

CARLOS FRANCISCO FRIONI

ARGENTINA

CONTACTO: franciscofrioni@hotmail.com

Mediación Policial y la Policía en Proximidad en la Formación Policial Inicial y Continua

V CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE MEDIACION POLICIAL Y POLICIA DE PROXIMIDAD.

Buenos días a todos, ante todo doy las gracias al Dr. Daniel Fernando Zampa de haberme invitado a presentar un trabajo en este V Congreso Internacional de Mediación Policial y Policia de Proximidad, realmente un gusto y un placer poder participar del mismo.

Me presento soy Carlos Francisco Frioni, Sub Director (R.E.) de Policia de la Provincia de Santa Fe, y Psicólogo Social serví en la policía durante 34 años, en la cual desde el año 1998 y hasta el año 2006 fui designado profesor de Actualización y Capacitación Policial en el Centro de Instrucción y Destino de la Unidad Regional I de la ciudad de Santa Fe, provincia del mismo nombre y para distintas materias y cursos de perfeccionamiento en distintas jerarquías ; una vez retirado de la función policial me desempeñe en Seguridad Deportiva como Jefe de Seguridad del Club Atlético Colon de Santa Fe, de la primera división del futbol argentino , durante 13 años, con experiencia internacional, ya que durante los años 2018 y 2019 el club participo en la Copa Conmebol Sudamericana por lo cual debí realizar en la ciudad de Luque, de la hermana República Del Paraguay el curso de Oficiales de Seguridad de Clubes que dicto Conmebol (Confederación Sudamérica de Futbol) con la responsabilidad de organizar y supervisar los distintos operativos de seguridad de acuerdo a lo dispuesto por dicha Confederación . Como Psicólogo Social y también en materia deportiva dicte talleres de Prevención en Violencia en Espectáculos Deportivos durante los años 2016 y 2017 organizado por la Subsecretaria de Políticas Preventivas del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe. A partir del año 2020 y hasta la fecha una vez desvinculado del C. A. Colon, fui nombrado Profesor en la materia Policia Comunitaria en la Escuela de Policia, dependiente del Instituto de Seguridad Publica de la Provincia de Santa Fe, sede Recreo.

El tema elegido a desarrollar en este Congreso es Mediación Policial y la Policia en Proximidad en la Formación Policial Inicial y Continua, justamente soy profesor en primer año de la carrera Técnico Superior en Seguridad Publica y Ciudadana, por lo que soy uno de los docentes con los que los cadetes empiezan su formación, personal civil que recibirá por primera vez una instrucción policial , teniendo en cuenta que la mayoría de ellos viene con una mirada diferente a la que el personal policial debe tener en su raciocinio a la hora de cumplir con su función y esta formación debe ser acompañada con una ética asertiva desde la docencia , para ir

formándolos como futuros policías. Debe ser tarea del profesor darle las herramientas necesarias para que haya un empoderamiento y comprensión de las mismas con las cuales construirán su propio conocimiento; que les permitirá una correcta apropiación instrumental de la realidad que los rodea en su función el día de mañana como profesionales de la seguridad pública y ciudadana, digo apropiación instrumental de la realidad porque la función policial depende del contexto social de su propia comunidad, sus características socio-culturales, sus necesidades, sus conflictos etc.; con lo cual deberá desarrollar su tarea en comunidad, y para esto debe comprender las distintas situaciones que se le van a presentar para actuar acorde a cada una de ellas. No es lo mismo actuar en un servicio de un partido de fútbol o en una marcha social, que, en una discusión entre vecinos, o un caso de violencia de género, o en el lugar del hecho donde se produjo un homicidio, o en la aprehensión de un delincuente, y tampoco es igual actuar en un barrio que otro ya que cada barrio tiene sus características de la gente que vive en los mismos y hacen un contexto diferente. Por lo que debemos formar funcionarios con un sentir, pensar y hacer de acuerdo a las necesidades que el servicio requiere de acuerdo al hecho y a o las personas involucradas en el mismo, siempre dentro de un marco legal y teniendo en cuenta los derechos e intereses de los ciudadanos.

Comenzando con el tema, debemos hablar de un nuevo paradigma en materia de seguridad ciudadana, de la Policía de Proximidad, término acuñado en francés "pólíce de proximate", y que nos lleva al concepto de Policía Comunitaria, término del inglés "community policing" usada por muchos autores como sinónimo de la misma, en otros casos se nombra como policía social, policía de protección social, policía de resultados etc. El concepto de policía comunitaria abarca una gran variedad de apreciaciones filosóficas y prácticas que aún están en evolución, y basándome en los manuales y conferencias escritos y dadas por el Comandante de Gendarmería (R.E.) Carlos Guillermo Blanco, exponente principalísimo en nuestro país sobre el tema, me voy a referir a la Policía Comunitaria –de Proximidad, como un nuevo modelo policial de acercamiento a la comunidad, donde encontramos un sistema tripartito responsable de la seguridad en la comunidad, ya no integrada únicamente por el Estado e Institución Policial sino también se le suma en grado de cooperación y responsabilidad la Comunidad como tal con todos sus actores, Organizaciones barriales, Asociaciones de Comerciantes, Clubes, Parroquias, Escuelas, Vecinos en general. Como así también otras organizaciones del Estado de interés social, O.N.G., etc., desde mi cátedra defino a la Policía Comunitaria: Como el servicio policial pensado en la conformación de un vínculo firme y perdurable, construido en base a confianza y responsabilidad compartida entre el Estado, la Institución Policial y la Comunidad asignándole un rol de participación importantísimo a la misma, a los fines de ser activos promotores de la Seguridad Ciudadana y con el objetivo de realizar un control más eficaz y eficiente del delito, reducir el temor al crimen, mejorando la calidad de vida en comunidad, perfeccionando de esta manera el servicio policial y legitimando su accionar.

Basado siempre en un accionar proactivo, el accionar de la policía de proximidad apunta a desarrollar acciones a los fines de incidir tempranamente en factores que facilitan la violencia interpersonal y social (delitos, contravenciones, infracciones) con el objetivo de disminuir el riesgo o la posibilidad de ocurrencia de los mismos, para esto el accionar policial no alcanza en muchos casos el actuar es reactivo y actúa luego que ocurre el hecho, cuando manifiesto en la definición de policía comunitaria un vínculo construido en base a confianza y responsabilidad compartida , me estoy refiriendo a esa colaboración que la sociedad debe tener con la policía , en la información de las posibles causas de inseguridad , no solo delitos sino también conflictos vecinales que pueden terminar en hechos de violencia como asimismo colaborar con la identificación de las personas responsables de dichas situaciones en un determinado lugar , a los efectos que se pueda actuar en la prevención de hechos ilícitos . Para construir confianza debe haber un acercamiento del policía al vecino, utilizando distintas herramientas como un dialogo asertivo, escucha activa, empatía, parafraseo, siempre en un marco de respeto mutuo, ese acercamiento debe estar sostenido por una labor policial eficaz y eficiente de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

El hombre tal como lo dijo Aristóteles,” es un ser social por naturaleza “y que por lo tanto genera a través de su vida en sociedad, relaciones y vínculos interpersonales, que faciliten la convivencia en comunidad, pero también sabemos que el hombre vive en conflictos con sus relaciones interpersonales. El conflicto es un emergente de las relaciones humanas y ha pasado a ser naturalizado como un componente característico de la persona y su vida cotidiana haciéndola cada vez más complicada y violenta; generalmente entendemos al conflicto como algo negativo, violento que nos lleva a enfrentarnos entre nosotros con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte contraria.

Hoy hay un nuevo paradigma con una mirada diferente frente al conflicto, con un abordaje positivo y constructivo, entendiendo al mismo como una oportunidad de cambio y transformación para reorientar percepciones de la realidad, dejando de lado prejuicios y estereotipos, que afectan la misma, restableciendo relaciones y vínculos dañados, empoderando a las partes de herramientas útiles para solucionar otras situaciones que puedan suceder.

El hombre siempre busco solucionar de distintas maneras los conflictos que lo atraviesan la manera tradicional fue por medio de la violencia entre las partes , pero también se buscó solucionar de una manera pacífica los mismos , para llegar a un acuerdo , uno de esos caminos es la mediación , entendida como tal la intervención de una persona u organismo en una discusión o enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución , siendo las partes quienes deben proponer la solución , el mediador solo orienta y debe ser imparcial , como las características más importantes de su rol . Es aquí donde la intervención de la policía de proximidad con ese rasgo comunitario , se impone como una alternativa muy eficaz para lograr

una mejor convivencia social , y también como un instrumento viable y factible para la reconstrucción de relaciones en la comunidad que fortalece el capital social , previniendo conductas antisociales y causantes de deterioro en la sociedad , siendo un puente de comunicación en la comunidad , un modelo estratégico , innovador de prevenir , contener y resolver conflictos de convivencia . Vuelvo a destacar la construcción de confianza entre la policía y la comunidad para que esto se produzca.

En su formación inicial , el cadete debe aprender y empoderarse de las herramientas que le servirán para abordar los conflictos con los cuales se encontrará a diario en su función policial; por un lado habrá hechos en los cuales deberá utilizar los protocolos que dicta la ley en los casos de delitos , contravenciones , hechos de violencia , pero habrá otros en los cuales se podrá mediar para una solución pacífica del mismo , debiendo utilizar un dialogo asertivo , abierto y flexible ; en la comunidad se van a encontrar con distintos tipos de personas con características diferentes por lo tanto debe tener apertura a lo imprevisto tanto a la situación como a la/s personas , debiendo utilizar empatía y empatía a la hora de entablar la comunicación , utilizando el parafraseo para tener una mejor comprensión de lo que se habla . Además, al cadete se le deberá explicar las distintas etapas del conflicto, en las cuales el Preconflicto o conflicto latente es el momento más accesible para actuar, ya que aquí solo se van gestando intereses divergentes sobre un objetivo en común, pero no hay un accionar sobre el mismo. y que la Crisis , momento en el cual el conflicto se va desarrollando con situaciones que por su naturaleza implican un riesgo cierto e inminente ,con una confrontación abierta y las conductas se hacen cada vez más conflictivas es la etapa más difícil de intervenir y es casi siempre cuando el policía debe intervenir , por eso destaco el actuar PROACTIVO del policía comunitario de proximidad , que conociendo el barrio , las características de determinadas personas del mismo y de los conflictos que puedan estar latentes , puede intervenir de manera anticipada antes que esos se hagan explícitos , se visibilicen . También se debe enseñar la técnica para resolver el conflicto en forma pacífica, siempre y cuando también haya voluntad de las partes de llegar a un acuerdo. En primer lugar DEFINIR el conflicto para conocer la estructura y dinámica del mismo , de esta manera conocer el origen y magnitud del PROBLEMA , en segundo lugar debemos IDENTIFICAR las personas involucradas , establecer intereses y necesidades de las partes , como así diferencias y valores de las mismas , teniendo en cuenta las diferentes perspectivas de cada una , siempre dejando de lado prejuicios y estereotipos de parte del mediador policial , para en una última etapa ABORDAR el conflicto en pos de resolverlo , facilitando el dialogo el acercamiento entre las partes , replantear miradas para que cada uno vea las necesidades del otro , motivando a que ofrezcan soluciones , siempre en forma imparcial , no aportando soluciones de parte del personal policial , y siempre orientando a que la solución del problema sea beneficiosa para todos .

Y a los efectos de transformar en práctica el marco teórico, con respecto a la resolución de forma pacífica el conflicto, esta cátedra tiene dos trabajos de campo para que desarrollen los cadetes y una actuación de los mismos en el aula, los cuales utilizarán técnicas de Psicodrama, explicadas con anterioridad por el profesor, con las cuales tomarán distintos roles.

En el primer trabajo de campo , los cadetes deberán realizar una investigación en base a la Teoría de las Ventanas Rotas, la misma fue elaborada por dos psicólogos norteamericanos, James Wilson y George Kelling, tomando en cuenta un experimento realizado por el psicólogo de la Universidad de Stanford Philip Zimbardo en 1969, en el cual Zimbardo abandono un coche en las descuidadas cales del Bronx de Nueva York , conocido barrio por la delincuencia y violencia que imperaba en el lugar , arranco las placas y dejo las puertas abiertas y espero a ver que sucedía , pasaron diez minutos y el auto comenzó a ser vandalizado , tres días más tarde no quedaba nada que tuviera valor . La segunda parte del experimento consistió en dejar un auto en similares condiciones en el barrio de Palo Alto, California, un barrio acomodado de gente diferente al Bronx, en una semana nada paso, fue entonces que Zimbardo hizo algunos destrozos en el auto y eso fue la señal para que los honrados vecinos californianos hagan lo mismo que los del Bronx y empezaron a saquearlo. Que prueba esto que, ante la falta de cuidado, signos de desinterés y deterioro, esto incentiva a comportamientos que pueden originar conflictos que pueden llegar al delito, y que una vez que se empiezan a desobedecer las normas que mantienen el orden en una comunidad, tanto el orden como la comunidad comienzan a deteriorarse, Wilson y Kelling decían entonces que, si a una fábrica se le rompía una ventana y esta no se arreglaba, con el tiempo la gente iba a comenzar a romper otras ventanas, de ahí el nombre de la Teoría. Bien que deben hacer los cadetes, en grupo de dos o tres verificar con el debido cuidado en los horarios del día buscar en sus barrios o de la ciudad, espacios abiertos o edificaciones que presenten las características de descuido o deterioro evidente y que se pueda relacionar con dicha Teoría, para luego hacer un trabajo practico , ya sea en papel o relatado en detalle , donde conste el porqué de ese lugar fue elegido , el trabajo de los cadetes siempre ha sido muy enriquecedor en la mayoría de los casos fue en papel , incluso con muestras fotográficas y también incluyendo entrevistas con vecinos de los lugares , aportando su opinión personal muy criteriosa y objetiva ya que muchos de ellos convive y conoce sobre dicho lugares , dentro de los trabajos podemos ver como plazas abandonadas , falta de iluminación ,falta de limpieza como lugares con malezales , casas o fábricas abandonadas y que algunas han sido usurpadas con personas ajenas al barrio , autos abandonados , etc. , y que los mismos espacios y lugares son tomados temporalmente en algunos casos por personas problemáticas, malvivientes que pueden originar conflictos para luego devenir en delitos.

El segundo trabajo de campo es relacionado a una investigación dentro de su entorno barrial de los conflictos más habituales, deberán debatir en grupo causas y

consecuencias de los mismos, como así también proponiendo abordajes de intervención sobre los mismos ; haciendo un informe presentado y analizados en clase, se puede dar que tengan experiencias propias y que todo servirá para acrecentar el aprendizaje grupal .Teniendo en cuenta que hay cadetes de localidades del interior de la provincia que no tienen la misma vivencia de conflictos en sus lugares de origen como en los barrios de la ciudad , los mismos son incorporados a grupos de esta , a los fines que vayan conociendo contextos más problemáticos y que para el día de mañana si son destinados a ciudades como Santa Fe o Rosario tengan un conocimiento primario del entorno en el cual va a desempeñar su función . En este segundo trabajo de campo encontramos devoluciones muy significativas en lo social , fuera de las conocidas causas conflictivas que acarrear los ruidos molestos por oficios o música a alto volumen a horas de descanso, problemas de mascotas de perros de razas peligrosas sin el debido cuidado de sus dueños, falta de higiene, basurales quema de los mismos, utilización indebida del espacio del vecino (medianeras, etc.) , desordenes en fiestas ,ingesta de alcohol ,etc. , también los cadetes traen como causas la marginalidad , el desempleo , la exclusión social, la diferencia económica , frustraciones personales , la droga ; que influyen sobre la psiquis de las personas afectando las ansiedades , el carácter y la tolerancia al otro , como igualmente generando grados de agresividad en la personalidad de los individuos . En los debates los cadetes

Para la personificación en el aula de la resolución de un conflicto en forma pacífica , se divide la clase en tres , por un lado un grupo de cadetes que desempeñan el rol de dos familias o partes que tengan un conflicto , por otro lado dos o más cadetes que hacen de policías de acuerdo a como se vaya desarrollando la situación pueden sumarse otros en apoyo , hago constar que el grupo que actúa como vecinos prepara el conflicto pero quienes hacen de policías no conocen al tema , y el resto de la clase que no actúa deberá prestar atención a la actuación de sus compañeros teniendo en cuenta lo explicado en clase sobre las etapas y forma de resolución de conflictos en forma pacífica para luego debatir la actuación de la puesta en el aula . La finalidad es la siguiente; situar al cadete en una situación conflictiva, en la cual sin llegar a la violencia llegue a una etapa de crisis, donde la situación planteada implique un riesgo cierto e inminente para las partes, que sea difícil la escucha entre ellas, debido a la discusión cada vez más subida de tono, con impropiedades y amenazas y donde el personal policial deba corregir esa situación para poder escuchar y comprender a las partes ; de esta forma poder visibilizar en forma objetiva el conflicto , aquí se va a poder evaluar la templanza en el personal policial para abordar el mismo , si saben utilizar las herramientas para desescalar el conflicto , transformando el contexto en una vía de dialogo , para encaminar a una solución del problema. , es importante aquí hacer hincapié en la manera y forma de comunicarse del personal policial con la gente , estamos en presencia de un conflicto en el cual se puede mediar , el respeto hacia las partes de parte del policía mediador debe ser fundamental como así de las mismas hacia el policía y entre ellas ; y algo muy importante es el lenguaje que utiliza el personal policial , el

lenguaje debe ser formal , ni coloquial mucho menos vulgar , de lo contrario se pierde autoridad y respeto en la mediación . Siempre se tendrá por parte del profesor que las acciones se desarrollen con un límite ante las ansiedades que se puedan disparar en la interpretación de los alumnos. Terminada la exposición el grupo que cumplió con el rol de policías contara su experiencia , mediante una autocrítica de cómo vivieron esa representación , si pudieron visibilizar y utilizar las herramientas aprendidas en clase o se vieron obstaculizados por cómo se desarrolló el conflicto , aquí el objetivo está en que el cadete comience a transitar las dificultades propias del accionar policial en este tipo de circunstancias que se le van a presentar en sus funciones , contando con la actuación de quienes hagan de partes enfrentadas internalicen sus personajes con experiencias propias o creadas para dramatizar lo más cercano posible a un conflicto real . Los cadetes que no actuaron y teniendo en cuenta lo explicado en cuenta sobre las técnicas para resolver conflictos por la vía pacífica harán una devolución a sus compañeros, y de esta manera ser evaluados en la comprensión del tema también a ellos. Hago constar que el resultado no está pactado que se va a ir dando de acuerdo a como se desarrolle la interpretación y el profesor vera el tiempo prudencial que dure, todo servirá como experiencia. Todos los alumnos cumplirán con esta representación.

Los objetivos de este trabajo son, por un lado, compartir actividades prácticas que sirvan al cadete situarse en situaciones propias de su función empoderándose de las herramientas en este caso necesarias para la resolución de conflictos en forma pacífica y también hacer más dinámicas las clases necesaria para la atención y mejor comprensión de las mismas.

Terminada esta exposición, quedo a disposición de cualquier opinión sobre la misma o consulta.

PARA COMENTARIOS, CONSULTAS CONTACTARSE AL MAIL:
franciscofrioni@hotmail.com