con la gente, cambiar un poco la imagen de la policía... nos llaman por nuestro nombre de pila...”

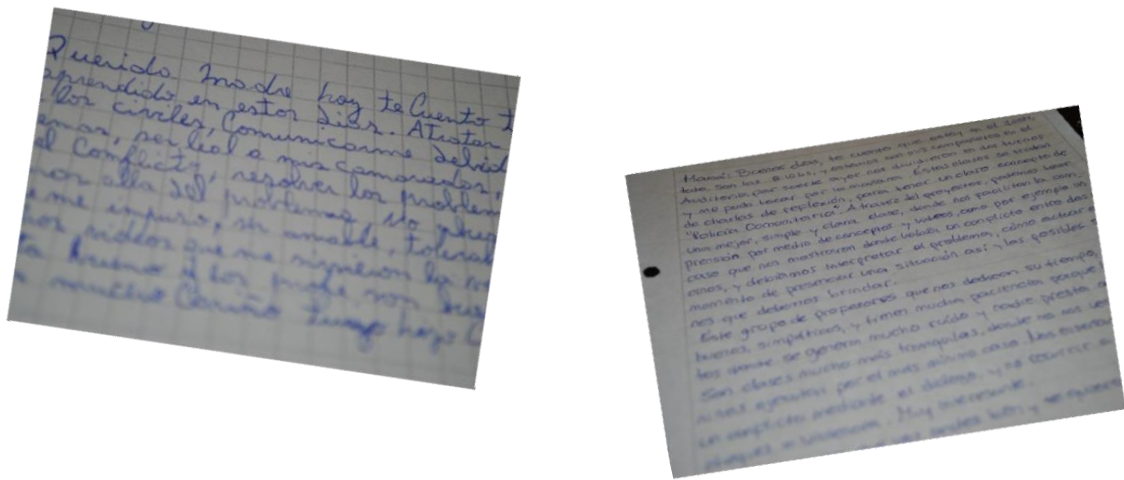


Figura 3 y 4. Cartas a familiares

“Querida familia: estamos aprendiendo cómo manejarnos con la proximidad con la gente...”

“Hola amigo... cada día el curso se pone más interesante...por las buenas personas que son (los profesores) que llegaron para cambiar un poco nuestros días y enseñarnos a escuchar...”

“Gordo: te escribo para contarte que aprendí por ejemplo a escuchar y que todos tenemos distintas opiniones...”

“Me puse a pensar en todo lo lindo y bueno que nos enseñan en este curso... como lo importante que es comprender y escuchar a la gente que nos rodea, ver las cosas de diferentes formas, ya que personalmente yo muy pocas veces lo hacía...”

“Hola mamá: te escribo para contarte algunas experiencias que estoy viviendo, si bien son muy nuevas para mí pero las recibo con muchas ganas y alegría, siento que me están ayudando mucho para mejorar como persona y lo más importante para mi carrera que pronto será mi trabajo...”

“...hasta nos están dando el privilegio de tomar mates!...”

“Querido hermano: te cuento que estoy en un lugar muy bueno, y te saben explicar muy bien...lo bueno que tiene es la forma en que te explican porque yo soy muy lenta en entender varias cosas de entrada, pero esta vez me sorprendí porque ya le agarré la mano a todos los temas que enseñan...”

“...aprendí a disparar y a defenderme... pero acá más aprendí que a pesar de todo hay gente buena que enseña con sus experiencias...”

“Querida mamá: te escribo para que vayas sabiendo, entendiendo el cambio que estoy por dar en mi etapa nueva de trabajo y de vida...es bueno tener gente que te enseñe, cada tema, cada material, cada trabajo práctico, y videos que nos traen, me abren más la mente para el día de mañana...”

“Hola hermana: ...comenzamos un curso de mediación, es muy lindo porque nos preparan para relacionarnos con los ciudadanos, para poder brindarles el servicio que ellos requieren de la policía. La verdad es una experiencia muy linda y en particular este curso es muy importante, debería ser más largo o repetirse, porque gracias a él, me he dado cuenta cuál va a ser mi verdadera función como policía comunitario y me llena de alegría y curiosidad...”

Los aspectos más destacados en aquella ocasión se vincularon al tratamiento que reciben por parte del grupo docente, de la posibilidad de estar “mezclados” entre mujeres y varones, que aunque siendo estudiantes en la misma institución no se conocían; también de los aprendizajes significativos experimentados y de un deseo de profunda esperanza de poder hacer las cosas de un modo distinto.

Las Prácticas Restaurativas se pusieron en juego a partir del trabajo de casuística que llevara a la reflexión de los cursantes. El planteo de lo restaurativo como otra forma de resolver los conflictos a los que a diario asisten. Esta mirada fue sumada al previo estudio del conflicto, sus partes, momentos, el análisis de las emociones, la empatía, la confianza, la complejidad del abordaje del mismo; fueron los contenidos que prepararon el terreno para que la idea acerca de lo restaurativo no resultara tan ajena ni lejana.

En líneas generales, cabe destacar que fue muy positivo descubrir que un alto porcentaje de los destinatarios del curso tenían saberes previos y una gran capacidad de análisis e interpretación, así como una increscente predisposición para participar y comprometerse con la dinámica de las clases.

En relación al clima de trabajo, tanto los docentes como los estudiantes tuvimos una adaptación activa a las condiciones del cursado, que no eran muy adecuadas dada la cantidad de estudiantes por aula y al calor característico del verano santafesino. A pesar de ello, se logró sostener el interés y la motivación para dar cumplimiento a los objetivos.

En cuanto al proceso de aprendizaje, consideramos que hubo una apropiación significativa de los contenidos; evidenciamos que los estudiantes realizaron una ruptura paradigmática en relación a las expectativas que tenían sobre el curso y la realidad del mismo. Pedagógicamente, se lograron

desarrollar todos los contenidos teórico - prácticos planificados, siguiendo el programa instituido. Las técnicas pedagógicas utilizadas fueron: configuración didáctica lineal con interacción dialogada, juegos de roles, simulaciones, actings, dinámicas grupales, instancias de reflexión individual y grupal, entrevistas, proyección de videos motivadores y cuentos e historietas; todo con su correspondiente registro fotográfico y en rotafolio. Se realizaron algunas filmaciones y los estudiantes re-trabajaron sobre sus propias prácticas. Asimismo se confeccionó un video de cierre, en cual se plasmó el proceso desarrollado.

Consideramos que la estrategia metodológica diseñada por el equipo docente resultó apropiada a los destinatarios del curso, lo cual fue ampliamente manifestado tanto en la evaluación en proceso como en la final. Evidenciamos que los estudiantes tienen mayormente desarrollada la destreza visual y en menor medida su expresión escrita, por lo que decidimos reforzar esta habilidad, a través de la presentación de los trabajos prácticos por escrito. A tales efectos se diseñaron instrumentos específicos para cada una de las instancias individuales y grupales.



Figura 5. Ejercicio: Mapeo de redes

Es de destacar la excelente predisposición que las autoridades fueron presentando, sobre todo tras compartir los almuerzos que nos permitieron conocer más la dinámica institucional, los procedimientos y los encuadres. Consideramos que existió un intercambio enriquecedor para todos. Destacamos como oportunas y valiosas las visitas tanto de los integrantes de la Policía Comunitaria como de la profesora Marta Paillet y del Lic. Daniel Pinto. El equipamiento tecnológico fue de gran ayuda para el desarrollo de los temas, tanto el brindado por la institución como el aportado por el equipo docente. Este equipo docente acuerda con lo planteado por los alumnos en la evaluación final

de que es necesario profundizar la capacitación y el entrenamiento en estas temáticas, resultando consecuentemente apropiado el planteo de algún proyecto de capacitación continua o de cursos de actualización.

5- Conclusiones

En relación a lo vivido tenemos claro que la formación de la que aquí damos cuenta, se centra en un pequeño -pero muy importante- paso hacia una institución que busca re-posicionarse en la sociedad. Asimismo consideramos que éste programa puede ser parte de un sistema integral de medidas que se encuadren dentro de un enfoque restaurativo de la seguridad sobre todo en el eje “prevención”. De allí la importancia y necesidad de dar continuidad a este tipo de espacios que habiliten el cuestionamiento mismo de las instituciones que hacen a la vida de la democracia.

Dada la rigidez de algunas instituciones tal y como lo es la constitución policial es vital la continuidad, lo que requiere una apuesta política a largo plazo y estrategias globales a corto y a largo plazo, solo así se podrá lograr la generación de los cambios deseados.

6- Referencias bibliográficas

- NACIONES UNIDAS “Manual sobre programas de Justicia Restaurativa”, Nueva York, 2006.
- BAUCHE Y PRADA “Diente de León. Teoría y metodología de Justicia Restaurativa desde la práctica cotidiana” , 2018.
- LEDERACH, John Paul. Elementos para la resolución de conflictos. Cuadernos de No-violencia, No. 1, México: Ed. SERPAJ, 1989.
- AMSTUTZ, PAILLET Y MAZZARANTANI "Pedagogía de la Paz” Fundación Bica, 2005.
- VINYAMATA Eduard “Aprender del conflicto. Conflictología y Educación.”, Universidad Oberta de Cataluña, 2003.