

ABORDAJE Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

PRESIDENTE DE LA NACIÓN
Ing. Mauricio Macri

VICEPRESIDENTA DE LA NACIÓN
Lic. Gabriela Michetti

MINISTRA DE SEGURIDAD DE LA NACIÓN
Dra. Patricia Bullrich

SECRETARIO DE COORDINACIÓN, FORMACIÓN Y CARRERA
Dr. Alberto Föhrig

SUBSECRETARIO DE FORMACIÓN Y CARRERA
DEL PERSONAL DE LAS FUERZAS POLICIALES Y DE SEGURIDAD
Dr. Juan Carlos Pugliese

COORDINADORA DE DISEÑO CURRICULAR Y ARTICULACIÓN
CON LAS JURISDICCIONES
Mg. Alejandra Adorno

Ministerio de Seguridad de la Nación

Colección manuales para la formación de formadores ; dirigido por Alejandra
Antonia Adorno. - 1a edición para el alumno - Ciudad Autónoma de Buenos Aires :
Ministerio de Seguridad de la Nación, 2019.

DVD-ROM, PDF

ISBN 978-987-3916-17-5

1. Aporte Educacional. 2. Competencia Comunicativa. 3. Comisión de Delitos. I.
Adorno, Alejandra Antonia, dir. II. Título.
CDD 306.28

ISBN 978-987-3916-17-5



9 789873 916175 5

ÍNDICE

	<i>Pág.</i>
INTRODUCCIÓN.....	5
CONTENIDOS	7
METODOLOGÍA.....	8
MÓDULO I:	
LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL ABORDAJE DEL CONFLICTO ..	9
BLOQUE I:	
LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN	11
1.1. LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE	12
1.2. PROBLEMAS EN LA COMUNICACIÓN.....	14
1.3. EL PRIMER NIVEL DEL USO RACIONAL DE LA FUERZA	15
1.4. EL PROCESO COMUNICACIONAL	17
1.5. LA COMUNICACIÓN Y SUS AXIOMAS.....	18
1.6. LA SECUENCIA COMUNICACIONAL.....	22
BLOQUE II	
EI CONCEPTO DE CONFLICTO.....	30
1.7. CONCEPTO DE CONFLICTO.....	30
1.8. CAUSAS DEL CONFLICTO	36
1.9. LOS ACTORES EN UN CONFLICTO	38
1.9.1. ACTORES INDIVIDUALES Y COLECTIVOS.....	38
1.9.2. CONCIENCIA DEL CONFLICTO	39
1.9.3. LOS OBJETIVOS DE LOS ACTORES	39
1.9.4. EL PODER DE LOS ACTORES	39
1.10. LA CLASIFICACION DE LOS CONFLICTOS.....	40
1.11. LA ETAPA FINAL DE LOS CONFLICTOS	41
BLOQUE III:	
TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	46
1.12. MÉTODOS ADVERSARIALES Y NO ADVERSARIALES	46
1.13. LA NEGOCIACIÓN	47
1.14. LA CONCILIACIÓN	50
1.15. EL ARBITRAJE	50
1.16. LA MEDIACIÓN	50
MÓDULO II:	
EL USO DE HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES Y TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS, EN LA LABOR DEL AGENTE DE POLICÍA ..	60
2.1. LA APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS RAC EN LA INTERVENCIÓN POLICIAL...	62
2.2. NUEVOS MODELOS DE ACTUACIÓN POLICIAL.....	66
2.3. ABORDAJE DEL CONFLICTO EN LA LABOR DEL AGENTE DE POLICÍA UTILIZANDO MÉTODOS DE RESOLUCIÓN NO ADVERSARIALES	76
2.4. NUEVAS FORMAS DE INTERACCIÓN Y SUS CONFLICTOS	81
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXO A	
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	85
ANEXO B	
PROYECTO DE MEDIACIÓN POLICIAL.....	101
ANEXO C	
GUÍA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	104
ANEXO D	
APORTES DE LAS PROVINCIAS	120

Para visualizar los videos/artículos de este material:

1

- Descargar en el teléfono móvil la aplicación "Lector de códigos QR" (QR Droid; QR Code Reader; QR code RW, etc).

2

- Una vez descargado, abrir la aplicación y enfocar la cámara sobre el código QR. El dispositivo emitirá un sonido de reconocimiento del código y dirigirá hacia el link donde se aloja el video, que podrá ser observado en la pantalla del móvil.



ESCANEAR EL CÓDIGO PARA VER EL CONTENIDO:



© Presidencia de la Nación
Ministerio de Seguridad de la Nación
Secretaría de Coordinación, Formación y Carrera
Subsecretaría de Formación y Carrera del Personal de las Fuerzas Policiales y de Seguridad. 2018.
Hecho el depósito que marca la Ley 11.723

Coordinación de Diseño Curricular y Articulación con las Jurisdicciones.
México 12, p.1°. CABA C1232AAW
Tel 011 5278-9800 int 9801
Correo electrónico: capacitacion.provincias@minseg.gov.ar

Permitida la transcripción parcial de los textos incluidos en este documento, hasta 1.000 palabras, según la Ley 11.723 (Art. 10°), colocando el apartado consultado entre comillas y citado de fuentes. Si esto excediera la extensión mencionada, se deberá solicitar autorización a la Coordinación de Diseño Curricular y Articulación con las Jurisdicciones.
Distribución gratuita. Prohibida su venta.

INTRODUCCIÓN

La importancia de la comunicación, hace a la vida cotidiana de las personas. Sin ella no sería posible nuestro desarrollo humano. En un componente central en nuestras relaciones personales, tanto en el ámbito familiar y afectivo como en laboral y profesional. Constituye la primera vía de acceso e interacción con el entorno, imprescindible en el acontecer de nuestra vida.

Como principal componente relacional, debemos aprehender su significado, la importancia de cada palabra y su impacto. La palabra nos define y nos construye. Humberto Maturana nos dice, al respecto, que la fuerza de ella está en crear realidades; una vez pronunciadas, ya no nos pertenecen. Vamos transformándonos en co-creadores de nuestra realidad, en función de lo que decimos y pensamos.

En este material abordaremos los aspectos vinculados con el proceso comunicacional para poder brindar al Agente de Policía las herramientas y estrategias que le permitan ejercer eficazmente su rol, participando en la resolución pacífica de los conflictos, y previniendo la escalada de la violencia.

Los **Métodos Alternativos de Resolución de conflictos (MARCS)**, *la negociación, la mediación, la facilitación, la conciliación o el arbitraje*, ofrecen un conjunto de herramientas que posibilitan el **desarrollo de procesos de construcción, buscando lograr la satisfacción de los intereses de las partes**.

Las habilidades de comunicación permiten, a las partes involucradas en la interacción comunicativa, transitar el recorrido desde una posición inicial hacia otra, más favorable y resolutive para los intereses de cada una de ellas. Además, generan una oportunidad para tomar mejores decisiones, sobre la base de la información proporcionada por los mismos protagonistas, evitando confrontaciones inútiles, basadas en la anulación del otro, característica del pensamiento ganar-perder.

En la Argentina estos métodos toman importancia dentro del espacio de programas vinculados con la administración de justicia, es decir como anexos a los tribunales, cuyo objetivo es la desconcentración de causas, y evitar la saturación tribunalicia, comenzando las primeras experiencias en el campo civil y laboral, consagrándose a la fecha como muy efectivos a la hora de ampliar el acceso a la justicia¹.

Los diferentes métodos de Resolución Alternativa de Conflictos –RAC-, ofrecen un modo adecuado para enfrentar las labores cotidianas. En esta metodología encontramos la particularidad de la no adversarialidad, ofreciendo como beneficio la posibilidad de educar y educarse en el diálogo, como camino eficaz para la solución de controversias. En su esencia, implica un cambio de rumbo sobre la práctica tradicional de “trabajar sobre el incidente”. Esta propuesta está dirigida a trabajar directamente sobre la conflictiva, en un modelo proactivo, utilizando diversos métodos RAC, enfocados en la prevención.

La aplicación de técnicas propias de los procesos RAC, proporcionan mayores posibilidades de profundizar el respeto por los Derechos Humanos en un estado democrático. La reformulación en el área de las Políticas Públicas en el campo de la seguridad siempre tiene aristas polémicas, sin embargo, el respeto por los DD.HH, es una política pública, y no obstante ello, al día de hoy es más una proposición teórica, que debe evidenciarse en su aplicación en prácticas concretas, con un tercer eje orientado al acceso a la justicia, entendida en su sentido más amplio.

El conocimiento de pautas, herramientas y estrategias de comunicación para la resolución de conflictos, posibilitarán la comunicación eficaz con el otro, y a su vez permitirá ser lo suficientemente receptivo para escuchar lo que el otro quiere decir. El profesional de las fuerzas de seguridad, debe, por tanto, adquirir y afianzar capacidades para evaluar, anticipar y administrar la conflictiva diaria, tanto en su relación externa como interna, y desarrollar habilidades para lograr intervenciones eficaces.

1. Álvarez G. (2000)- Buenos Aires- Acceso a la Justicia --Rubinzal Culzoni--“Se ha sostenido la necesidad de aludir a esta temática bajo el rótulo acceso a justicia y no acceso a la justicia con la intención de ampliar el enfoque de este derecho, de manera tal que no connote solamente la entrada al sistema judicial si no que abarque el camino a formas desjudicializadas de resolución de conflictos.”

OBJETIVOS

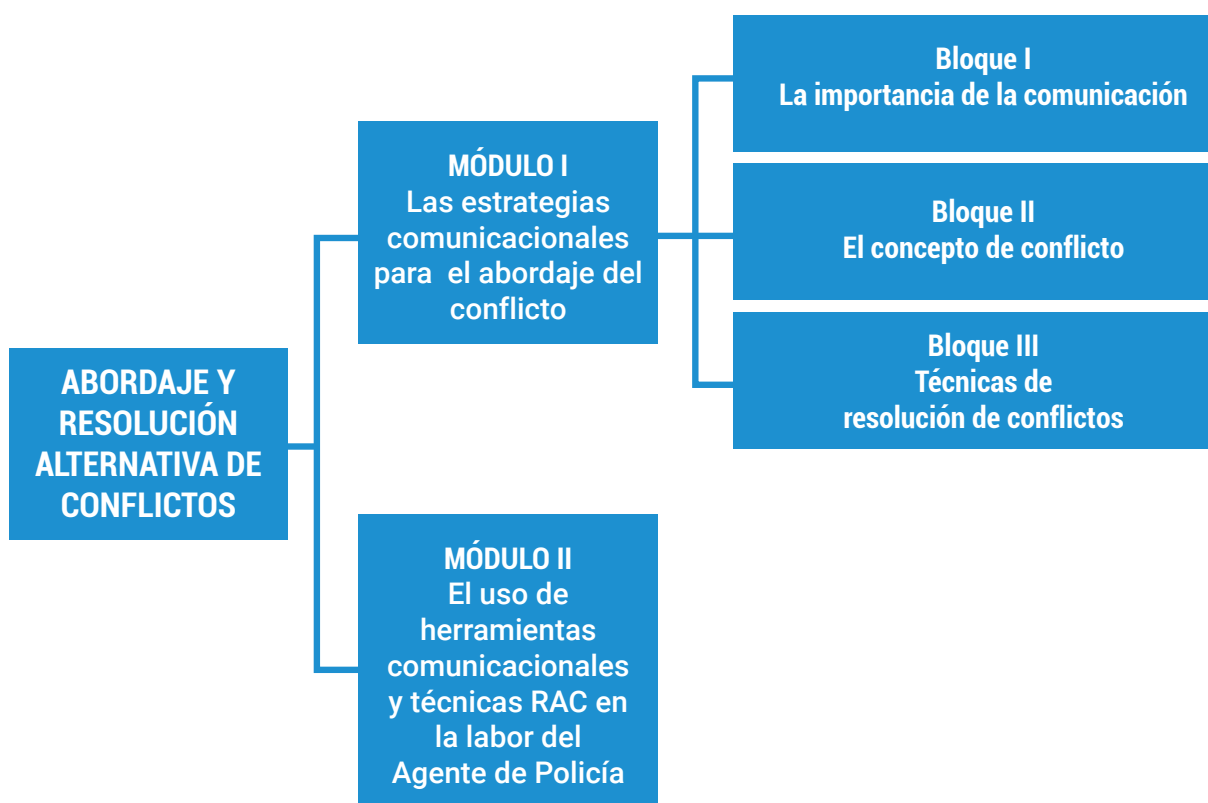
Una vez finalizado el curso, se espera que el futuro Agente de Policía logre **intervenir en situaciones problemáticas donde se manifiesten disputas o desavenencias, aplicando herramientas comunicacionales y/o métodos alternativos de resolución pacífica de conflictos**

Para ello, deberá desarrollar o adquirir las siguientes capacidades:

- 1. Interactuar** con distintos grupos y actores sociales aplicando habilidades comunicacionales favoreciendo el entendimiento recíproco.
- 2. Identificar y aplicar** herramientas comunicacionales en situaciones de conflicto, evitando su escalada y promoviendo su resolución.
- 3. Aplicar** nuevas formas y estrategias de resolución de conflictos en su labor cotidiana.
- 4. Generar** intervenciones adecuadas para contener la conflictiva social, promoviendo la participación de la ciudadanía en el proceso.

CONTENIDOS

Para alcanzar los **objetivos de aprendizaje planteados como capacidades** a desarrollar, han sido seleccionados los contenidos considerados necesarios para dar respuesta a la necesidad del AGENTE DE POLICÍA, de afrontar conflictos que se desarrollan continuamente en la sociedad, de acuerdo a una organización modular que los estructura en torno de cada una de esas capacidades, como se describe a continuación:



- Por medio del **Módulo I**, trabajaremos sobre el uso eficaz de los canales de comunicación y las herramientas que la facilitan, como el diálogo, la escucha atenta, la comprensión y la empatía, señalando su relevancia para el ejercicio profesional del Agente de Policía. Asimismo, aplicaremos estas herramientas a la puesta en práctica de estrategias y técnicas para la resolución de un conflicto, tal como ha sido planteado en el desarrollo del Nivel I correspondiente al Modelo del Uso Racional de la Fuerza.
- Por medio del **Módulo II**, trabajaremos sobre la intervención de Agente de Policía en los conflictos que se manifiestan en la sociedad, tales como los sociales, vecinales, familiares etc. dentro de la comunidad que atiende, empleando técnicas para intervenir eficazmente en cada situación. Se trabajará en el desarrollo de habilidades de intervención, que permitan derivar en posibles recursos con el fin de acercar a la ciudadanía posibilidades efectivas y concretas de resolución de problemas.

METODOLOGÍA

En este material y los módulos en que está organizado, el cursante encontrará:

- Desarrollo de conceptos.
- Casos relacionados con la capacidad a adquirir en los objetivos de aprendizaje propuestos.
- Documentación técnica relacionada con los contenidos.
- Lecturas ampliatorias de contenidos.
- Actividades de refuerzo y consolidación de la capacidad a desarrollar.

Es decir, presentan, de manera integrada, conceptos y procedimientos vinculados a la relación permanente entre teoría y práctica, enfatizando en particular la práctica fundamentada como base del desempeño esperado de los agentes.

“Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción”

Paulo Freire (1921-1997)

MÓDULO I:

LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL ABORDAJE DEL CONFLICTO

INTRODUCCIÓN

El **Módulo I** desarrollará los contenidos y actividades vinculados a los primeros dos objetivos planteados:

- 1. Interactuar** con distintos grupos y actores sociales aplicando habilidades comunicacionales favoreciendo el entendimiento recíproco
- 2. Identificar** y **aplicar** herramientas comunicacionales en situaciones de conflicto, evitando su escalada y promoviendo su resolución.

Para ello, se organiza en **tres bloques**:

Bloque 1: *La importancia de la comunicación*

Bloque 2: *El concepto de conflicto*

Bloque 3: *Técnicas de resolución de conflictos*

Previamente al trabajo centrado en cada uno de los bloques, iniciaremos el tratamiento de los contenidos correspondientes al Módulo I invitando a realizar una primera aproximación al tema, partiendo de su propia experiencia.

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA



1. En forma individual, marque con una cruz (x) la respuesta seleccionada para las siguientes preguntas.

1.1-Según su opinión, ¿qué es la comunicación?

- a- Es un proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes
- b- Es un medio para transmitir un mensaje
- c- Es un proceso mediante el cual una persona expresa sus sentimientos

1.2-¿Qué aspectos cree necesarios para tener una buena comunicación?

- a- Un ambiente agradable
- b- Otras personas para conversar
- c- Tener una noticia importante que transmitir
- d- Personas que desean comunicarse, un mensaje que sea transmitido eficazmente y comprendido por los demás

1.3-Cuando decimos "escuchar" nos referimos a:

- a- Oír el sonido de la voz de quien nos está hablando
- b- Prestar atención y tratar de entender aquello que nos están diciendo

1.4-El hecho de comunicarse implica:

- a- Hablar claramente para que el otro nos comprenda.
- b- Manifestarse a través del lenguaje corporal, los gestos y la palabra

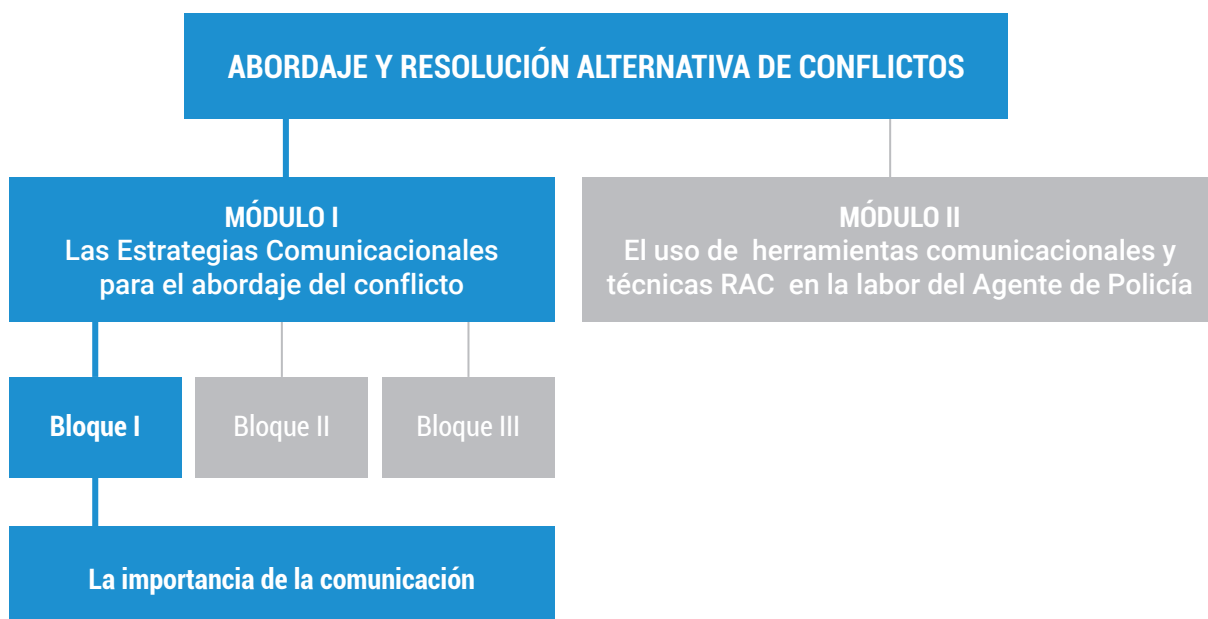
1.5-Los fracasos en la comunicación entre individuos se presentan, cuando:

- a- La otra persona no quiere ceder en su posición inicial
- b- No se tiene en cuenta el contexto y las diferencias culturales que existen entre las personas que se comunican.
- c- La persona que comunica no se hace entender

2. Comparta sus respuestas con el resto del grupo.

BLOQUE I:

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN



En este bloque centraremos la atención en la comunicación, entendiéndola como un proceso y como una herramienta para el abordaje de los conflictos que se presentan en la labor cotidiana al Agente de Policía.

1.1. LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE

Desde los tiempos más antiguos, **el hombre siempre se expresó**, es decir, manifestó lo que sentía, aquello que necesitaba o le urgía. En principio, golpeando piedras y palos; luego, produciendo otros sonidos, hasta llegar al lenguaje.

¿QUÉ ES EL LENGUAJE?

Se lo define como el **“conjunto de palabras, con las que expresamos nuestras ideas y sentimientos”**. Sin duda, el lenguaje articulado constituye una de las manifestaciones características que separa al hombre de los seres irracionales.

Las ciencias, tanto la Historia como la Sociología, la Filosofía comparada y otras, no han encontrado, en su estudio sobre las relaciones entre las distintas lenguas, ninguna *“lengua madre”* universal. En Filología² se llama así a aquellos idiomas de los que derivaron otros luego, como sucedió con el latín y el griego, en tiempos remotos, y más tarde con el español, el inglés, el portugués o algunos idiomas indígenas que dieron lugar a otros. La historia permite reconocer que hubo idiomas que desaparecieron, las *“lenguas muertas”*, subsistiendo rastros de ellos, en otros. Este proceso siguió su lento desarrollo hasta la conformación de los Estados nacionales (siglo XIV), momento a partir del cual cada *“nación”* tiene su gobierno (autónomo), sus leyes, y su idioma.

Los lenguajes evolucionaron, se extendieron en sus dominios territoriales, se propagaron, se mezclaron, y la comunicación fluyó, incesantemente en el mundo y en el tiempo, acompañando y conduciendo la evolución de los pueblos. Según Ludwig Wittgenstein, filósofo británico de origen austriaco (1889-1951), **“el lenguaje es una parte de nuestro organismo, y no menos complicado que éste”**. Gregory Bateson, antropólogo estadounidense de origen británico (1904-1980), se preocupó por el lenguaje, al que entendió como una creación social, representada por un conjunto estructurado y normalizado de pautas sonoras y gestuales, siendo lo más importante la constitución y aceptación general del significado.

Las relaciones humanas están siempre estructuradas como un lenguaje, y toda intervención terapéutica, siempre, es una comunicación acerca de ese lenguaje, un **metalenguaje**, es decir, un *lenguaje acerca del lenguaje*, que es generador de cambios internos en la conducta.

La comunicación ha evolucionado cronológicamente. Comenzó con sonidos guturales, avanzando progresivamente hacia el lenguaje que conocemos, primero verbal, y luego escrito. Surgieron recursos, especializaciones y dispositivos que ampliaron su difusión, como la tinta y el papel, la imprenta, las traducciones, los intérpretes, el telégrafo, el correo, el teléfono, y más recientemente la comunicación por fax, correo electrónico, skype, teléfonos móviles con aplicaciones para celulares como mensajes de texto, etc.

Así como se produjeron estos avances e invenciones que implicaron progresos notables, también hay que tener presente que siempre hubo problemas en la comunicación. Estas dificultades empezaron con lo más ínfimo e insignificante, como la posibilidad de que alguien no entienda lo que su interlocutor dice y responda con un *¿qué?* o *¿cómo?*, dando origen a malentendidos y tergiversaciones. Es decir que, en toda comunicación, es posible que se presenten:



LOS RUIDOS DE LA COMUNICACIÓN

² Filología: 1. f. Ciencia que estudia una cultura tal como se manifiesta en su lengua y en su literatura, principalmente a través de los textos escritos. 2. f. Técnica que se aplica a los textos para reconstruirlos, fijarlos e interpretarlos. 3. f. lingüística. Diccionario de la Lengua Española (Actualización 2017). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=Hvlsfm3>

ACTIVIDAD

1. Lean en grupos el siguiente artículo:



ESCANEAR EL CÓDIGO PARA VER EL CONTENIDO:



https://elpais.com/internacional/2017/09/21/mundo_global/1505990483_783094.html

a. Expliquen cuál fue el problema de comunicación que se describe en el artículo.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b. ¿Cómo consideran que deberían haber actuado los agentes de policía?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2. PROBLEMAS EN LA COMUNICACIÓN

La problemática comunicacional está ligada a la **semántica**, es decir a la atribución de significados. Es por ello que, para tener una buena comunicación, **hay que saber “escuchar”**.



Escuchar no es lo mismo que oír, como tampoco lo es ver y mirar. Se puede “mirar sin ver” y “oír sin escuchar”.

Una cosa es **sentir** el ruido que viene del exterior; otra muy distinta es **percibir** lo que otra persona nos está diciendo, y más distinto es aún **entender** lo que nos quiere comunicar.

Parecería que escuchar es una actitud pasiva. Cuando estamos en una conferencia escuchando la disertación del expositor, basta tomar apuntes o encender el grabador, para seguir y no olvidar la charla. *Pero al escuchar a alguien que cuenta “su” problema*, sabemos que *desde esa escucha se deberá construir una estrategia para ayudarlo*, a partir de la palabra y el silencio. A veces es suficiente escuchar a alguien para que se sienta aliviado; otras, en cambio, es necesario hablar, y allí es imprescindible hacerlo con prudencia y conveniencia.

Escuchar y preguntar; intervenir y aconsejar después de escuchar... **es un arte**. Por ello, se ha consensuado que existen algunas técnicas efectivas para realizar una **escucha activa y eficaz**, las que presentamos en el siguiente esquema:



La importancia de escuchar (escucha activa), radica en extraer y construir una elaboración positiva a partir de lo escuchado.

La observación de la persona, para derivar conclusiones tendientes a facilitar el alcance del objetivo, el lenguaje analógico, nos brinda la posibilidad de advertir, de percibir, *los estados emocionales del otro*, y sobre la base de ello tener una noción de a *partir de qué* vamos a trabajar. La capacidad de escucha activa, por sí sola, muchas veces ofrece el escenario de contención para que *el otro* disminuya su nivel de ansiedad, despejando angustias, acercando a la persona en crisis a un estado más próximo de equilibrio emocional.

Escuchar implica poner atención, “hacer foco” aquí y ahora, para pasar, así, *del silencio a la palabra*, dando lugar a la construcción de otro recorrido, en los casos en los que sea conveniente o necesario. Ello va unido a otras consideraciones, como tener “tacto” para saber qué decir, a quién, cuándo y cómo. Es decir, no cometer desprolijidades y descuidos que pudieran generar malestares en las personas. Estas indiscreciones proceden muy frecuentemente del lenguaje analógico, y no del digital: no siempre se lastima con la palabra; los gestos pueden ser tanto o más hirientes que las palabras o la afectación física.

Esto nos ayuda, en la vida cotidiana, a tener una buena relación con los que nos rodean, y evitar en lo posible los conflictos.



Somos lo que decimos. Debemos hacernos cargo de nuestras palabras y de nuestros silencios... hay muchas heridas que provienen de lo que no se dijo: “*se enteró que murió mi padre y no me dijo nada*”, o “*se enteraron que me recibí y no me felicitaron*”. El silencio puede servir para ayudar a alguien – no decir nada al advertir un error del otro- o para desmoralizar como en los ejemplos anteriores. **La comunicación forma parte de la realidad, está en el mundo en el que vivimos, no podemos sustraernos a ella.** Es “*un hecho personal que envuelve a todos nuestros actos, de un modo tan natural e imperceptible como la respiración, y, al igual que ésta, nos acompaña en todo momento*”³.

ACTIVIDAD

Les proponemos inventar una situación de conflicto entre un agente de policía y ciudadanos, redactando dos diálogos:

- a. Uno en el que se observe que el agente de policía utiliza técnicas efectivas para realizar una escucha activa y eficaz.
- b. Otro diálogo entre el agente y los ciudadanos que no colaboren a la escucha eficaz y activa.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3. EL PRIMER NIVEL DEL USO RACIONAL DE LA FUERZA

Una de los aspectos a tomar en consideración al interactuar con el prójimo, es **conocer el campo de percepción**, sabiendo que es diferente según la **cultura**, la **educación**, y el **entorno**, siendo todas ellas **variables que condicionan nuestro modo de comunicarnos**.

Si podemos expresarnos de modo tal que nuestras percepciones no dominen nuestra comunicación, es posible que desarrollemos habilidades para interactuar con cualquier persona. El agente de policía brinda un servicio al ciudadano, y antes de tomar decisiones debe disponer de suficiente información, aplicando criterios de objetividad, y realizar un análisis de la situación, para luego intervenir.

Dentro del primer nivel del **Modelo del Uso Racional de la Fuerza**, a través del diálogo y la interacción verbal, se transmiten **de manera clara y precisa** indicaciones verbales, con el objetivo de requerir a una persona que deje de realizar una acción considerada como infracción o delito, controlándola sin necesidad de contacto físico. Recordemos que esto es posible cuando la conducta del otro sujeto, responde positivamente a las órdenes verbales del personal policial, a sus indicaciones y a su control.

³ Herrero Mitjans, S; Mora Simoes, D; Noble Herrera, M (2005): “La comunicación incomunicada”. Editorial Temas. Buenos Aires, Argentina.

En este nivel del uso de la fuerza, el agente de policía recurre a:

LA PRESENCIA	LA RESOLUCIÓN NO VIOLENTA DE CONFLICTOS
<p>Consiste en el contacto visual entre el policía y la persona a controlar. La mera presencia del agente de policía portando el uniforme que lo identifica, produce inhibición del delito o infracción.</p>	<p>El diálogo es la principal herramienta a ser utilizada con el fin de resolver la mayoría de las situaciones conflictivas en las que se genera violencia verbal.</p> <p>La comunicación no violenta contribuye en la generación de respuestas más pacíficas, en el sentido expuesto en yudo verbal⁴. La negociación como método evita causar daños físicos innecesarios a las personas o grupos de personas, mediante una comunicación asertiva y respetuosa.</p>

Las habilidades comunicacionales, nos permiten obtener la información necesaria para tomar una decisión; nos dan la posibilidad de moderar el uso de la fuerza y evitar la escalada del conflicto.

Es decir, el uso racional de la fuerza, responde al siguiente concepto: **todo evento debe evaluarse a través del contexto, la información, y los criterios objetivos que determinen la acción**. Ello permite discernir al agente sobre la necesidad, o no, de la utilización de la fuerza, y su graduación, permitiendo también su planificación.

Como existe una comunicación verbal y otra no verbal, podemos "decir" algo a alguien también con la mirada, con un gesto, o con objetos dispuestos de modo tal que puedan llegar a resultar agresivos al otro (agresión visual).

Esta post-modernidad, prolifera en la ciencia de la comunicación, intenta amortiguar el surgimiento y las consecuencias de los conflictos ligados a la comunicación. En este orden de ideas, es interesante señalar las máximas de Sir Robert Peel (1788-1850) político británico creador en 1829 de la *London Metropolitan Police Act*⁵, por ser de gran actualidad, y poseer ideas rectoras de la labor policial, teniendo como premisa de base:

"El policía como ciudadano de uniforme (la policía son los ciudadanos y éstos son la policía)"

- **Prevenir** el delito y el desorden, **antes que reprimir** por la fuerza militar y por la severidad de las penas previstas por la ley
- Si la policía quiere ser capaz de cumplir con sus funciones y sus obligaciones, hace falta que los ciudadanos aprueben su existencia, sus actos y su comportamiento y que la policía sea capaz de **ganar y conservar el respeto de los ciudadanos**
- Ganarse el respeto de los ciudadanos y conservarlo significa también asegurarse la **cooperación de un público dispuesto a ayudar a la policía a respetar las leyes**.
- Cuanta mayor cooperación se obtenga de los ciudadanos, menos necesario será el empleo de la fuerza física y del enfrentamiento para conseguir los objetivos de la policía.
- Obtener y conservar la aprobación de los ciudadanos, no halagando la opinión pública, sino utilizando siempre la ley de una manera absolutamente imparcial, independientemente de su relación con la política y sin preocuparse de la justicia o la injusticia de fondo de las leyes; poniendo su servicio y amistad a todos los ciudadanos (...). Siendo siempre cortés y amable y no dudando en sacrificarse cuando se trate de defender la vida.

⁴ Policía de Proximidad-06-. Colección de Manuales para la Formación de Formadores.

⁵ Sir Robert Peel (1829): London Metropolitan Police Act. Recuperado de <http://www.escipol.cl/spa/eticadeontologia/documentos/Documentos%20Internacionales/Acta%20Metropolitana%20de%20Londres.pdf>

- **Utilizar la fuerza física en los casos donde la persuasión, los consejos y las advertencias hayan resultado ineficaces** para asegurar el respeto de la ley o el restablecimiento del orden; y en un caso dado, no utilizar más que el mínimo de fuerza física necesaria para conseguir los objetivos planteados.
- *Mantener siempre con la ciudadanía las relaciones que permitan concretar la tradición histórica según la cual la policía son los ciudadanos y éstos son la policía; los policías no son más que miembros de la ciudadanía pagados por ocuparse, a tiempo completo, del bienestar de la comunidad, de las tareas que incumben a cada ciudadano.*
- *No perder nunca de vista la necesidad de atenerse estrictamente en las funciones que son las de la policía y abstenerse de usurpar, incluso aunque sea en apariencia, los poderes del aparato judicial para vengar a los individuos o al Estado y para juzgar autoritariamente sobre la culpabilidad y castigar a los culpables*
- *El criterio de la eficacia de la policía es la ausencia de crimen y de desorden y no la manifestación visible de la acción de la policía para conseguir estos resultados.*

ACTIVIDAD

Les proponemos realizar una búsqueda en Internet de noticias donde se reflejen algunos de los planteos de Sir Robert Peel (1829, de la London Metropolitan Police Act)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.4. EL PROCESO COMUNICACIONAL

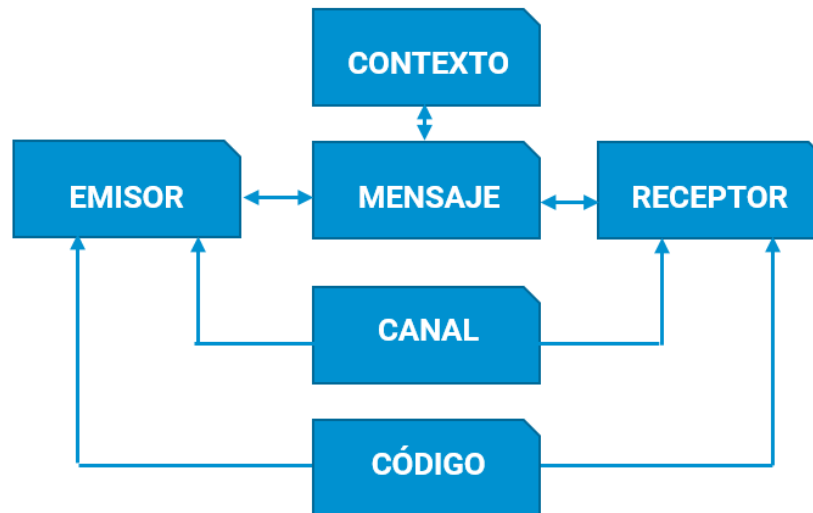
El término comunicación procede del latín, *communicare*, que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. Es decir, hacer saber algo a otra persona. Por ende “comunicación” es la acción de traspasar algo a otro, es el trato o correspondencia entre las personas. Actualmente, comunicar puede considerarse sinónimo de informar, contar, decir, notificar, proferir, “poner en conocimiento de”, etc.

El proceso básico de la comunicación se produce cuando una persona, el emisor, se pone en contacto con otra, el receptor, a través de un mensaje, el cual es enviado por medio de un canal, y espera que este último dé una respuesta ante lo que se le ha transmitido.

En este proceso entran en juego seis elementos básicos, los cuales son:

1. El contexto.
2. Un mensaje.
3. Un emisor.
4. Un receptor.
5. Un código.
6. Un canal.

ESQUEMA CONCEPTUAL



Todo lo que ocurra en este proceso, puede **facilitar o perjudicar el sistema**. Aquí radica la **importancia de escuchar** (escucha activa), para construir algo positivo a partir de lo escuchado.

1.5. LA COMUNICACIÓN Y SUS AXIOMAS

“Las palabras nos pertenecen hasta que las pronunciamos”

E. P. Girón

Sin comunicación, como ya fuera señalado, no podrían desenvolverse las sociedades humanas. Vivimos en un mundo de comunicaciones incesantes y problemáticas; es decir, vivimos comunicándonos.

La mejora de nuestra calidad de vida impone que perfeccionemos al máximo nuestro modo de comunicarnos, que optimicemos el uso y la calidad de nuestro lenguaje, y pensemos siempre en cuál es el modo conveniente o adecuado de decir algo.

“Hay comunicación cuando hay coordinación para realizar una o más acciones del futuro, o aclarar un tema del pasado”

Humberto Maturana

Si bien es cierto que la comunicación existe desde el origen mismo del hombre, también es verdad que su estudio sistemático data de épocas recientes, poco después de finalizada la Segunda Guerra Mundial.

Uno de los primeros estudiosos al respecto, afamado mundialmente, en esta post-modernidad, fue **Paul Watzlawick**, quien elaboró una *Tesis de la Comunicación Humana*, de cual se extraen los conocidos **cinco axiomas de la comunicación**.

Un axioma es una verdad evidente, algo que no requiere demostración, sobre la cual se construye y sustenta un cuerpo de conocimientos. La palabra proviene del griego αξιωμα, que significa "lo que parece justo". En el campo de la comunicación humana, en el cual las claves intercambiadas surgen directamente del cuerpo (*movimientos, gestos, posturas*), el habla (*verbalizaciones*), la voz (*tono, volumen, tempo, etc.*) y el contexto inmediato (*situación física, social, cultural, etc.*), distinguimos cinco axiomas fundamentales, centrados en la dimensión interpersonal de la comunicación.

Primer Axioma: Es imposible no comunicarse

Todo es conducta y a su vez, toda conducta tiene el valor de mensaje. Así como es imposible que no haya conducta, lo es la inexistencia de comunicación.

Siempre nos comunicamos, de un modo u otro. Por ejemplo: voy caminando por la calle, veo una persona conocida, la saludo y ésta gira la cabeza en otra dirección. En ese gesto, me dijo algo, me "comunicó", en este caso, que no quiere hablar conmigo.



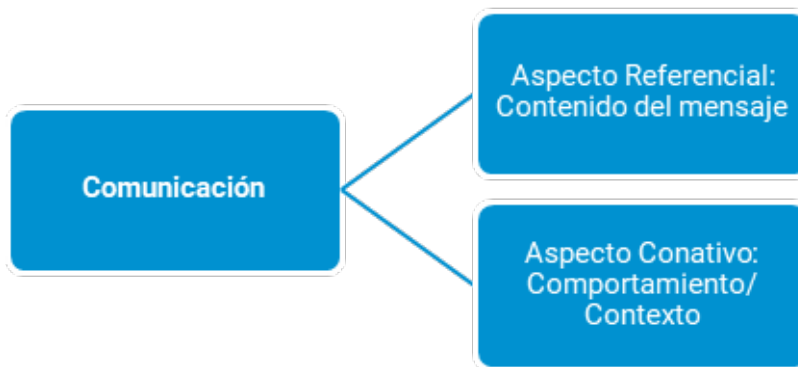
Segundo Axioma: Toda comunicación tiene un aspecto referencial y un aspecto de contenido

Es imposible no comportarse. Actividad o inactividad, palabras o silencio tienen siempre el valor de mensaje. Toda comunicación implica un compromiso, y define la relación: no sólo se transmite información, sino que se "imponen" conductas. Estas dos operaciones son los aspectos "**referencial**" y "**conativo**" de la comunicación.

El primero viene de "report", informe o **contenido del mensaje**. Transmite los "datos" de la comunicación.

El segundo es el "comand", la orden, y se refiere a **qué tipo de mensaje** debe entenderse que es, a cómo debe entenderse esa comunicación.

Lo relacional es el **contexto en el que se produce esa comunicación**. Por ejemplo, una persona pregunta: "¿Qué hora es?". A nivel de contenido, es claro que la persona está preguntando por la información referida al tiempo en que se encuentran, pero esa persona también puede estar transmitiendo otra información como "Llegas tarde" o simplemente: "No sé qué hora es y me gustaría que me lo dijeras".



Tercer Axioma: La naturaleza de la relación depende de la secuencia de comunicación entre los comunicantes

Al interactuar, las personas identifican un momento en el intercambio de mensajes como “el punto de comienzo”; esta conducta es definida como “primera” o “estímulos”, y las que le siguen son consideradas “respuestas”. No se puede eludir la puntuación, pero es necesario tener en cuenta que puntuar es una forma de ordenar las secuencias de la relación y, según como se ordena la secuencia, se crea la relación.

Cada uno cree que la conducta del otro es la causa de su propia conducta. En realidad la comunicación es un proceso en el que cada parte contribuye a la continuidad del intercambio. Asimismo, como la puntuación se realiza en forma diferente, por cada uno de los que intervienen en un proceso circular de comunicación, surgen los malos entendidos.

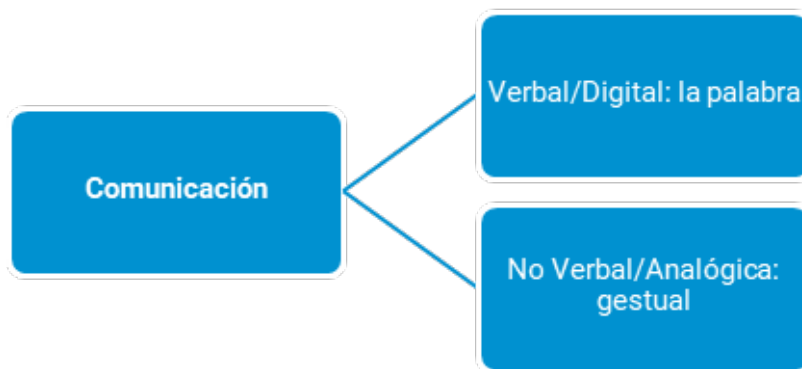
Como ejemplo podemos imaginar una pareja donde uno de ellos dice: *“grito porque tú nunca me escuchas”* y el otro responde: *“no te escucho porque tú siempre gritas”*. Esto puede repetirse incansablemente independientemente del contenido y da cuenta de una incapacidad para metacomunicarse. Es decir, **de poder hablar acerca de su forma de comunicarse**, de su manera de puntuar las secuencias.

Cuarto Axioma: La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica



Hay una comunicación “**verbal**” y otra “**no verbal**”, o sea una **DIGITAL**, la que se cristaliza por la palabra, y otra **ANALÓGICA**, que es la que surge de los gestos, el lenguaje “gestual”: muchas veces, un gesto dice más que mil palabras. La comunicación no implica simplemente las palabras habladas; implica también a la comunicación analógica o no verbal, el *cómo se dice*. Todos conocemos el significado de los gestos (“*me miró con mala cara; me parece que lo mío no va...*”), pero la sintaxis no está definida.

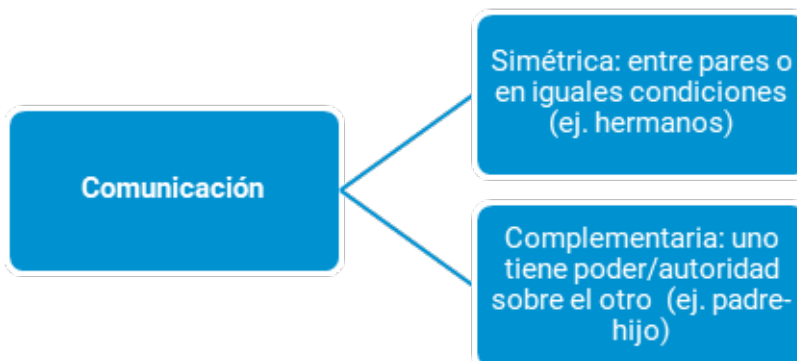
Pensemos que estamos en un país donde no conocemos el idioma, y tenemos un fuerte dolor de cabeza. No podremos llamar por teléfono a una farmacia para conseguir un remedio, dado que nos resultaría difícil transmitir lo que nos pasa. Sin embargo, es esperable que si vamos a la farmacia utilizando otros recursos, como gestos, podamos transmitir lo que deseamos. El cine mudo es un ejemplo; el director logra transmitirnos una idea utilizando el lenguaje digital.



Quinto Axioma: Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios

Toda relación de comunicación es **simétrica** o **complementaria**, según se base en la igualdad o en la diferencia de las personas que participan en ella. La primera es una relación que tiende a la igualdad, entre personas en iguales condiciones. Entonces, si uno grita, el otro también; si se queda callado, el otro hace lo mismo.

La segunda es a la inversa, y se presenta algún tipo de autoridad (padre- hijo, jefe-empleado). Si uno grita, el otro se sonríe; si está callado, el otro habla. Como se comprenderá, cualquiera de las dos formas, llevadas a su punto máximo, hacen abortar el proceso comunicacional. Además, existe la llamada “**comunicación paradójica**”, que tiene lugar cuando primero se manifiesta algo, por cualquier medio, y después se habla. *¿Es positivo decirle a alguien algo de lo que ya está noticiado, por otro canal?*



1.6. LA SECUENCIA COMUNICACIONAL

La **comunicación efectiva o eficaz** se puede definir como el **resultado de la puesta en funcionamiento de una serie de habilidades, que permiten a las personas transmitir y recibir de la manera más fiel posible el contenido de sus mensajes**, logrando la menor interferencia posible.




1. ESCUCHA ACTIVA

El **oír** consiste simplemente en **percibir vibraciones de sonido**, en tanto **escuchar** es **entender, comprender o dar sentido a lo que se oye**.

La **escucha activa involucra todos los canales de la comunicación** -visuales, auditivos y cinestésicos- de forma simultánea. Pero se trata de un proceso que involucra mucho más que los datos de los sentidos, ya que incluye la comprensión intelectual y emocional de lo que está ocurriendo.

¿Qué significa una escucha activa? Van Servellen (2009) define la escucha activa como:

 **“El proceso de entender de manera completa lo que el otro está comunicando”**. Esto implica la capacidad de comprender la totalidad del mensaje y su significado a través de las expresiones, tanto a nivel verbal como no verbal.

Se utiliza la escucha activa cuando no sólo se integra lo que la persona dice, sino que se incluyen también sus silencios, lo que omite, y también los sentimientos que acompañan el discurso, los cuales pueden o no estar en relación con lo que se está diciendo.



Es escuchar **lo que se dice y lo que no se dice**. Es escuchar los sentimientos, y llegar a entender cuáles son las ideas que están detrás de lo expresado.



Por ello, *tendremos que escuchar con todos nuestros sentidos*, ser muy cuidadosos pacientes y *observadores*. Es necesario prestar atención a la comunicación no verbal del otro. El lenguaje corporal nos dará muchos datos sobre el estado emocional de la persona que tenemos delante.

Formas de practicar la escucha activa:

- Hablando con un tono de voz suave.
- Manifestando interés inclinando el cuerpo ligeramente hacia delante, sonriendo,
- Asintiendo con la cabeza mientras nos explican el problema,
- Haciendo preguntas que aclaren el problema

2. EMPATÍA

La **comunicación empática** es posible cuando somos capaces de darnos cuenta de las diferentes formas en que la gente siente las cosas y **comprendemos la perspectiva del otro**. Comienza cuando sabemos “escuchar”. Es la posibilidad de hacer un esfuerzo por comprender el hecho desde la perspectiva del otro, lo cual no implica justificar al otro.

La empatía es la acción interna por la cual, uno “*se pone en los zapatos del otro*”, tratar de sentir como el otro siente antes de responder. La empatía implica ser receptivo al estado de ánimo que el otro manifiesta y preocuparse por su bienestar.



ACTIVIDAD

1. Reúnanse en grupos de a dos. Por turnos, comentará a su compañero cuál es el motivo por el que eligió ser un/a agente de policía.
2. Luego complete en forma individual la siguiente tabla. En la primera columna se describen las conductas empáticas que debe realizar quien escucha. En la segunda, consigne si fueron utilizadas por su compañero durante la comunicación.

Conductas empáticas del que escucha	¿Fueron utilizadas?
Escuchar el relato del otro, prestando atención tanto física como emocional.	
Dejar la opinión o juicio personal de lado y ponerse en el lugar del otro.	
Responder de manera continua y breve a lo que la otra persona dice.	
Prestar atención a actitudes que confirmen o descarten, si dicha respuesta fue adecuada.	

3. PARAFRASEO

El parafraseo es una habilidad comunicacional, que consiste en **la explicación, con palabras propias, del contenido de un texto para aclarar y facilitar la comprensión. La paráfrasis es decir con palabras más sencillas las ideas de un texto predeterminado.**

- El parafraseo se utiliza para bajar la tensión y reforzar la escucha, de ida y de vuelta.
- Es devolver lo dicho, para saber si se lo ha comprendido bien
- Eliminar lo negativo y connotar positivamente
- El parafraseo es también una herramienta útil para cortar relatos demasiado largos, confusos o inconducentes. Es resumir y contener.

ACTIVIDAD

1. Realice el parafraseo de las siguientes expresiones:

a. *“ ¡Señor, esto no puede ser, este tipo es un loco, un demente, no sabe lo que hace, arrancó a velocidad sin fijarse que nosotros estábamos cruzando la calle!, ¿quién se cree qué es?...sólo un delincuente mal nacido actúa como él”.*

.....

.....

.....

.....

.....

b. *“Esta mujer es una histérica, que vaya a laburar, no sabe de qué habla, siempre gritando en el medio de la vereda, nosotros sólo queremos trabajar, y hacer dos pesitos para llevar a la casa y ella nos grita atorrantes, manga de vagos.”*

.....

.....

.....

.....

.....

c. *“Estos son unos mocosos, faltan el respeto, mire cómo están vestidos, tirados en la calle, sólo saben pedir y ensuciar.....ya no se respeta nada, hay que meterlos a todos presos.”*

.....

.....

.....

.....

.....

2. Socialicen la actividad con el resto del grupo y, bajo la guía del docente, registren los aciertos y errores.

4. LAS PREGUNTAS

Saber preguntar también es una muy importante habilidad comunicacional. Hay distintos tipos de preguntas, a saber:



La formulación de preguntas es una técnica básica. A partir de ellas, podemos acceder a la forma en que cada una de las partes tiene organizada su experiencia en torno a la situación del conflicto.

- ➔ Es decir, **a través de las preguntas podremos indagar cuál es la versión del conflicto que ha elaborado cada parte.**
- ➔ **Es la única forma de conocer los intereses reales de las partes.**

Asimismo, constituyen el vehículo que **hará posible la construcción del acuerdo.** Los interventores deben aprender a determinar las circunstancias que rodean el conflicto, con el propósito de utilizar los diferentes tipos de preguntas en el momento oportuno.

TIPOS DE PREGUNTAS

Cada estilo de pregunta tiene un efecto diferente que puede ser o no congruente con la intención del facilitador. Todas son importantes y cada cual es útil según la necesidad del facilitador. De allí que existen diferentes tipos de preguntas según el contexto del conflicto, la intención y la necesidad.

1. Preguntas Abiertas

- Las **preguntas abiertas** son aquellas orientadas a recibir **respuestas amplias**, destinadas a conocer circunstancias generales, estados de ánimo, sensaciones y opiniones.
- Estas son las preguntas más utilizadas **al iniciar las sesiones** de conciliación o mediación, con el fin de ubicar a las partes en el terreno que están pisando y cuáles son las expectativas de la otra parte.

2. Preguntas Cerradas

- Las **preguntas cerradas** buscan señalamientos **puntuales, concretos, específicos**.

Ejemplos:

¿Cuál es su nombre?

¿Cuántos años tiene?

¿En dónde trabaja?

3. Preguntas Lineales

- Son formuladas para orientar al facilitador en la situación de las partes, ya que permiten que **las partes den una explicación del problema**, así como también son útiles para la clarificación y manejo de datos o información

Ejemplos:

¿En dónde dejó el auto?

¿Cómo fue la situación?

4. Preguntas Circulares

- Permiten analizar las mismas situaciones desde perspectivas diferentes, poniendo en evidencia las relaciones, acciones, percepciones, ideas, sentimientos y creencias de las partes.
- Además, fomentan la comprensión integral de los acontecimientos, porque permiten ponerse en el lugar del otro

Ejemplos:

¿Cómo vería usted esta situación en el lugar de él?

¿Cómo eran las cosas antes?

¿Qué cree que ocurrirá?

ACTIVIDAD

1. Lectura de un caso.

Juan Ríos tiene una empresa de seguridad, instalada en una oficina alquilada, la cual debe dejar, con todos los gastos que ello significa, pero el dueño se la pide, el contrato esta vencido y debe mudarse a otro lugar.

Juan llama a su amigo Pedro Bane, que tiene una pequeña empresa de fletes, a fin de que le ayude a trasladar el mobiliario de su oficina.

Con motivo de tener tantos años de amistad con Pedro, Juan pensó le cobraría un mínimo o no le cobraría, pero ahora....Pedro le ha pasado una factura con un monto similar o mayor al que le cobraría una empresa de mudanzas de primer nivel.

Juan, su visión del conflicto: Después de tantos años de pertenecer al rubro seguridad, con una trayectoria impecable tanto en el desempeño profesional, como en las evaluaciones de capacitación, y con una foja de servicio impecable, su amigo y colega Pedro Bane, con quien lo une gran aprecio, le quiere iniciar un juicio.

Juan piensa: “**Qué clase de amigo es, que no se da cuenta que estoy en un momento muy difícil económicamente, y no es que no quiera pagar el flete y la mudanza, sino que la situación es en extremo difícil y comprometida para seguir el trabajo adelante. Para peor, me quiere cobrar un dinero que es una estafa, me dijo un precio mayor a los de plaza.**”

2. En pequeños grupos, respondan las siguientes consignas:

a. Identifiquen cuáles son las partes en este conflicto y cuál es el motivo del mismo.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b. Piensen en distintos tipos de preguntas que harían a Juan y a Pedro, para saber cuál es la visión de cada uno sobre el conflicto. Señalen el tipo de pregunta y su utilidad, según los distintos tipos que hemos visto.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

c. Parafrasear la frase que aparece en negrita y entrecomillada.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

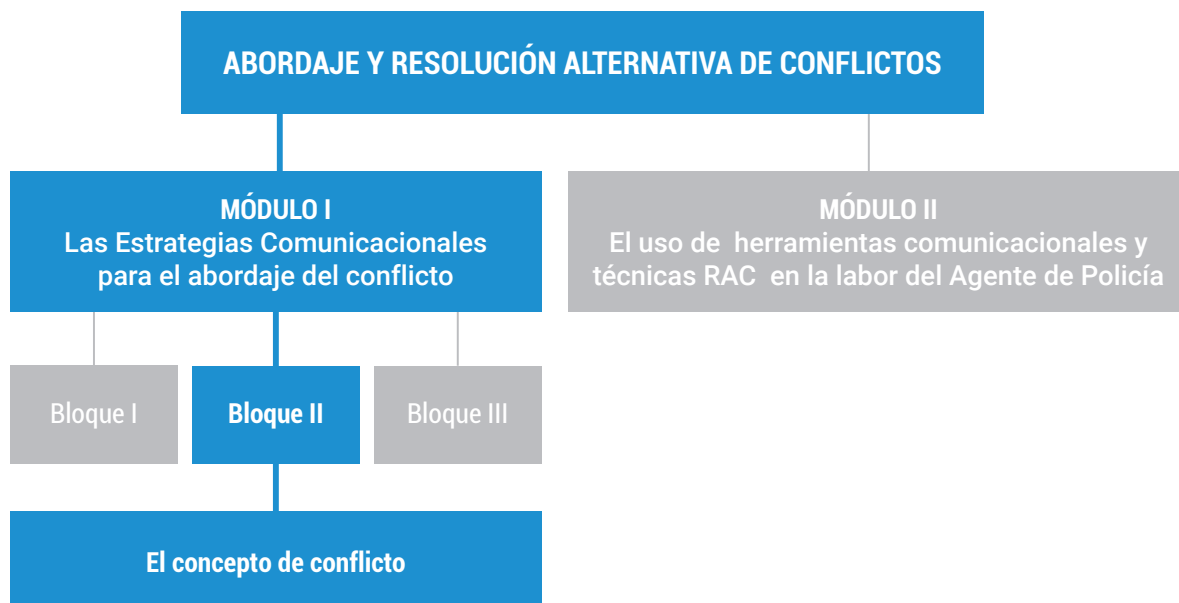
.....

.....

3. Compartan las respuestas con el resto del grupo

BLOQUE II

EL CONCEPTO DE CONFLICTO



En este bloque abordaremos, la temática referida al conflicto, su conceptualización, caracteres, clasificación y dinámica, entendiéndolo como proceso en movimiento y organizado en fases, a los fines de comprender su desarrollo en la vida cotidiana.

1.7. CONCEPTO DE CONFLICTO

El conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad; es un hecho social consustancial a la vida en sociedad. Asimismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han acontecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos.

Las contiendas sociales no son algo anómalo, ni negativo, ya que constituyen una expresión normal de la vida en sociedad.



ACTIVIDAD

1. De manera individual, responde las siguientes consignas:

a. ¿Qué es un conflicto?

.....

.....

.....

.....

.....

b. Describa algún conflicto que haya tenido recientemente

.....

.....

.....

.....

.....

c. ¿Qué hizo o dijo?, ¿Actuó de forma rápida e impulsiva? ¿Pensó sobre cuál sería la mejor solución?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

d. ¿Cómo cree que se sintió la otra persona?

.....

.....

.....

.....

.....

Luego de la actividad realizada, avancemos en la precisión de estas definiciones:

“El conflicto se resuelve en la diacromía de la aceptación y del rechazo de actitudes y valores. La tolerancia, el acuerdo y la concordia se hacen de estimaciones anticonflictivas por excelencia”

Miguel Herrera Figueroa

La vida en sociedad implica **interacción entre las personas**. Interacción es toda comunicación no rutinaria, verbal o no verbal, entre actores. La interacción implica cooperación, participación y conflicto. **El conflicto es interaccional**.

DEFINICIÓN DE CONFLICTO

La palabra conflicto procede del latín “*conflictus*” y “*confligere*” chocar. Significa lucha, antagonismo, choque de ideas y sentimientos, intereses opuestos.

El conflicto tiene lugar **“cuando dos o más partes tienen una relación de tal tipo en la que ambas procuran la obtención de objetivos que, pueden ser o parecen ser, para alguna de ellas, incompatibles”**; según Remo Entelman.

Para Kenneth Boulding es: **“una situación de competencia en que las partes están conscientes de futuras posiciones potenciales y en la que cada una desea ocupar una posición incompatible con los deseos de la otra”**.

Por otra parte, Julien Freund sostiene que **“... el conflicto consiste en un enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o dos grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil generalmente acerca de un derecho, y que, para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, usando eventualmente la violencia, la que podría llevar al aniquilamiento físico del otro.”** (Julien Freund, *Sociologie du Conflict*, Presses Universitaires de France, París 1983)



Luego de esta presentación conceptual del conflicto, podemos precisar algunos aspectos:

- ➔ El conflicto es un **proceso**.
- ➔ Se origina **entre dos o más partes**, en relación con **uno o varios temas**.
- ➔ Hay **puntos de vista diferentes**.
- ➔ Un conflicto no es una discusión, una “pelea”, una desavenencia, una disputa.
- ➔ Tampoco es un altercado, un debate, un simple desacuerdo, una reyerta.

Por ejemplo, dos profesores pueden “disputar” una cátedra en un concurso universitario, y no hay ningún conflicto entre ellos, porque no existen rencores. Podrían, incluso, ser amigos; en sana y justa competencia.

Por el contrario, el conflicto se puede formar entre dos personas que en ese momento no están disputando nada, pero que tienen, como se refleja en las definiciones, **intereses u objetivos incompatibles**, hacia el futuro, y/o arrastran rencores del pasado.

El conflicto es un proceso, que tiene un principio, un desarrollo y un fin.

Hay quien sostiene que el conflicto verdadero y genuino no termina, es imperecedero. En tal sentido, lo máximo que podría lograrse sería reducirlo a su mínima expresión.

No obstante, el conflicto no se produce súbitamente, por una única circunstancia determinada. Lo desencadena una historia, aunque sea mínima. Es decir, siempre existe un “mar de fondo” del conflicto.

No es un “episodio” aislado, es una crónica, una sucesión de hechos a veces ínfima, pero que se proyecta en el tiempo.

El **estudio del conflicto** se remonta a Grecia, siguiendo su evolución hasta la actualidad. Según el significado que se le otorgue a la palabra conflicto, se abre una teoría que trata de describir, clasificar y analizar los conflictos; y también de acuerdo con el contexto en que se la formule, lleva el enfoque propio de cada disciplina: economía, política, psicología, derecho, antropología social.

TEORÍA DEL CONFLICTO

Sin embargo, existe un núcleo de conocimiento común a todos ellos. Tal actividad constituye el objeto de una teoría sociológica, que es conocida como **Teoría del Conflicto**.

Esta teoría surge para abordar la problemática de los conflictos internacionales y sobre la base de investigaciones sobre la paz, especialmente, sobre la guerra en Europa. Las áreas de trabajo de esta disciplina comprenden, a grandes rasgos:

- el **análisis** del conflicto, que suele dividirse en **estático** y **dinámico**,
- la **previsión** o anticipación del mismo,
- su **prevención**,
- **manejo, resolución y finalización...**

...entendiendo que se trata de diversos estadios o momentos del mismo fenómeno.

Por lo expuesto, es viable elaborar una **teoría general del conflicto** que abarque los distintos niveles y áreas de la sociedad, quizás circunscripta a los conflictos interpersonales, intergrupales, interorganizacionales e internacionales, dejando a otras disciplinas como objeto independiente de estudio, el conflicto intrapersonal.

Encontramos en el conflicto los siguientes elementos

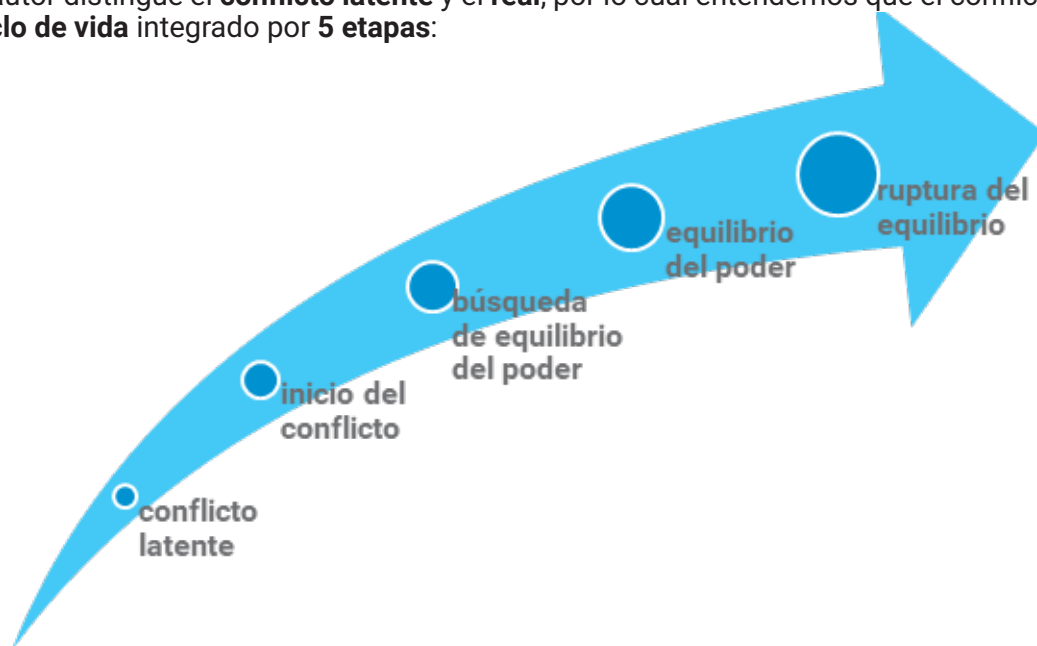
- la existencia de dos o más partes
- la diversidad de intereses y necesidades
- algún tipo de relación: contractual, vecinal, laboral.



- ambos tienen o quieren algo, que los enfrenta.

Rudolph. J. Rummel define al conflicto como **“el choque del poder que se manifiesta en la búsqueda de todas las cosas”**, un proceso, un acontecimiento que importa un conjunto de conductas sociales, **“el proceso de poderes que se encuentran y se equilibran”**.

Este autor distingue el **conflicto latente** y el **real**, por lo cual entendemos que el conflicto tiene un **ciclo de vida** integrado por **5 etapas**:

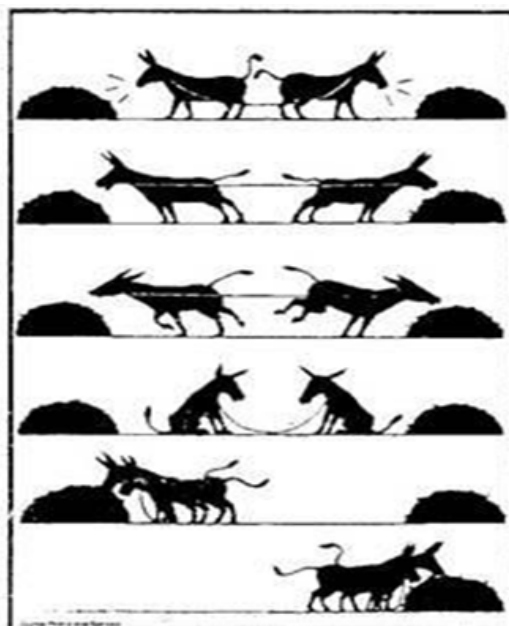
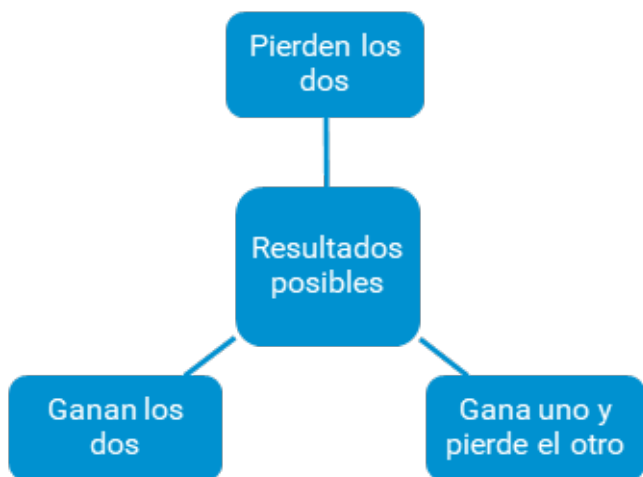


Por ello, Rummel diseña gráficamente el proceso con una hélice, que se mueve a partir del cambio, pero que es moldeado por la circunstancia espacio-temporal, por la sociedad en la que le toca desarrollarse, como una hélice en movimiento continuo, que finaliza una vuelta completa cuando ya pasó por las cinco “estaciones”.

Después de suceder, habrá cambios de conductas producidos por las modificaciones en los valores, creencias y normas que generarán nuevos conflictos eventuales, es decir *otros conflictos latentes*, con o sin pasos previos, dando lugar a un conflicto manifiesto, momento a partir del cual se reitera el ciclo.

Morton Deutsch habla del **conflicto MANIFIESTO u OCULTO**. El primero es el que está descubierto, es visible y abierto, siendo el último el que no se exteriorizó o no trascendió, pero existe y puede estar en su punto más álgido..

Este autor elaboró una **clasificación tripartita de los resultados posibles en los conflictos**:



Según Jandt, "el conflicto es deseable desde, por lo menos, dos puntos de vista. Se ha comprobado que, **a través del conflicto, el hombre es creativo**. Más aún, una relación en conflicto es una relación y no su ausencia, y dicha relación, puede dar como resultado la creatividad, debido a su intensidad" (*Conflict resolution through communication, Harper and Row, Nueva York, 1973, pag.3*).

Ahora bien: **¿Qué es lo que conviene hacer cuando nos encontramos en presencia de un conflicto?**

Hay algunas preguntas, aprobadas por la mayoría de los teóricos, cuyas respuestas pueden resultar de gran utilidad para saber dónde estamos situados, y en qué dirección orientarse con mínimas probabilidades de dar un paso en falso.

El conflicto como proceso: Inicio – Desarrollo – Final	
Para Analizar el Conflicto	Para Clasificar el Conflicto
¿Quiénes son las partes?	¿Por qué es el conflicto?
¿Cómo se las puede caracterizar?	¿Cómo se puede describir?
¿Cuáles son las culturas de las partes?	¿Cuáles son los elementos básicos?
¿Por qué es el conflicto?	¿Cómo cambia nuestra percepción?
¿Cuáles son las creencias de las partes acerca de su resolución?	

Con estas respuestas, si son verdaderas, vamos a tener un panorama de *qué clase de conflicto tenemos frente a nosotros y cuál será la mejor estrategia para resolverlo*.

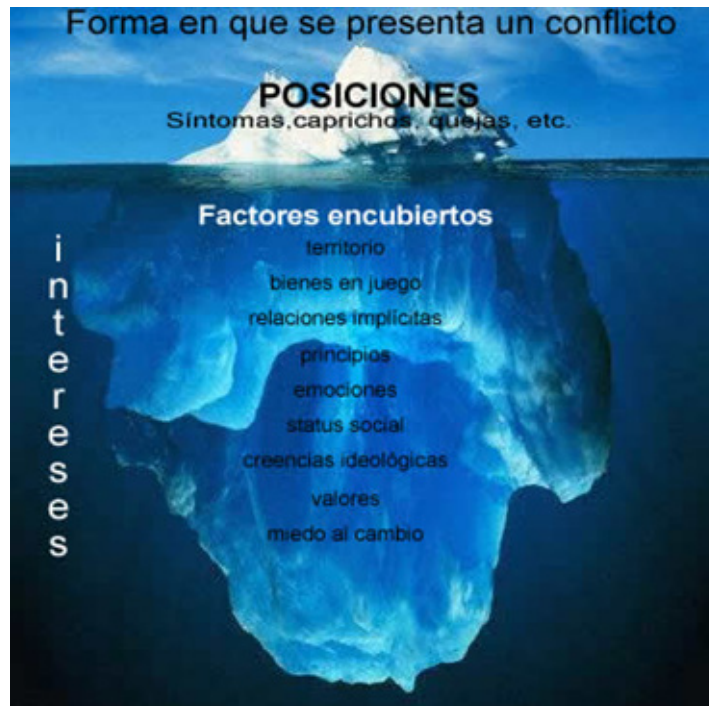
Resulta claro: sabemos quiénes son las partes, qué es lo que pretenden conseguir, a qué aspiran, cuáles son sus creencias, si se trata de un conflicto "central" o derivado de otro, qué piensan los antagonistas acerca de una reconciliación, y si tienen interés real en ella o no.

Es importante destacar que los conflictos muchas veces no se pueden disolver o hacer desaparecer; lo único factible es reducirlos a su mínima expresión, o evitar su escalada.

1.8. CAUSAS DEL CONFLICTO

Las causas que motivan y dan origen a los conflictos son variadas. Algunas de ellas, **se hacen visibles y otras necesitan “emerger” a la superficie.**

Pensemos en un iceberg. Lo primero que vemos es su manifestación externa. Sabemos que ese vértice tiene una base; lo que nos quedaría por saber es **cuál es su amplitud.**



El extremo superior nos dice “algo” sobre ese conflicto, como en la figura nos indica algo del iceberg: **lo que la parte en disputa dice que quiere.** También se podría decir que es el lugar donde la parte se ubica para defender sus intereses.

Entre las **causas o motivos generadores** de conflictos encontramos:



1) Los bienes. Cuando el conflicto trata sobre los **bienes en juego**, se refiere a cosas que tienen o representan un **valor material**. Por ejemplo: propiedades, dinero, pero incluye también a bienes que no se pueden cuantificar, como, por ejemplo, el poder. Más allá del objeto en disputa, si hay conflicto es porque la posesión de ese bien representa un valor material para los que lo desean. Es posible que los bienes sean símbolos de otra cosa, con frecuencia de principios o territorialidad.

2) Los principios. Cuando hablamos de **los principios**, como las **ideologías políticas, los valores morales, la reputación y el status social**, nos hallamos frente a **causas no materiales del conflicto**. Una causa frecuente de conflictos es que una de las partes perciba y evalúe un principio abstracto sólo desde el punto de vista material abstracto, y de ese modo agravian a quienes le atribuyen una importancia ideológica o religiosa fundamental. Todos los conflictos comienzan con una afirmación de una de las partes, o de ambas, de que sus posiciones son innegociables por los principios que llevan implícitos. Es posible que realmente lo crean. Frente a un conflicto de principios es importante descubrir todos los datos posibles:

- ¿Cuáles son los principios que creen que están en juego?
- ¿De quiénes son esos principios? pues los mismos principios pueden variar según quien los defienda
- ¿Qué apareció primero: los principios o la conducta que tienden a justificar?
- ¿Es un principio realmente relacionado con la situación o se intenta ocultar algo menos noble?

3) El territorio. El elemento territorial del conflicto se advierte mejor y se vuelve importante durante el proceso y periodo de cambio, porque representa la seguridad. El elemento territorial suele ocultarse bajo otros factores. Tanto es así que, si un conflicto persiste, a pesar de todos los esfuerzos realizados para resolverlo, hay que pensar en la defensa del territorio, apenas visible y a veces subconsciente. Así, cuando en una mesa de negociación aparecen objeciones triviales, reticencia a delegar, cuestiones de principios dudosas, entre otras actitudes posibles, hay que buscar el elemento territorial. **Aferrarse a un territorio, es sinónimo de inseguridad.** Sólo saber que existe uno nuevo, posibilita a las partes a comenzar a moverse para salir de la situación de conflicto en que se encuentran sumergidas.

4) Las relaciones interpersonales implícitas. Entre las razones de la ruptura de las relaciones podemos mencionar, desde las diferencias de poder, hasta las expectativas que cada uno pone dentro de esas relaciones, como también al choque de personalidades. Una gran disparidad en el reparto de poder tiende al más fuerte a imponer su voluntad al más débil y, al más débil, a ofenderse y resistirse. Otra relación que favorece la aparición de conflictos, se da cuando las personas establecen contratos psicológicos. Las relaciones implican contratos psicológicos tácitos, implícitos, y al producirse, como sucede a diario, violaciones tales como las mentiras, los abusos sexuales, cualquier acto de vandalismo, violencia, se ponen en juego dichos contratos. Esto último aparece por un choque entre las expectativas que la gente tiene inconscientemente sobre los demás, imaginando a los otros como sujetos honestos, amables, respetuosos y dignos de confianza.

a. El delito, por ejemplo, constituye una violación frecuente de la expectativa tácita de que el otro no nos hará lo que nosotros no le hagamos.

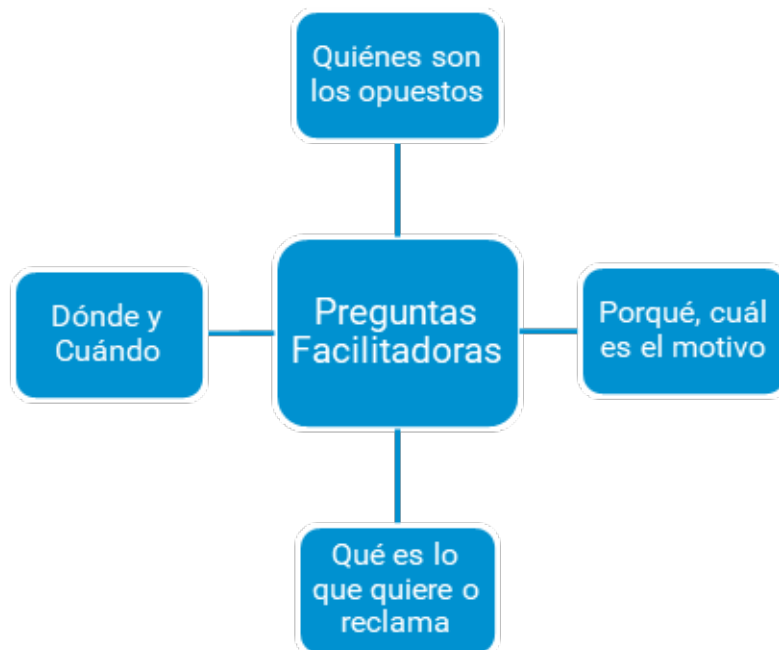
b. El “choque de personalidades”, es otro motivo. Así, muchas veces el choque se produce cuando un sujeto no puede comprender a la otra persona. Sin embargo, si es posible que se la comprenda, pero no hay deseo de que la relación se desarrolle, tal vez porque esa persona nos recuerda el aspecto menos atractivo de nuestra personalidad.

c. Otro caso estaría dado cuando existe una **atracción mutua inconsciente**, reconocida también de forma inconsciente por los peligros que plantea a ambas partes. La antipatía mutua no es una base infrecuente de una relación, ya que a muchas personas las excita el conflicto. De ahí la afirmación de que los polos opuestos se atraen.

Podemos realizar **preguntas facilitadoras**, porque si queremos ayudar a las partes que están enfrentadas, nos va a resultar mucho más fácil nuestra tarea.

Tengamos en cuenta que:

- ➔ En la perspectiva de Alexis de Tocqueville, la sociedad “naturalmente” es conflictiva, pero el conflicto debe ser REGULADO por medio del CONSENSO, o acuerdo entre las personas.



- ➔ El conflicto no es una “patología”, es “natural”, pero puede y debe ser regulado, existiendo una *regulación democrática* y una *regulación autoritaria*. En la primera se lo disuelve por las instituciones idóneas; en la segunda se lo “congela”, se lo hace desaparecer.
- ➔ Entonces, el conflicto necesita ser regulado por instituciones democráticas. Tocqueville sostenía que nos necesitamos, unos a otros, y debemos tomar conciencia de ello.

“¿Para que vivimos, si no es para hacer menos difícil la vida a otros?”

George Eliot

1.9. LOS ACTORES EN UN CONFLICTO

El conflicto es un fenómeno bipolar, que encierra a todos sus actores en dos campos enfrentados por incompatibilidad de sus objetivos.

1.9.1. ACTORES INDIVIDUALES Y COLECTIVOS

Se distinguen dos grandes grupos, los **actores individuales** y los **actores plurales o colectivos**.

Como ejemplos de **actores individuales** mencionamos: *conflictos conyugales, familiares, del societario en las compañías de dos socios, acreedor frente a su deudor, entre un propietario y un usurpador, entre un dependiente y su principal*, de los múltiples enfrentamientos posibles entre dos individuos. Todos los enfrentamientos son protagonizados por individuos, aunque éstos actúen en algún sentido o de alguna manera en representación de un grupo mayor.

Cuando el **actor colectivo** tiene algún tipo de organización que regula las conductas recíprocas de sus miembros obligándolos a interactuar y permite pensarlos como una unidad en algún sentido. . Hablamos allí de *“la sociedad tal”, “la universidad cual”, “el departamento x”, “el personal administrativo”, “los administradores del sistema”, “el Estado reclamante o reclamado”, o “la raza blanca”*.

1.9.2. CONCIENCIA DEL CONFLICTO

La **conciencia del conflicto** refiere al hecho intelectual en el cual el actor admite encontrarse con respecto a otro actor en una relación en que ambos tienen, o creen tener, objetivos incompatibles.

La **percepción**, por el contrario, es el **contenido con que acceden a nuestro intelecto** los datos externos relativos a fenómenos tales como conductas, actitudes, pretensiones, intenciones, riesgos o amenazas.

Se puede tener percepción de la incompatibilidad de objetivos y no tener conciencia de estar en conflicto, como ocurre cuando alguien cree que su pretensión no está jurídicamente prohibida. La consecuencia es que quien así razona cree que no está en conflicto con el pretensor porque no se considera obligado a satisfacer la pretensión ajena.

La existencia de un ordenamiento jurídico divide el amplio universo de los enfrentamientos posibles entre las conductas reguladas y las conductas no reguladas. En estas últimas, se desarrollan relaciones sociales permitidas que pueden tener objetivos incompatibles y resultar, por ello, conflictivas.

Un buen operador de conflictos debe analizar desde su primer contacto con el conflicto el grado de conciencia que los actores tienen del mismo. En la práctica, los operadores que detectan compatibilidad entre las metas que sus clientes viven como incompatibles pueden manejar fácilmente el conflicto por caminos de persuasión.

1.9.3. LOS OBJETIVOS DE LOS ACTORES

Los objetivos o metas de los actores en los conflictos, son objetos, en el más amplio sentido de la expresión, materiales o espirituales, a los que cada actor les agrega un valor. Tales objetivos conflictuales pueden distinguirse entre ellos, según el número de valores que se les atribuye y según la cantidad de valor que se les adjudica.

1.9.4. EL PODER DE LOS ACTORES

El poder de los actores es el **“conjunto de recursos de cualquier índole de que dispone cada actor, o cree disponer, para procurar su objetivo.”**

Las amenazas, las ofertas, las propuestas combinadas que contienen amenazas y ofertas, la influencia en cualquiera de sus acepciones, la persuasión, la posibilidad de una alianza con terceros, el poder de convicción, la autoridad moral o el prestigio frente al adversario, integran el conjunto de recursos a los que llamamos el poder de los actores.

El poder con que trabaja la Teoría de Conflictos, es el poder de alguien frente a alguien, en una concreta relación conflictual. Poder o recursos.

Tríadas y coaliciones

Los agrupamientos o sistemas humanos presentan diferencias, en ciertos casos, según el número de miembros que los integran.

Según Caplow: **“una tríada es un sistema social formado por tres miembros relacionados entre sí en una situación persistente.”** Se afirma que la interacción social es siempre triangular o triádica, ya que recibe la influencia de un determinado auditorio, presente o no físicamente. Se trata del entorno, más o menos cercano y más o menos frecuente vinculado a aquel al cual nos referimos al sostener que los conflictos puros o de suma cero son, en el fondo, una abstracción. Esto no contradice la ley de la bipolaridad del conflicto porque el triángulo o tríada a que nos referimos se integra con los dos miembros actores del conflicto y el “auditorio” que constituye el tercero. Este último en mayor o menor grado controla, en nombre del sistema más amplio al que pertenecen los actores, la conducta recíproca de éstos.

La propiedad más importante de los grupos triangulares es su tendencia a formar coaliciones, o alianzas, entre dos de sus miembros frente al tercero.

Clasificación de las tríadas:

a. tríadas en situaciones continuas: sus miembros se relacionan entre sí de un modo permanente dentro de un sistema social más amplio que les requiere interactuar. Se espera que mantengan cierto grado de unidad más allá de sus divisiones internas.

b. tríadas en situaciones episódicas: se encuentran dentro de una organización permanente pero el objeto de las coaliciones es asegurarse ventajas en un contexto regido por reglas específicas

c. tríadas en situaciones terminales que existen involuntariamente: la coalición se forma por motivos agresivos o defensivos, en búsqueda de beneficio y protección, de destrucción del adversario o de preparación de posteriores revanchas. (ej: tres contrabandistas que se reparten las ganancias en una isla desierta. Sus miembros preferirían estar solos y cada uno busca la oportunidad de deshacerse de sus compañeros.)

1.10. LA CLASIFICACION DE LOS CONFLICTOS

Existen muchas y variadas clasificaciones. Sólo tomaremos algunas de ellas, relevantes a la hora de trabajar en situaciones de conflicto, y que nos posibilitan una rápida comprensión para el abordaje del hecho que se nos presenta.

Clasificación de los conflictos
<i>a. Conflictos intrapersonales e interpersonales</i>
<i>b. Conflictos reales e irreales</i>
<i>c. Conflicto latente y manifiesto.</i>

a. Conflictos intrapersonales e interpersonales

- ➔ Los conflictos intrapersonales son propios de las partes, en tanto que los segundos son aquellos que las ponen en situación de interacción, donde se produce el conflicto.
- ➔ Debemos partir de la premisa cierta de que los conflictos, de la naturaleza que sean, se producen dentro de un contexto de interacción.

b. Conflictos reales e irreales.

- ➔ Los **conflictos reales** se basan en diferencias de intereses, opiniones, percepciones, interpretaciones. Estas diferencias han sido examinadas por las partes y no han podido resolverlas.
- ➔ Los **conflictos irreales** se basan en una comunicación errónea, una percepción equivocada, o un malentendido. Aunque no tenga fundamento, el conflicto irreal, puede causar problemas que son tan difíciles de resolver como los del conflicto real, y si no se afronta con rapidez puede llegar a convertirse en real.
- ➔ De todas formas, cabe aclarar, que todos los conflictos contienen elementos reales e irreales y es fundamental para el abordaje que determinemos cuales son unos y otros. De modo que, una de las lecciones básicas del análisis de los conflictos, es buscar **siempre debajo de la situación superficial para hallar sus causas.**

c. Conflicto latente y manifiesto.

- ➔ En el conflicto manifiesto la desavenencia es expresada. Las conductas se han manifestado a través de requerimientos, amenazas, homicidios, terrorismo, agresión armada, guerra, divorcio. En el latente no hay ninguna pugna evidente por intereses opuestos, pero si existen.

1.11. LA ETAPA FINAL DE LOS CONFLICTOS

Los posibles resultados en el proceso de resolución de conflictos son:

a. **Imponer:** El objetivo es incompatible y puede ser obtenido sólo por uno de los actores, en tanto el otro ve frustrada la obtención de su meta. El primero impone su voluntad al otro. De él se dice que "gana". El otro "pierde"; es el "perdedor".

b. **Desistir:** Uno de los actores abandonaba la lucha. En el lenguaje de los conflictos reglados por el Derecho, la retirada se denomina desistimiento.

c. **Concluir:** El conflicto termina porque uno de ellos adopta los valores de su adversario (especialmente en conflictos políticos, ideológicos y religiosos): Allanamiento.

d. Por último, puede ocurrir un **intercambio de concesiones recíprocas** que de cierta manera satisfacen, al menos parcialmente, los intereses de cada uno de los actores. Muchos de esos resultados provienen de la colaboración de terceros que intervienen ayudando a los miembros del sistema en conflicto desde muy distintos roles, y que generan o posibilitan procesos de negociación: Compromiso.

Otra clasificación basada sobre la dinámica del conflicto distingue entre resultados en los cuales se distribuyen los objetivos o los valores que para cada uno de los participantes, y resultados en los cuales los actores participan de los objetivos.

- ➔ A los primeros, podemos llamarlos "**resultados de distribución**".
- ➔ A los segundos, "**resultados de participación**".

1. Los resultados distributivos otorgan a veces todo lo que es objeto de conflicto a un actor en desmedro del otro. En la terminología actual, tomada de la Teoría de Juegos, se trata de soluciones "**ganador-perdedor**".

2. En otros supuestos, se distribuyen objetivos y valores. Se habla entonces de soluciones "**ganador-ganador**". La distinción entre resultados distributivos y participativos es una cuestión de actitud de los actores y no de métodos.

Los conflictos están insertos en la cultura, forman parte de ella, son elementos integrantes y consecuencia de toda la producción humana. Ocurre desde las distintas "culturas" que pueden tener que convivir en una pareja, verbigracia, en los casos en los que las dos personas proceden de estratos sociales diferentes. Existen por ejemplo, problemas vecinales derivados de las desavenencias con extranjeros.

Es oportuno señalar el aporte de Jacques Delors, autor de "*La Educación guarda un tesoro*", donde expresa que la educación reposa sobre cuatro pilares:

- ➔ **aprender a aprender**
- ➔ **aprender a hacer**
- ➔ **aprender a ser**
- ➔ **aprender a vivir con los otros.** En este sentido, indefectiblemente debemos reflexionar sobre la problemática de la inmigración. La no aceptación del otro, por sus características étnicas, por sus costumbres, por su "cultura". El choque de culturas es una usina generadora de conflictos, y está directamente enlazado con la discriminación, y el respeto por los Derechos Humanos.

ACTIVIDAD

Análisis de diferentes situaciones de conflicto a través de videos

1. Ver el siguiente video.



ESCANEAR EL CÓDIGO PARA VER EL CONTENIDO:



<https://www.youtube.com/watch?v=Hd9OZXkw6sQ>

2. En forma individual, responda a las siguientes consignas:

a. Describa los conflictos que se presentan y cuáles son sus causas.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b. Realizar un breve análisis explicando el ciclo del conflicto

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Lectura de un artículo periodístico (*Tiempo de San Juan. 7/6/2017*)

Otro enfrenamiento entre vecinos por el privilegio de una clínica
Es porque el municipio le dio un permiso permanente de estacionamiento para enfermos, pero en realidad sólo lo usan los dueños. Genera roces a diario. Y ahora hubo golpes.

Antes fue una fuerte pelea verbal con periodistas de este diario, cuando aún el negocio estaba en construcción y ya su dueño no quería que estacionaran en Santiago del Estero 115 Norte porque habían puesto un cartel de “ascensos y descenso de enfermos”. Ese privilegio que otorgó la Municipalidad de la Capital al médico Jorge Leopoldo Morando siguió generando tensión y bronca a diario. Pero en la mañana del miércoles ya hubo escenas de pugilato.

Fue minutos antes del mediodía de este miércoles. El médico a la hija de su vecino, el abogado Alejandro Aguiar Arévalo, quien tiene su casa al Norte de la clínica LANESU (Neurología y Sueño).

La joven estacionó correctamente su vehículo sobre la calle, en la entrada al garaje de su casa. Pero al médico Morando le molestó que ocupara unos centímetros del frente de la clínica, siendo que la joven ni siquiera le había ocupado el box pintado sobre la calle Santiago del Estero.

El médico Morando se fue de boca a tal punto que desató la ira del padre de la joven, el abogado Aguiar Arévalo, quien increpó al dueño de la clínica por sus agresiones verbales y por la injusticia de no querer que estacionen ya no en el box de privilegio que tiene, sino en la vía pública.

El médico Morando tiró unos manotazos y una patada y el abogado Aguiar Arévalo reaccionó tirando un golpe de puño. La intervención de otros vecinos para separar al médico y al abogado hizo que las agresiones físicas no pasaran a ser algo mayor.

Hasta ahora no se habían producido agresiones físicas, pero sí ocurre que a diario hay fuertes discusiones porque el médico Morando y su mujer usan para estacionar sus vehículos (una camioneta Hyundai y una van Kía Carnival) entre los carteles de la Municipalidad de la Capital que destina el espacio para enfermos.

El intendente Franco Aranda se excusa diciendo que la clínica del médico Jorge Morando está autorizada por Salud Pública de la Provincia y que por eso el municipio le otorga el espacio para que estacionen los pacientes.

Pero en la práctica no es así: como a diario estaciona el médico Morando y su mujer, el box nunca está desocupado para que pueda estacionar un paciente.

Además, nunca se vio estacionar en ese espacio a ambulancias o a personas que lleguen para ser atendidas por la mañana, ya que por la tarde la clínica LANESU tiene un movimiento casi nulo.

4. Luego de la lectura responda las siguientes preguntas

a. ¿Cuáles son las partes en conflicto?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

d. Identifique y enuncie cuáles son los problemas a resolver

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

e. ¿Cómo se podría resolver el conflicto planteado?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

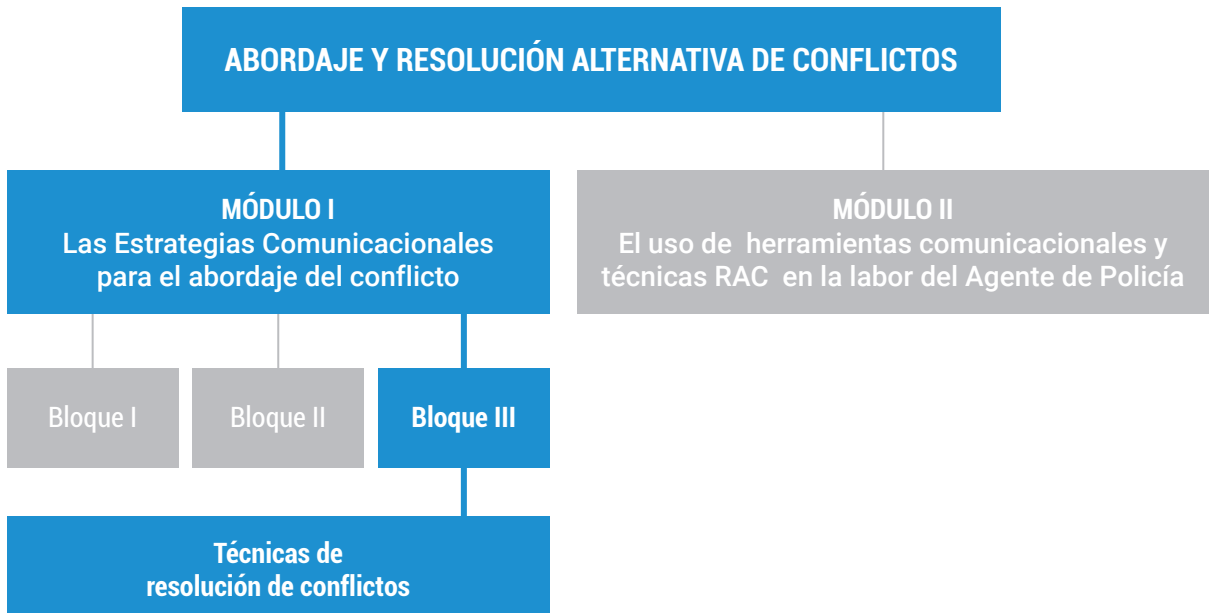
.....

.....

.....

BLOQUE III:

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



En este bloque abordaremos las principales técnicas para la resolución de conflictos, con el fin de conocer métodos no adversariales que permitan al agente de policía intervenir buscando una solución pacífica de los conflictos

1.12. MÉTODOS ADVERSARIALES Y NO ADVERSARIALES

Desde el principio de los tiempos existieron los conflictos, es por ello que la humanidad ha creado métodos para resolverlos. Estos métodos se clasifican en: **adversariales** y **no adversariales**.



a. Métodos adversariales:

• Son aquellos en los cuales las partes distanciadas se consideran y se ven como **“enemigos”**, **razón por la cual uno necesita destruir al otro**. La única forma de finalizar con el conflicto es terminar con la otra parte. Se trata, sin ninguna duda, de juegos de “suma cero” (1- 1=0). Ejemplos: La guerra, un duelo, un combate ritual. Hace desaparecer el conflicto, lo elimina matando al adversario.

b. Métodos no adversariales:

• Con ellos se intenta que cada uno vea a su oponente no como un adversario o contrincante, sino como un socio con el que tengo que trabajar. Tenemos un problema, hay algo que nos separa o nos impide estar juntos “bien”, y juntos tenemos que encontrarle la solución.
 • Entre los dos tenemos que construir algo, es inexorable para nosotros, convenir. Se trata de que los conflictos se resuelvan pero no porque una de las partes se somete a la otra, sino porque los dos avanzan hacia el que está enfrente y se detienen, en un punto medio. El acuerdo tiene que estar basado en el equilibrio y la equidad.

¿Cuáles son los métodos no adversariales más conocidos?

- ➔ La Negociación,
- ➔ El Arbitraje,
- ➔ La Conciliación
- ➔ La Mediación.



A continuación, trabajaremos sobre cada uno de ellos.

1.13. LA NEGOCIACIÓN

- Es el primer método que se llevó a la práctica históricamente, y sigue siendo el primero que se utiliza.
- Cuando alguien tiene diferencias en el cómo hacer algo con otro, inconscientemente, empieza a negociar.
- Nos pasamos la vida negociando, y, la mayor parte de las veces, lo hacemos sin darnos cuenta, es decir, sin tomar conciencia de lo que estamos haciendo. ¿Cuántas veces negociamos, en el trabajo, en la familia, en el club? ¿Cuántas veces negociamos cosas – pequeñas, medianas o grandes – con nuestra pareja?

Porque negociar es trabajar para resolver una situación, por ello el éxito no depende de acordar.
Acordar procede del latín “cordis” que significa cuerda. Quiere decir sintonía.

La negociación es la **Autocomposición del conflicto**. Sus diferencias las resuelven las partes directamente, sin intermediarios. Las dos personas arreglan solas, el problema que las separa. No siempre significa concesiones, aunque pueda representar la generalidad, sino el *logro de que ambas partes puedan comprender el problema y logren la satisfacción de sus intereses*.

EL APORTE DE HARVARD: En este aspecto es positivo recordar que se ha elaborado una clasificación teórica entre **“negociación competitiva”** y **“negociación colaborativa”**. La primera

es aquella en la que uno gana y el otro pierde, aún de acuerdo. La segunda, la que nos interesa, corresponde al terreno de la ganancia mutua; pero para llegar a ello hay que tener una preparación, una aptitud, y una capacitación.

Hay un esquema teórico, un marco conceptual. Parte de conceptos como:

- ➔ Posición
- ➔ Interés
- ➔ Necesidades

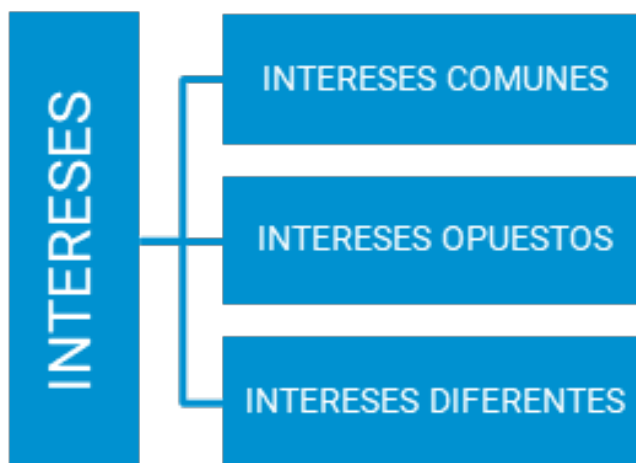
La **POSICIÓN** es la ubicación o postura de cada uno frente al tema. Es la forma por medio de la cual se manifiesta un conflicto. Normalmente se exterioriza por un deseo, por ejemplo: *“Quiero que cierren la discoteca que está enfrente de mi casa”*. Es el **QUÉ**, es decir, lo que pido. Resulta imposible resolver un conflicto en términos de posiciones.

El **INTERÉS** está determinado por las motivaciones, los fundamentos del conflicto. Responde a la pregunta de **POR QUÉ**, por ejemplo, *¿Por qué quiere que cierren la discoteca?*. Porque sus ruidos no me dejan dormir; entonces, su interés es dormir.

Las **NECESIDADES** son aquellas cuestiones que definen nuestros intereses primarios. Existen diversos tipos de intereses, pero los prioritarios siempre responden a alguna necesidad básica.

*El conflicto se manifiesta por la **Posición**. Hay que trabajar **sobre los Intereses**. Estos están compuestos por todas las cuestiones que les importan a las personas, y no son, como podría pensarse, aspectos materiales o monetarios, no incluyen temas de imagen, prestigio, afecto, expectativas, pertenencia.*

Los intereses se han clasificado en:



a. Intereses comunes: cuando las motivaciones de las partes convergen; por ejemplo, el bienestar de los hijos.

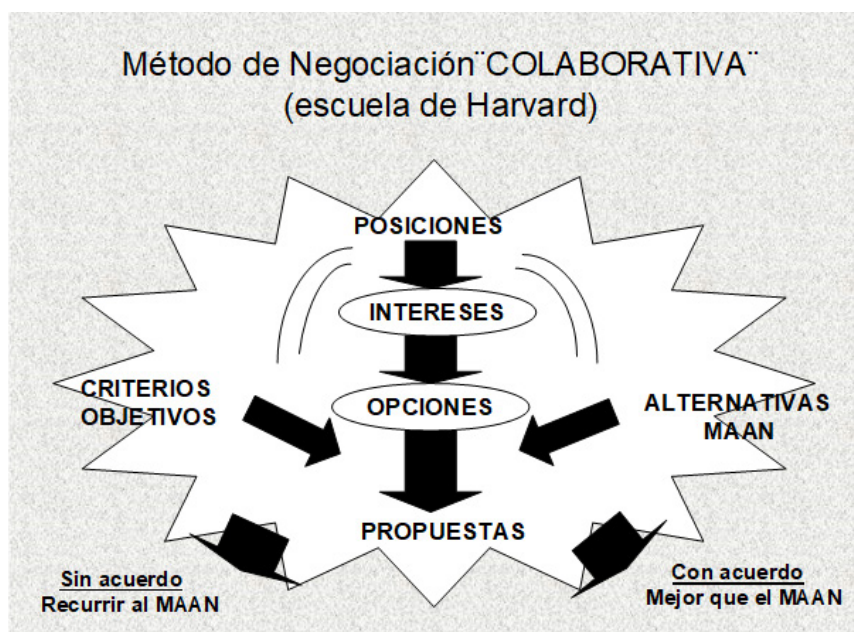
b. Intereses opuestos: las motivaciones de las partes se niegan entre sí, por ejemplo, elegir entre educación religiosa o laica. Si quiero discutir un valor, debo tener la certeza de que mi interlocutor no tiene ese tema como valor, sino es imposible hablar.

c. Intereses diferentes: la satisfacción de uno es perfectamente compatible con la del otro, y no son comunes. Por ejemplo, la madre quiere que su hijo estudie inglés, y el padre que haga artes marciales: el niño hará las dos actividades.

De este modo, los teóricos de Harvard elaboraron un **Modelo de Negociación**, basado en dos ideas centrales:

- ➔ **Separar a las personas del problema** (*ser duros con el problema, y blandos con la persona*),
- ➔ Abandonar las posiciones y concentrarse en los intereses.

Así, se “configuró” este esquema denominado **NEGOCIACIÓN COLABORATIVA**, compuesto por **3 etapas y 5 pasos**, que a continuación detallamos.



➔ **Primera Etapa: Ampliar el campo de negociación.**

1° paso: Pasar de las posiciones a los intereses.

2° paso: Detectados los intereses, buscar la generación de opciones (Brainstorming).

➔ **Segunda Etapa. Fijar los límites del campo.**

3° paso: Encontrar criterios objetivos o estándares ajenos a la voluntad de los individuos (C.O.M.A.).

4° paso: Encontrar la mejor alternativa al acuerdo negociado que tienen las partes Siempre hay una alternativa, en todos los órdenes de la vida. ¿Por qué elegí cursar esta carrera? Había otras ofertas. Lo mismo sucede cuando se está negociando. Cada parte pensará: ¿Me conviene llegar a un acuerdo? ¿Y si soy yo el que puede ganar? Si yo sé que mi deudor trabaja en el estado, tiene recibo de sueldo, y es propietario, ¿para qué voy a acordar? Estoy en condiciones de embargarle todo. Pero aquí entra en juego la cultura negociadora de cada uno. Si pensamos que siempre “es mejor un mal arreglo que un buen juicio”, vamos a buscar el acuerdo.

➔ **Tercera Etapa: lograda la idea del consenso, se llega al acuerdo.**

5° paso: Redacción y firma del acuerdo.

Hay que dejar de creer que nuestros intereses y los de la otra parte son incompatibles, y crear opciones de mutuo beneficio.

Para ello, es necesario separar a las personas del problema. Los negociadores en primer lugar son personas, que deben abandonar las posiciones y concentrarse en los intereses, poniéndose en el lugar del otro (colocarse en sus zapatos), reconociendo las emociones propias y las del otro, escuchando atentamente y dando tiempo (no es imprescindible acordar hoy). Podemos preguntar ¿Por qué? y ¿Por qué no?, inventar opciones de mutuo beneficio sobre la base de los intereses, identificar los intereses comunes, ampliar las opciones e insistir en que los criterios sean objetivos.

Pero la Negociación puede fracasar. Si sucede, las partes deben recurrir a un tercero.

1.14. LA CONCILIACIÓN

Es la **conciliación interviene un tercero que convoca a las partes para resolver un litigio**. Siempre existió esta figura dentro de los procesos judiciales, y también en el campo contractual, a fin de que las partes pudieran realizarse concesiones y arribar a un acuerdo. Era facultad de los jueces llamar a las partes a conciliación.

Hoy es un proceso que se utiliza para relaciones de consumo, donde el conciliador trabaja para que exista un reconocimiento entre las partes, y puedan encontrar vías de acuerdo, respetando normas de orden público, como por ejemplo las de consumo.

Además, en nuestro país rige, desde 1996, la **Conciliación Obligatoria** en el Fuero Laboral, por lo que todas las controversias que se suscitan en ese ámbito deben pasar obligatoriamente por esa instancia. Hay un Conciliador Oficial inscripto en un registro que resulta sorteado, y las partes concurren con sus letrados ante él, que tiene, a diferencia del Mediador, facultades para proponer soluciones; o sea, propiciar el acuerdo.

1.15. EL ARBITRAJE

Es una suerte de “justicia privada”. Las partes recurren a un tercero neutral, el árbitro, elegido por ellas, y le otorgan a él – no al Estado – la facultad de resolver su conflicto. En Derecho Internacional se usa desde 1911. Hay un tribunal de arbitraje en la Bolsa de Comercio, otro en la Cámara de la Propiedad Horizontal. Es oneroso. El Arbitro resuelve – y dicta su “laudo” arbitral, al que las partes se someten – y el Mediador, no.

1.16. LA MEDIACIÓN

Es un proceso por el cual dos o más personas que atraviesan un conflicto, y no lo pueden resolver por sí mismas – fracasó la Negociación- recurren a un tercero **neutral, o imparcial, que los ayuda a encontrar una solución**; o sea, que va a facilitar la comunicación entre las partes hasta que puedan llegar a un Acuerdo. Este acuerdo será conformado por la voluntad de las partes.

La Mediación es una negociación asistida. Christopher Moore dice que es una extensión del proceso de negociación. Es una negociación facilitada por un tercero neutral, que acerca a las partes para facilitar la comunicación. El Mediador no resuelve, razón por la cual la Mediación es un proceso autónomo y no heterónimo (porque resuelven las partes y no el Mediador).

Antecedentes de la Mediación

¿Porque decimos que la Mediación es un fenómeno muy antiguo y muy moderno? Porque mediaciones, como conciliaciones, hubo siempre. Existen antecedentes muy lejanos en el tiempo. Siguiendo a Folberg y Taylor, encontramos antecedentes en China, en África, en Israel y en las Iglesias Cristianas.

se logra por la persuasión y el acuerdo, y no bajo coacción. Hacía énfasis en la “armonía natural” de las relaciones humanas, que genera la paz, y no debe interrumpirse. En China siempre hubo mediación, también en la época de República Popular China, en la que se crearon “Comités populares de reconciliación”, o Comités de Mediación, que rigen en la actualidad. Esos comités están integrados por 5 miembros, y fueron puestos en funcionamiento por decisión del Consejo de Asuntos Administrativos, en el año 1954. Para el sistema legal chino es fundamental la autodeterminación y la mediación como medios de solución de cualquier género de desavenencias. Los mediadores se capacitan constantemente y hay una gran profusión de la Mediación, porque es el Estado quien la apoya.

→ En **África**, se conoce en muchos países la costumbre de reunir a una **“Asamblea o Junta de Vecindario”**, mecanismo informal que posibilitaba que cualquier vecino la convocara para arreglar una situación desagradable con otro. Dicha Asamblea la presidía una persona de excelente reputación, gran prestigio y ascendiente sobre los demás, que, ya reconocido, oficiaba, las veces, de Mediador.

→ En **Israel** siempre existió esa práctica, el pueblo hebreo siempre la tuvo, desde tiempos bíblicos. El “Beth Din”, o Consejo de Rabinos, se ocupaba de intermediar entre las partes enconadas.

→ En las **Iglesias Cristianas**, otro tanto. Si vamos a La Biblia, comprobaremos que en la primera Epístola de San Pablo a los cristianos de Corinto, pide que no resuelvan sus rencillas ante el tribunal, sino que nombren personas de su propia comunidad, inspiradoras de confianza, para reconciliarlas. En sintonía con esto último, en la Sagrada Escritura dice: **“Benditos sean los pacificadores, porque ellos serán llamados hijos de Dios” (Mateo, 5,9)**. Los sacerdotes católicos y los pastores protestantes, siempre hicieron de mediadores, muchas veces sin conciencia de ello.

La Mediación, formalmente, se sistematizó en Estados Unidos en los ´60 y ´70, como consecuencia de la intervención de abogados en las causas de personas carenciadas (el abogado tenía que “arreglar” a las dos partes). Es un fenómeno nuevo, sistematizado, no llega a los 40 años como proceso organizado. Entre 1920 y 1950 las comunidades china y judía establecieron sendos foros de Mediación en Norteamérica, que tuvieron buena difusión, ocurriendo otro tanto con las Iglesias Cristianas que fundaron el Servicio de Conciliación Cristiano.

Sobre esta base, se generó un movimiento organizado bajo la sigla ADR (*Alternative Dispute Resolution*), que fue exitoso y se difundió al mundo de habla hispana con la sigla traducida: **RAD (Resolución Alternativa de Disputas)**, que también se puede encontrar como **RAC (Resolución Alternativa de Conflictos)**. Es importante aclarar en este punto que algunos sostienen que no es aconsejable utilizar la palabra “conflicto”, en el sentido de portar una carga negativa. Esto predispone mal a las partes en el momento de acordar, razón por la cual infieren, que es mejor no usarla, reemplazándola por “disputa” o “desavenencia”. algunos también piensan que como el conflicto no se extingue, es mejor no mencionarlo.

→ En **Argentina** la Mediación llegó en el año 1995 con la ley 24.573 que rige desde 1996, y tiene un decreto reglamentario, que es el 91/98. Esta ley luego fue derogada y hoy rige la ley 26589. En este caso el programa respondía a necesidades propias del poder judicial, como por ejemplo descongestionar los tribunales y brindar a las personas otro tipo de espacios para solucionar sus problemas, y con el correr del tiempo éstos se transformaron en procesos adecuados para muchas temáticas.

En el campo policial, este proceso goza de otras características propias de la actividad, que se relacionan con la conflictividad social, familiar, vecinal y donde el agente es llamado a intervenir, teniendo como eje central no judicializar la vida cotidiana y colaborar con la solución eficaz de conflictivas diarias en una comunidad, aportando sus habilidades para disminuir la violencia, prevenir situaciones que no son delitos, pero que empiezan el recorrido, convirtiéndose a través de este proceso en un pacificador social.

La Mediación es un procedimiento (proceso, sucesión de actos concatenados con un sentido). Es un intento de reponer el verbo, la palabra. Se trata de reconstruir la dicción, es decir, restaurar la comunicación. Mediar es administrar diferencias, implica un ejercicio de tolerancia. Lo que busca es que las partes puedan convivir.

El proceso de mediación consta de varias etapas, basadas en el eje de la negociación colaborativa, es decir una primera etapa donde el mediador presenta el proceso, escucha a las partes, y facilita el diálogo, a efectos de que puedan visualizar sus intereses, encontrando aquellos comunes, para posibilitarles a los involucrados, la visión de un futuro diferente, fundamentalmente se busca un cambio en las percepciones, ampliando los aspectos del tema, y en el cual ambos se incluyan, buscando soluciones.

El objeto principal es poner en valor el potencial de las herramientas mediadoras para contribuir como “estrategia en la seguridad pública”, fundamentada en el desarrollo humano personificado en las personas, las familias y la sociedad, que son metas del Milenio-ONU. En este sentido el entrenamiento de los nuevos cuadros de las fuerza de seguridad, para la construcción de nuevas estrategias y tácticas de oportunidad para este tipo de conflictivas urbanas violentas, que requiere de tareas preventivas aplicando nuevas actitudes de abordaje. Es un cambio paradigma, para entrenar un nuevo lenguaje, una nueva conversación a través de nuevos diálogos, que lleven a construir nuevas respuestas, sobre todo aquello que necesita ser modificado y cambiado. Reflexionando sobre “cómo las personas quieren ser tratadas”, y/o “ponerse en el lugar del otro”, para reformular el conflicto con una actitud de cercanía hacia las personas y hacia la comunidad.



Características de la Mediación

En una mediación siempre intervienen al menos tres partes:



Si las partes concurren con abogados, lo que en nuestro Derecho es imperativo, es decir, **es obligatoria la asistencia letrada, solo en los casos relacionados con el aspecto judicial**. Hay otro tipo de mediaciones como las comunitarias, donde las partes no necesitan de asistencia letrada, el mediador es un Facilitador, que a través de una comunicación eficaz buscará, para pasar de las posiciones a los intereses, y promover la generación de opciones – deben hacerlas las partes- hasta llegar a la propuesta del consenso, que conducirá al acuerdo.

En el caso de la mediación dentro del campo policial, como desaveniencias en la calle, situaciones vecinales etc. el rol se ejerce fundamentalmente ayudando a las personas a comprender la situación y los ayuda a encontrar opciones que les permitan solucionar el tema, para no generar situaciones violentas, descomprimiendo la situación.

Es fundamental el rol del Mediador. Lo elaboraron los teóricos de la universidad de Harvard, a partir de la Negociación (colaborativa). **El Mediador no resuelve. No es árbitro ni juez.** Es un facilitador de la comunicación, que va a utilizar todas las herramientas de las que dispone para que las partes puedan llegar a un acuerdo, que será hechos por ellos a su medida, será su logro, “su” acuerdo. No una sentencia ni un laudo que hay que acatar.

Entonces, las características de la Mediación se pueden enumerar de la siguiente forma:

- **Sistema no adversarial** (que tiende a la convivencia)
- **Autocomposición** (es autónomo, no heterónimo; resuelven las partes y no el mediador).
- **Confidencialidad** (lo que hablan las partes con el mediador es “secreto profesional”; el mediador no lo puede decir, está vedado por la ley, con sus excepciones, y no puede éste ser citado con posterioridad como testigo).
- **Rapidez** (al contrario de los juicios es veloz. El promedio en Argentina es de 4 horas).
- **Voluntariedad** (si bien en nuestro orden normativo es obligatoria – la mediación prejudicial- su esencia histórica es que las partes concurren no coercitivamente).
- **Economía** (a la inversa de otros métodos, es accesible a la economía promedio, y las hay gratuitas – centros de Mediación Comunitaria-. Por otra parte, economiza tiempo y energía).
- **Hay cooperación y creatividad** (las partes tienen la oportunidad de acordar entre ellos la solución a sus problemas; “yo como Mediador, no les tengo que decir qué es lo que deben hacer, por favor, acerquen propuestas...”; las personas, inexorablemente, escriben su sentencia).
- **Con acento en el futuro** (se trata de transformar una historia, “lo pasado pisado”, ahora, vamos a ver otra película...).
- **Es informal pero con estructura** (es un proceso, repetimos, tiene su esquema y sus secuencias, pero en un ambiente que favorece la distensión, muy poco protocolar y tendiente a la relajación).

Lo más importante es detectar los intereses. Hay un diagrama muy difundido, conocido con la sigla **P.I.N.** (posiciones – intereses – necesidades).

Se representa de la siguiente manera:

POSICIONES	LO QUE AFIRMAMOS
INTERESES	LO QUE ANHELAMOS en sentido concreto. Es decir, lo que realmente queremos obtener
NECESIDADES	LO IMPRESCINDIBLE Y QUE URGENTEMENTE DEBEMOS TENER

Teniendo en cuenta que la Mediación es una Negociación Colaborativa facilitada, uno de sus motores es el **Replanteo**, que es la pregunta con la que el Mediador “convierte” la mediación, planteada en términos de posiciones, a otra negociación basada en los intereses.

Es volver a plantear el conflicto en términos de intereses. Para ello se vale de una pregunta, ya clásica: *¿Cómo podemos hacer para conciliar los intereses de A y de B? ¿Cómo podemos hacer para que Margarita pueda cubrir las demandas de la educación de su hijo, y Jorge fortalecer el vínculo paterno? ¿Cómo podemos hacer para que usted logre/ tenga/ consiga...?*

A partir de esta pregunta el Mediador empieza a trabajar con las partes para generar opciones. En esa pregunta, no hay que incluir posiciones. Después de generar opciones hay que plantear propuestas.

Después del Replanteo vendrá el Torbellino de Ideas (Brainstorming) que deberá pasar por los dos filtros, el *Objetivo* y el *Subjetivo*, hasta llegar a la idea del consenso. Se trata de irse “acercando” al Acuerdo.

Existe un límite muy fino entre los Intereses y las Necesidades; en la conocida PIRAMIDE DE MASLOW, podemos apreciar la amplia gama de necesidades que tenemos los seres humanos:



Si la persona no tiene asegurado su sustento diario, y no tiene dónde vivir, difícilmente podrá planificar la concreción personal de las grandes realizaciones de la vida. Existe una escalera, que hay que subir peldaño a peldaño. En la Mediación, y en todo intento de resolución de un conflicto, debemos comprender cuál es la situación real de cada una de las partes, qué es lo que realmente están reclamando – aunque no lo digan, o lo disfracen- y qué es lo que les interesa a esas personas, y qué es lo que, inevitablemente, NECESITAN, porque sin eso no pueden subsistir.

Teniendo bien en claro estos conceptos, se puede llevar a cabo una buena negociación, o facilitarla para otros, es decir una Mediación, siempre abandonando las posiciones, no tocando los valores, concentrándose en los intereses, y teniendo en cuenta, especialmente, las necesidades de las personas involucradas en ese conflicto.

La contribución de HOWARD RAIFFA:

Este autor, profesor de la Universidad de Harvard, escribió un libro titulado **“El arte y la ciencia de la negociación”**, en el que habla de los presupuestos organizativos de la negociación, y enumera una serie de preguntas que es conveniente formularse cuando se está frente a una negociación, con el fin de facilitar su manejo. Estas preguntas son:

- a- ¿Hay más de dos partes? (Aquí debemos tener en cuenta que “parte” es un interés jurídicamente representado, o sea que hay que precisar quienes revisten ese carácter: pueden venir 10 personas a la audiencia, pero no todas son “parte”).
- b- ¿Son monolíticas las partes? (por ejemplo, poderante y apoderado: hay que fijarse bien qué clase

de poder tiene, qué facultades le concede; el mediador no debe perder tiempo; recordemos que la rapidez es uno de los caracteres de la Mediación).

c- ¿Es repetitivo el juego? (en una negociación, hay cosas que se arreglan una sola vez, y otras que, con posterioridad, hay que actualizarlas: por ejemplo, cuota alimentaria).

d- ¿Hay efectos de vinculación? (hay que tener cuidado con ello; este acuerdo, ¿quedará ligado a otro? Esto se da en Derecho Internacional).

e- ¿Se está negociando sobre más de un tema? (no mezclar los temas: la Mediación es sobre alimentos y régimen de visitas, no sobre Tenencia, etc.).

f- ¿Se requiere un acuerdo? (¿qué sucedería en el supuesto de que haya que suspender el proceso? ¿podemos suspenderlo? ¿es necesario suscribir un convenio en esta audiencia?)

g- ¿Se requiere ratificación? (es bueno fijarse si el acuerdo lo firman los abogados patrocinantes o los apoderados, porque, eventualmente, el mismo deberá ser ratificado, el letrado patrocinante no puede firmar por su cliente).

h- ¿Son posibles las amenazas? (se supone que son contrarias al espíritu de la negociación).

i- ¿Hay restricciones de tiempo o costos relacionados con el tiempo? (esto hay que tenerlo en cuenta: ¿de cuánto tiempo disponen las partes? ¿se puede prorrogar la negociación? ¿hay algo urgente?).

j- ¿Son obligatorios los contratos? (todos los convenios tienen su riesgo; pero lo mejor es convenir. No debe dejarse nada sólo en palabras. Lo que está escrito, se puede hacer valer en un juicio. El acuerdo de Mediación "vale" como una sentencia, se ejecuta, sin necesidad de realizar, antes, "otro" juicio).

k- ¿Son privadas o públicas las negociaciones? (si bien las negociaciones son "secretas", pueden tener "repercusiones" y después tomar estado público, no es lo mismo que negocien dos desconocidos que dos empresas petroleras, por ejemplo).

l- ¿Cuáles son las normas del grupo? (aquí juega la capacidad de observación, la "escucha activa", el "darse cuenta", el "foco" del mediador: estos personajes; ¿dicen la verdad, ocultan cosas, utilizan "chicanas"? ¿será necesario citar a un tercero?).



Conclusión: Los conflictos se pueden resolver, pero depende de las personas que hagan las veces de partes. **Para negociar tiene que haber dos que realmente quieran hacerlo.** El fin de la Mediación es lograr que los rivales se reconcilien, que aquellos que ya no se hablaban, vuelvan a hacerlo. Pero no siempre es posible, hay personas que no son "mediables". En algunos casos, lo único que se puede hacer es lograr que las partes no se agredan, y que puedan continuar con sus vidas y actividades de siempre, sin que se conviertan, una en víctima y la otra en victimario, porque este proceso, sabemos, se puede revertir en cualquier momento.

El trabajo del agente consiste en detectar aquellos casos donde los conflictos se repiten y establecer qué es lo que determina esa situación, comprender las causas, dialogar con las personas y ayudarles a encontrar una solución que puedan construir en conjunto, a los fines de pacificar las relaciones.

No es el objetivo lograr acuerdos, sino modificar las percepciones a efectos de cambiar las acciones de los involucrados.



3. Analice cómo se procedió en cada situación, si hubo negociación y si la misma fue satisfactoria.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Comparta las respuestas con el resto del grupo.

**5. Lectura del siguiente artículo periodístico:
Peleas vecinales: hay 10 mil mediaciones por año y ahora podrán resolverse por Internet**



ESCANEAR EL CÓDIGO PARA VER EL CONTENIDO:



www.clarin.com/ciudades/conflictos-vecinales-10-mil-mediaciones-ano-ahora-podran-resolverse-internet_0_rJPKmRdxZ.html

17/05/2017

Las demandas vienen creciendo. Van desde ruidos molestos a problemas de consorcios pasando por filtraciones o humedad. El nuevo sistema será optativo y gratuito. Y estiman que más ágil: los conflictos podrían resolverse en media hora.

A partir del mes que viene, quienes tengan discusiones con sus administradores de consorcio, problemas de medianeras, peleas por ruidos molestos o cualquier conflicto vecinal podrán resolverlos en mediaciones vía Internet. La idea es agilizar los trámites y no depender de las audiencias presenciales.

Así lo confirmaron en el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad. “El sistema estará disponible desde el 1° de junio. Será gratuito y optativo. Se podrá acceder desde cualquier

computadora, teléfono o tablet con Internet, y no habrá que descargar ninguna aplicación ni crear ningún usuario”, adelantó Nicolás De Stéfano, director de Justicia, Registro y Mediación.

La idea de resolver conflictos apelando a la mediación es una tendencia clara de los últimos años en el ámbito judicial. En la Ciudad el sistema rige desde 1996. Apunta principalmente a causas menores, que de llegar a instancia de juicio demorarían mucho y recargarían el trabajo en los tribunales. Una demanda que en un juzgado puede tardar tres o cuatro años, en la mediación se puede resolver en cuestión de días.

Los únicos casos que este servicio no puede recibir son las demandas laborales (tienen su sistema de mediación propio) y aquellas donde exista una denuncia penal.

La idea de resolver conflictos apelando a la mediación es una tendencia clara de los últimos años en el ámbito judicial. En la Ciudad el sistema rige desde 1996. Apunta principalmente a causas menores, que de llegar a instancia de juicio demorarían mucho y recargarían el trabajo en los tribunales. Una demanda que en un juzgado puede tardar tres o cuatro años, **en la mediación se puede resolver en cuestión de días.**

Los únicos casos que este servicio no puede recibir son las demandas laborales (tienen su sistema de mediación propio) y aquellas donde exista una denuncia penal.

La mayoría de las denuncias que atiende el Gobierno porteño son por problemas con el consorcio, filtraciones de humedad y ruidos molestos. **Hasta hoy el trámite es presencial.** Primero, el denunciante plantea su caso en alguna de las 16 sedes comunales o las oficinas especiales habilitadas en las villa 31, 1-11-14, 20 y 21. Luego el mediador le envía una cédula de notificación al denunciado, informándole de la fecha de audiencia. Cerca del 80% de los casos se terminan resolviendo por un acuerdo entre las partes.

El tema es que, aún así, a veces los trámites se demoran. Entre otras cosas porque, si bien el servicio funciona de lunes a viernes de 10 a 16, a veces alguna de las partes no puede asistir a las audiencias y solicita prórrogas.

A partir de la innovación tecnológica se podrá participar desde cualquier lugar. En la Ciudad explicaron que, una vez realizada la denuncia presencial, el mediador informará a las partes de la posibilidad de **hacer la audiencia vía web.** Si una o las dos partes aceptan, les llegará un correo electrónico con un link para entrar al sistema, que es seguro y de acceso restringido a ellos y el mediador. Todo el proceso de notificaciones estará a cargo del Consejo de la Magistratura de la Ciudad.

Para entrar al sistema no hace falta ningún programa especial, y en la Dirección de Mediación informaron que en las más de 15 pruebas pilotos que hicieron en estas últimas semanas no tuvieron problemas con el software. El mediador irá modulando la reunión y habilitando el micrófono para que cada parte se exprese. El programa también permite **adjuntar fotos y archivos que puedan usarse como argumento en la discusión.** Incluso se puede escribir tipo chat. En las instancias de mediación no hace falta estar acompañado por un abogado, informaron en la Ciudad.

En caso de resolución positiva, cada parte definirá con el mediador cuándo pasar por el CGP a firmar el expediente. Los acuerdos deben cumplirse en un máximo de 60 días hábiles, y luego la Ciudad tiene otros 30 para confirmar que se haya respetado lo firmado. Si no sucediera así, queda abierto el camino de la denuncia judicial.

Las audiencias **podrían resolverse en media hora.** Además de la agilidad, otra ventaja de este sistema es que **evita el contacto personal, que a veces es en sí mismo una causa de conflicto,** porque la tensión entre las partes es tal que no se quieren ni ver.

En los últimos años la conflictividad vecinal parece estar en aumento. En 2012, el servicio de Mediación atendió 6.642 casos pero **el año pasado subió a 10.632.** En los primeros cuatro meses de este año abrió 1.825 expedientes.

Algunos casos terminaron en episodios muy violentos. Hace cuatro años, por ejemplo, un vecino mató a golpes a otro tras pelearse por la ubicación en la vereda de un contenedor para la basura, en Mataderos. Y en noviembre de 2014 ocurrió el caso del “loco del hacha”: una persona destrozó un auto que estaba mal estacionado en la puerta de su garaje.

a. Describan cuáles son las principales causas de conflicto que se presentan

.....

.....

.....

.....

.....

b. Explique cuál es el método que se plantea para resolver estos conflictos

.....

.....

.....

.....

.....

c. Mencione un ejemplo de las consecuencias que suceden ante un conflicto no resuelto.

.....

.....

.....

.....

.....

d. En los casos referidos, ¿qué acciones podrían haberse tomado, si los agentes trabajaran proactivamente en la detección de conflictos barriales.

.....

.....

.....

.....

.....

MÓDULO II:

EL USO DE HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES Y TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS, EN LA LABOR DEL AGENTE DE POLICÍA



El avance de la democracia, y de la posibilidad del reclamo para hacer valer los derechos, ha adquirido en los últimos años relevancia significativa en el campo social. Esto nos hace pensar en el modo de abordaje e intervención, el cual no puede realizarse con viejas fórmulas, provenientes de estructuras diseñadas en la formación de antiguos regímenes.

En este sentido, el respeto de los Derechos Humanos y el modelo de intervenciones eficaces, requiere de un cambio, a fin de contener situaciones en todo el marco social, tanto individual como colectivo. Las intervenciones en desalojos de lugares públicos, o privados ocupados por gran número de personas, no han arrojado resultados satisfactorios, como tampoco las intervenciones en manifestaciones callejeras reclamando derechos.

Es por ello que, en este módulo nos enfocaremos en la aplicación de **métodos adecuados para la resolución de conflictos**, con el objetivo de construir un modelo eficiente de intervención en el Agente de Policía que logre la resolución de la disputa, o la administración de la crisis para implementar prácticas sociales que infundan al ciudadano, confianza, satisfacción de expectativas y lo fortalezcan en la búsqueda de soluciones eficaces para sus temas de interés..

El **Módulo II** desarrollará los contenidos y actividades vinculados al tercero y cuarto de los objetivos planteados:

3. **Aplicar** nuevas formas y estrategias de resolución de conflictos en su labor cotidiana.
4. **Generar** intervenciones adecuadas para contener la conflictiva social, promoviendo la participación de la ciudadanía en el proceso.

Centraremos la atención en los canales de comunicación entre el agente de policía y la comunidad, el análisis de conflictos y la posible intervención a realizar, con el fin de desactivar su la escalada.

Previamente al tratamiento específico de los contenidos referidos a este módulo, realizaremos una primera aproximación al tema, invitando a realizar la siguiente actividad, partiendo de su propia experiencia.

 EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

1. Reunidos en pequeños grupos contesten las siguientes preguntas. Luego con la guía del docente compartan las respuestas con el resto del grupo y elaboren conclusiones.

a. Cuando ejerzan la profesión como Agentes de Policía, ¿Qué tipo de acciones piensan que pueden llevar a cabo para acercarse a la comunidad, dentro del marco de las instrucciones recibidas?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Al pensar en mi lugar de residencia:

a. ¿Qué observo en mi calle? ¿Cómo es mi barrio? ¿Cómo describo a mi comunidad?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b. ¿Con quiénes podría trabajar?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Para pensar y compartir con el grupo total. ¿Es posible trabajar solos?

2.1. LA APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS RAC EN LA INTERVENCIÓN POLICIAL

Los estados modernos, preocupados en primer lugar por la prevención desarrollan planes de acción estratégica, como por ejemplo la utilización de lo que se conoce como policía comunitario, conformado por funcionarios que dedican su diaria labor a la contención y atención de los vecinos.

La violencia sólo puede desterrarse movilizando la colaboración de los actores sociales; en nuestro caso, los funcionarios policiales, y sus cuadros de formación en las distintas orientaciones de especialización, quienes se interiorizan sobre los métodos alternativos de resolución de disputas, a través de una instancia de capacitación centrada en el poder de las partes involucradas.

La actuación del Agente de Policía, es una de las influencias más importantes que permite pensar en la posibilidad de disminuir las manifestaciones de hechos y conductas violentas, incentivando la confianza en la propia acción ante el conflicto y creando una instancia de justicia reparadora más que punitiva, que atienda a la prevención en forma integral.

La adecuada administración de los conflictos sociales, a través de métodos no adversariales, evitando confrontaciones y conteniendo la escalada de violencia, se perfilan como mecanismos aptos para el respeto de los Derechos Humanos.

La nueva dimensión del estado moderno se orienta hacia la convivencia, hacia la consideración e integración de aquello que resulte diferente. Dentro de los espacios gubernamentales, habrá que realizar grandes deliberaciones entre organizaciones sindicales, organizaciones libres, partidos políticos etc., ya que la democracia se irá convirtiendo en la administración del disenso para obtener resultados.

Las formas adecuadas de **prevención de los conflictos**, son acciones tendientes a desarrollar **procesos convergentes**, ante las desavenencias producidas por la diaria convivencia, tratando de perfilar políticas de permanente negociación. Los cambios de estrategias basados en **modificaciones de estructuras mentales**, que responden a viejos paradigmas, permitirán a las fuerzas de seguridad resguardar los derechos de los individuos a manifestarse, y les permitirán desenvolverse conforme el respeto de los derechos humanos, cumpliendo con su misión de protección social y servicio a la comunidad que integran, dentro de un marco apropiado para este siglo.

“Es necesario promover reglas no violentas de resolución de conflictos y acciones de prevención sobre el uso del poder. Los derechos de la mujer, los niños, los ancianos y los discapacitados deben ser conocidos y respetados.”



Los métodos RAC pueden brindar nuevas herramientas de abordaje de los problemas a todo el personal policial, permitiendo diseñar nuevas estrategias de solución de conflictos.

La capacitación ofrece la posibilidad de **planificar, y formar equipos de afrontamiento** de crisis, más homogéneos, posibilitando identificar la negociación y la mediación dentro de las distintas formas de resolución de conflictos-análisis del conflicto y sus nuevas formas de trabajar con él, para su administración, control y manejo. En este cambio de filosofía, fundamentado en nuevas conceptualizaciones, deberán desarrollar **habilidades comunicacionales, de gestión y liderazgo**, y promover la **interacción en grupos de trabajo** que permitirá adquirir herramientas de gestión de crisis, a los efectos de intervenir más eficazmente en la conflictiva social e individual.

Para lograr una correcta aplicación de los métodos señalados, se ha desarrollado un campo de estudio del conflicto, estrategias de intervención, comprensión y análisis de las distintas estrategias de negociación, mediación, facilitación, herramientas procedimentales y comunicacionales, procesos de toma de decisiones, etc... Dentro de este marco conceptual, nos orientamos a la formación de profesionales proactivos, que desarrollen acciones y tomen decisiones no basadas en el incidente, sino sobre la **prevención**, actuando en planos individuales de atención a problemáticas que requieren los ciudadanos y contención del conflicto social.



Un nuevo concepto de trabajo policial integrado con la comunidad, proactivo. Dedicado fundamentalmente a la prevención.

ACTIVIDAD

1. Lectura de artículo periodístico (Ámbito Financiero, 14 de enero 2017)

Tras varios días de conflicto con manteros, calma y reducida presencia policial en Once

El barrio de Balvanera, popularmente conocido como Once, amaneció en paz y con menos presencia policial, tras varios días de conflicto e incidentes con los manteros desalojados. Los alrededores de la Plaza Miserere muestran un paisaje distinto al de los últimos días, sin puesteros que reclamen ni tantos efectivos de las distintas fuerzas de seguridad que participaron en los operativos.



Este viernes, el conflicto en las inmediaciones de la estación de Once se reactivó con nuevas protestas y cortes intermitentes de calles de un grupo de manteros que reclama ser censado para acceder a un beneficio prometido a los puesteros, registro que según una fuente del Gobierno de la Ciudad ya concluyó, pero un fuerte operativo policial dispersó a los manifestantes y detuvo a cinco personas.

Los incidentes comenzaron cuando el grupo que llegó temprano a la Agencia Gubernamental de Control (AGC), en Perón al 2900, con la intención de censarse, encontró cerrado el lugar, y se

trasladó a la esquina de Bartolomé Mitre y Pueyrredón para exigir la presencia de las autoridades, y tras cortar la Avenida fue obligado a subir a la vereda por el personal policía apostado allí.

Una fuente del ministerio de Ambiente y Espacio Público de la Ciudad explicó que “el censo terminó “. “El censo se realizó martes, miércoles y jueves”, agregó. Frente a la convocatoria de personas que pedían ser registrados, la fuente oficial aseguró que el Gobierno “está evaluando” la situación.

Cerca de las 11 un nuevo grupo de manteros se sumó al conflicto e inició discusiones con personal policial que formaba un cordón sobre la Avenida Pueyrredón impidiendo un nuevo bloqueo.

Pasadas las doce, camiones hidrantes se sumaron al operativo que cumplió la orden de no permitir el corte de calles y avanzó sobre los manifestantes que arrojaban palos y piedras, generando algunos incidentes y corridas.

Tras algunas refriegas, fueron detenidas cinco personas “por resistencia a la autoridad”, informó un policía, y finalmente la zona quedó liberada, aunque permanecieron las fuerzas de seguridad. La estación de trenes de Once permaneció cerrada algunos minutos, tras lo cual volvió a funcionar normalmente el servicio, indicó una fuente de la empresa Trenes Argentinos.

Por su parte, el ministro de Ambiente y Espacio Público de la Ciudad, Eduardo Macchiavelli, afirmó en diálogo con Radio El Mundo que “se inicia una nueva etapa con la realización de cursos, el pago de impuestos y la incorporación a la economía formal”. “A partir de la semana que viene todos aquellos que se hayan censados y completado el trámite de inscribirse en el monotributo social, y sacado una caja de ahorro en el Banco Ciudad, arrancan con un curso de capacitación de 60 días, y el día 61 van a disponer de un lugar en algunos de los dos predios dispuestos por el Gobierno en las cercanías de Once”, agregó el funcionario porteño.

Las personas que acudieron hoy a la protesta se quejaban por haber sido convocados hoy para el censo y haber encontrado las puertas cerradas de la sede oficial. Aníbal Mariño, uno de los puesteros, aseguró a Télam que “lamentablemente vinimos ayer al censo pero nos dijeron que el cupo estaba cubierto. Hoy vinimos de nuevo y nos cerraron la puerta en la cara, nos cerraron la persiana. Por eso nos vimos obligados a cortar Pueyrredón, somos laburantes, queremos laburar, no queremos hacer quilombo, queremos trabajar”, señaló Mariño.

Denis, otra vendedora, dijo que “hoy iban a censar a partir de las 9 de la mañana, yo estoy con mi bebé haciendo cola desde las tres y cuando deberían haber abierto, no vino nadie, nos bajaron la persiana y nadie se hace cargo”.

El fiscal general adjunto de la Ciudad, Luis Cevasco, dispuso a inicios de la semana impedir la venta callejera, lo que ocasionó el martes el operativo de desalojo en Once, que derivó en las protestas de manteros y las posteriores negociaciones con autoridades de la Ciudad, hasta llegar el miércoles a un acuerdo, por el cual se prevé el traslado de los puestos a dos galpones ubicados en las inmediaciones de la plaza Miserere.

El pacto contempla además la realización de una capacitación de 60 días por la que los manteros recibirán un subsidio mensual de \$ 11.700 pagados por la Cámara Argentina de la Mediana Empresa (CAME).

El jefe de Gobierno de la Ciudad, Horacio Rodríguez Larreta, aseguró que se está “solucionando un problema histórico, ya que Once es el lugar de mayor venta ambulante históricamente en toda la Argentina”.

En la jornada de hoy no se vio en la protesta a los representantes de manteros que negociaron con autoridades durante la semana, pero estuvieron en el lugar un centenar de personas que buscaba registrarse para recibir los beneficios.

En la causa interviene el juez contravencional Javier Buján, actualmente subrogado por Ladislao Endre, pero sólo para determinadas cuestiones, como la situación de los detenidos o los allanamientos.

2. Responda en forma individual las siguientes preguntas. Luego comparta las respuestas con el resto del grupo.

a. ¿Qué medidas se llevaron a cabo por parte de los funcionarios policiales?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b. ¿Considera que estas medidas fueron preventivas?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

c. ¿Hubo alertas de la situación?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

d. ¿Se hizo un relevamiento de lo ocurrido?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

e. ¿Cuándo se realizó la intervención?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Comparta las respuestas con el grupo total.

2.2. NUEVOS MODELOS DE ACTUACIÓN POLICIAL

Las intervenciones en el plano individual, son aquellas donde el reclamo se presenta directamente en una seccional, pero el interés o denuncia no responde a un grupo, sino a una persona que requiere atención.

En el viejo paradigma, si alguien se presentaba y no daba cuenta en un relato claramente de la existencia de “un cadáver”, esta historia era desechada, es decir no existía atención. En esta nueva estructura el reclamo se atiende, se escucha y si procede la actuación correspondiente a una causa judicial. Si la situación no quiere por el denunciante ser tratada de ese modo y no es clara calificación como delito, la **derivación a un centro de resolución de conflictos** es una alternativa que permitirá dar paso a otros procesos atendidos por profesionales especializados para administración y solución de la compleja interacción humana, actuando de este modo en la esfera preventiva.

La prevención ocupa un lugar preponderante, aparece de algún modo el perfil de un profesional, que debe adecuarse a las exigencias de una actualidad sumamente cambiante. Por ello, consideramos como de suma importancia, instalar en la comunidad la idea del diálogo, como instancia superadora, al inicio o al albor de cualquier tipo de situación que se verifique como denuncia, pedido de ayuda o alguna manifestación de violencia hacia otro ser humano, la búsqueda u obtención de reconocimiento o pedido de justicia.

ENFOQUE DE LA ACTIVIDAD POLICIAL

Viejo Paradigma	Nuevo Paradigma
Matener el orden	Protección de derechos
Acciones	Comunicación eficaz
	Respeto a los DDHH

La policía de prevención

Como su nombre lo indica, enfoca fundamentalmente **en acciones de prevención**.



“El concepto de prevención de crímenes a través del desarrollo social está basado en cambiar el sistema de valores centrales de la gente, para involucrarlos en un sostén mutuo para afirmar la seguridad de la comunidad”: es decir un trabajo diario y codo a codo con el vecino, ciudadano, habitante del entorno donde se realiza la labor.

El desarrollo de programas de policía comunitaria y la creación de centros anexos a las seccionales policiales, buscan brindar un servicio a la ciudadanía, permitiéndoles abordar un proceso que le posibilite adquirir herramientas para fortalecer sus capacidades, dentro de sus respectivos campos de acción, educando a las personas que requieren el servicio, en la conducción de sus propias disputas.

De este modo se inician **acciones proactivas**, en el marco de un mejor servicio de seguridad, generando sinergias en la sociedad, que nos permitan una adecuada contención *“para romper el ciclo del crimen es incumbencia de los guardianes de la paz de la Nación, juntar manos con los ciudadanos a quienes sirven, usando su fuerza y dedicación combinada para hacer un cambio positivo a la calidad de vida en nuestras comunidades”*.

“Los funcionarios de policía deben asumir su nueva y creciente importancia en la sociedad. Es así que aparece como un imperativo de la hora la necesidad que tiene las fuerzas policiales de asociarse a sus comunidades mediante el empleo de policías o servicios comunitarios”

La propuesta de un **centro de resolución alternativa de disputas**, dentro de cada seccional o circunscripción policial, ofrece la posibilidad de comprender las temáticas locales y aplicar mecanismos de prevención apropiados a cada lugar. Es una actitud proactiva hacia el vecino, es integración y contención de las distintas situaciones de cada entorno.

Constituye la **participación activa en la búsqueda de soluciones**, fijación de prioridades, y adecuada toma de decisiones. Así, en una conferencia brindada en Buenos Aires, el Dr. Ivo Aertsen, destacó dentro de los programas de mediación penal, el **paso policial**, como la primera instancia de intervención ante un conflicto, que comienza a encaminarse hacia la configuración de un ilícito.

La **capacitación permanente en técnicas de resolución alternativa y pacífica de conflictos**, su difusión y aplicación por parte del personal policial, en situaciones críticas, manifestaciones, marchas etc., permitirá adquirir herramientas para ofrecer una imagen distinta a la ciudadanía y provocar un cambio en la actuación del policía, más planificada y profesional, con capacidad de evaluación y análisis de su propio accionar, a fin de mejorar sus estrategias de acción ante imprevistos hechos de violencia, en reclamos o manifestaciones populares.

Los estudios pioneros de Putman (Harvard), identifican al menos cuatro dimensiones:

- Los valores éticos dominantes en una sociedad,
- Su capacidad de asociatividad,
- El grado de confianza entre sus miembros y
- La conciencia cívica.

Los resultados de las mediciones econométricas son concluyentes. Cuanto más capital social, más crecimiento económico a largo plazo, menor criminalidad, más salud pública, más gobernabilidad democrática. La noción no pretende suplantar al peso en el desarrollo de los factores macroeconómicos, sino que llama la atención sobre sumarse a ellos estas dimensiones. El mero reduccionismo economicista es una visión estrecha y lleva a políticas ineficientes”.

La implementación del **policiamiento comunitario**, según algunos autores, como cambio de paradigma dentro del accionar en prevención de las fuerzas de seguridad, abre un horizonte en la ampliación al mandato policial a fin de enfocarse en **esfuerzos proactivos para resolver problemas**.

Así, *“supone también una reacción contra la tendencia –propia, en Estados Unidos, del movimiento de los reformadores” de limitar estrictamente la función policial a la clásica misión de asegurar la vigencia de la ley empleando la coacción cuando fuera necesario (law enforcement) poniéndose en vigencia otras funciones como la de preservación del orden público y la de brindar servicios a la comunidad, que en la práctica son las más visibles desde el punto de vista de los habitantes.*



La nueva cultura organizacional requiere un énfasis más fuerte en los **resultados**, en **solucionar problemas en lugar de demostrar que se los enfrenta**. El énfasis en la **solución de problemas**, procurando ir a su raíz con la cooperación de la comunidad, es probablemente uno de los aspectos más notorios de este verdadero cambio en cuanto a cómo es concebida la tarea policial.

Estos cambios han requerido de:

- a.** La creación y desarrollo de centros de resolución de conflictos, ligados al quehacer policial, en esto que hemos denominado mediación prevencional o paso policial de la mediación penal, acercaran herramientas de intervención adecuadas, para la prevención y contención de conductas que de continuar podrían derivarse en ilícitos.
- b.** La permanente capacitación en respeto a los Derechos humanos, la utilización de métodos alternativos en la resolución de conflictos para la atención de la ciudadanía participante del reclamo social, sin lugar a dudas, ofrecerá alternativas, utilizando la prevención, la negociación, y el diálogo.
- c.** El desarrollo, de una policía comunitaria, con individuos capaces de comprender las necesidades de la comunidad a la cual pertenecen, basada no, en el incidente, sino en la comunidad, reconociendo dichas necesidades y tomándolas en cuenta.

ACTIVIDAD

1. Lectura del siguiente artículo periodístico:

<http://www.ambito.com/917334-en-moron-ya-funcionan-8-senderos-escolares-seguros>

UN TRABAJO EN EQUIPO jueves 5 de Abril de 2018.
En Morón ya funcionan 8 Senderos Escolares Seguros



Con el comienzo de clases, en Morón sumaron Senderos Seguros, caminos protegidos para llegar y salir de las escuelas con el acompañamiento policial y el compromiso de toda la comunidad. ¿Cómo funcionan? Se realizan entre las instituciones y los domicilios de los alumnos o las paradas de colectivos, y consisten en un patrullaje por parte de la Policía Local, senderos demarcados, carteles indicativos y coordinación con comercios y vecinos de la zona.

Se trata de un trabajo integral entre los distintos actores que contribuyen a prevenir hechos delictivos y actualmente se articulan ocho senderos que benefician a 30 escuelas públicas y privadas del municipio. De esta manera, se garantiza la seguridad de chicos, padres y docentes en la entrada y salida de los establecimientos.

La Policía Local patrulla el sendero con móviles y agentes a pie, mientras que los vecinos del barrio cuentan con botones de auxilio para alertar sobre cualquier conflicto al Centro de Operaciones y Monitoreo local.

“Es una política de prevención que nos permite anticiparnos a cualquier tipo de conflicto alrededor de las escuelas y cuanta con el compromiso de la ciudadanía, es un trabajo en equipo”, explica el intendente Ramiro Tagliaferro. El programa es implementado por una Subsecretaría de Prevención Social del Delito y Relaciones con la Comunidad.

A su vez, mensualmente las comunidades educativas reciben material informativo sobre la iniciativa y los recorridos para que los alumnos y sus familias conozcan cómo funciona el sistema en su barrio.

2. Sobre la base de la lectura realizada, en forma individual:

a. Describa cómo se ha organizado el proyecto de sendero escolar con la participación de distintos sectores de la comunidad

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b. Pensando en su comunidad, mencione cuáles son los recursos y métodos de resolución de conflictos que existen. Identifique cuáles son los más apropiados para trabajar en la práctica.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

c. ¿Cómo diseñaría una red de trabajo, utilizando los recursos existentes en su comunidad? Fundaméntela, describa los recursos disponibles y cómo armaría la red.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

d. Enumere a qué actores sociales recurriría para legitimarse y generar confianza con la comunidad. Diseñe un plan que contemple estos *escenarios*.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

El accionar del Agente de Policía, bajo un paradigma basado en la proximidad con el ciudadano, utiliza y aplica métodos alternativos de resolución de conflictos en distintas situaciones que se presentan en la labor diaria.

El Agente de Policía y la Comunidad

Las fuerzas policiales en el siglo XXI, y su interacción con el ciudadano constituyen el eje de una fuerte democracia. Es la llave para la estabilidad en las comunidades, la integración de las fuerzas de seguridad y la administración de justicia, son los pilares para la seguridad ciudadana, conformando un buen servicio policial.

El Agente de Policía, que atiende a la comunidad, tiene su foco en los jóvenes, las poblaciones vulnerables, los más expuestos dentro de una comunidad. La geografía delineada por el aspecto local, que la hace particularmente individual, y su accionar, debe ser transparente, integrada al sistema judicial, para fortalecer los vínculos de la comunidad a la que se sirve.

Cuando la ciudadanía percibe esa relación de intercambio, con apego y respeto a la Ley, representado en conductas, se legitima la autoridad, construyendo confianza y fortaleciendo el sistema de justicia. Este tipo de accionar policial, como parte de las fuerzas de seguridad, conforma un espacio de **colaboración recíproca entre la autoridad y los ciudadanos** que tienen la misión de proteger, consolidando la democracia, la relación entre los miembros y promoviendo el respeto a los derechos humanos y las libertades individuales.

En este sentido, se debe trabajar en la visibilidad de aquellas conductas que resultan ejemplares, basadas en la práctica policial inherente a los espacios con los que se interactúa.

Para lograr un intercambio enriquecido en la práctica, debe trabajarse con los oficiales, con las universidades, con los líderes de las ONG, es decir con todos los líderes de la comunidad, generando espacios abiertos donde escuchar, compartir y formular documentos dispuestos para su circulación, a los efectos de producir una mejora para alcanzar un cambio cualitativo y valor agregado para la fuerza de seguridad.

De acuerdo a la necesidad que surja habrá que diseñar el proceso de intervención que corresponda, el que mejor responda a esa necesidad. Esto significa que podemos recurrir a protocolos generales, pero cada caso, en función de su particularidad y problemática, será diferente, además de ser únicos los protagonistas de cada situación.

*La **policía comunitaria** es un modelo de policía que tiende a mejorar la calidad de vida de la comunidad, a partir de una acción plenamente integrada al ámbito social del que forma parte. Se distingue por estar dotada de una dinámica propia y resolución directa de problemas cotidianos... el nuevo paradigma en la seguridad hoy en día, es la prevención del delito, el respeto a la víctima y sus derechos, así como el fomento de la participación ciudadana y la cultura de la legalidad.*

Existen múltiples planes y acciones que desarrollan los agentes encargados de este rol, como policía vecino, educador vial, vigilante escolar, nexos y facilitador de las relaciones en la comunidad participativa de programas como comerciante atento, o taxista vigilante.

Es dable destacar, que la creación de la policía comunitaria, **busca tender puentes entre la actividad de prevención y seguridad**, y la comunidad a la cual se brinda el servicio, teniendo como eje central la satisfacción de los intereses de esta comunidad, entretejiendo redes colaborativas con los entornos vecinales, atendiendo sus problemáticas, y facilitando la gestión de la administración de la conflictividad creciente producto de múltiples factores.

A fin de lograr estos objetivos, se impone como una estrategia adecuada, la **utilización de las herramientas y técnicas aportadas por los distintos métodos de Resolución alternativa de disputas**, por ser altamente idóneos para generar procesos de cambio hacia la pacificación de la sociedad, en el marco del respeto hacia los derechos humanos, "en este sentido el

desenvolvimiento profesional, en el marco de las resoluciones no adversaria les como modos de enfocar el abordaje, se presentan como deseables a fin de evitar, enfrentamientos innecesarios en las calles, la expansión de las crisis a otros sectores no involucrados, utilizando distintas formas de facilitación”

El policía comunitario, es un funcionario comprometido con su ciudad, cuyas misiones principales serán promover el dialogo, facilitando el desarrollo del vínculo transversal que “consiste en una relación que atraviesa una línea de conflicto actual o potencial y constituye una red de seguridad contra la escalada de tensiones”

Existen diversos programas en ejecución en distintos países, tales como Brasil, Chile, Colombia, pero resulta interesante destacar el de Ontario, Canadá, donde se pone de relevancia la importancia del rol del agente policial evitando conflictos, resolviendo y mediando en diferentes disputas, especializándose en el desarrollo de habilidades interpersonales, como así también en la implementación de estrategias de prevención del crimen.

En atención a simplificar procesos, la creación de este tipo de centros, ayudarán a contener y atender diversas problemáticas, hoy tratadas de modo ineficiente, con resultados adversos para el desarrollo de nuestro capital social.

Esta herramienta brindará un medio concreto y rápido de asistir a la ciudadanía en sus conflictivas diarias, permitiendo encontrar a las personas involucradas la solución a sus problemas dentro de mecanismos flexibles, en marcos adecuados y protegidos por la confidencialidad, mejorando los entornos barriales, promoviendo instancias pacíficas en la resolución de sus desavenencias y dejando en la esfera de sus decisiones las mejores soluciones, preservando para sí dicho poder y evitando, de este modo, el desgaste del poder institucional, cuando se lo utiliza absolutamente para todo originando sobreabundancia de causas, audiencias y gasto ineficiente de recursos humanos y económicos.

SISTEMATIZACION DEL RECORRIDO



Recorrido:



Esta secuencia describe la forma en que una persona recorre, observa y aplica los conceptos de la prevención de conflictos mediante el diseño urbano y las características ambientales en el análisis de las diferentes situaciones.

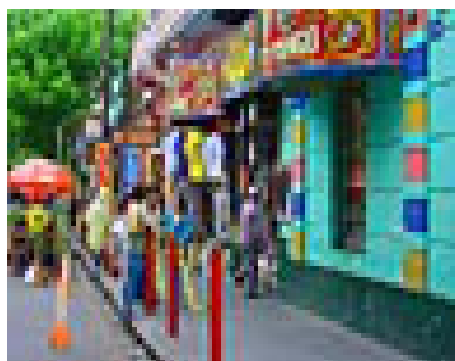
Entre los aspectos arquitectónicos y ambientales que deben observarse consideramos:

➔ **¿Qué observar del espacio urbano?**

Los ciudadanos se sienten inseguros por la vulnerabilidad de sus puertas, ventanas, ventilaciones, accesos de sus viviendas, comercios, oficinas.

Aplicando los Rad, nuestra percepción es apreciar el problema como lo aprecia el otro, es ponerse en el lugar del otro. Compartir las impresiones con el otro es el objeto. Deben preservarse los intereses de los ciudadanos.

El Agente de Policía debe aprender a reconocer las emociones del otro cuando está ofuscado, enojado, y preguntar acerca de ello, para disminuir la tensión, reconocer la situación y legitimar su accionar.



Ejemplos de preguntas:

- *¿Qué fue lo que le pasó?, ¿En qué lo puedo ayudar? Lo escucho Sr...*
- *Es legítimo lo que usted dice...*
- *Lo comprendo es razonable lo que usted piensa...*
- *Estoy de acuerdo con lo que usted necesita...*

➔ **¿Qué observar de las características ambientales?**

Los factores a tener en cuenta son: la iluminación, los campos visuales, vegetación, limpieza. Estos promueven mayores o menores condiciones y percepciones de seguridad.

Ejemplos:

- Una buena relación entre el interior de la vivienda y el espacio público con conexión visual y espacial, permite al residente ver lo que ocurre en la calle.
- Contribuyen como obstáculos los árboles mal ubicados, y los jardines opacados con plantas que arrancan sus ramas desde la base del vegetal en su relación con la vereda.
- La presencia de basura que denota la falta de limpieza en los espacios públicos.



La mala relación visual, inadecuadas condiciones ambientales, aislamiento, falta de comunicación, dan como resultado una "mayor sensación de inseguridad".

La caracterización de los problemas deriva de las respuestas a estas preguntas:

- ¿Cuál es la relación entre el individuo y lo construido?
- ¿Cuáles son las características ambientales de lo no construido?
- ¿La comunidad ejerce una vigilancia natural?

➔ **El análisis de una calle. Puntos a tener en cuenta:**

- Buena iluminación
- Balcón con punto de observación al espacio público
- Ventanas que favorecen la relación visual interior exterior
- Puntos de venta o servicios que permiten vigilancia natural constante
- Acceso como lugar de refugio potencial
- Mobiliario urbano que facilita la permanencia de vigilante natural
- Las personas que utilizan el espacio se transforman en vigilantes naturales

La buena práctica que refuerza la vigilancia natural del espacio y mejora la percepción de seguridad de una esquina opaca, es la presencia de:

- Kiosco de diarios
- Estacionamiento
- Presencia de Lustrabotas
- Carrito de venta
- Encargado de inmuebles
- Locutorios

La “**sistematización del recorrido**” considera la relación del espacio público con tres categorías arquitectónicas: como la vivienda, la agrupación de viviendas y otros espacios públicos o elementos urbanos, entre otros.

La comunicación en los Métodos Rad es un punto fundamental, partiendo de escuchar al otro en forma efectiva. Establecer una relación de trabajo para superar el conflicto y no enfrentarse con las personas. Concentrarse en los intereses, dejará más satisfacción a las partes, al momento de arribar a un acuerdo. Mirar hacia adelante y evitar el pasado.

El antropólogo William Ury, cofundador del Programa de Negociación de la Escuela de Harvard y consultor de la Casa Blanca en el manejo de crisis, sostiene que el ser humano, **capaz de vivir en paz en un pasado, puede volver a hacerlo**, erradicando la violencia a partir de la expansión del conocimiento, como bien eternamente renovable.

William Ury, habla del **Tercer Lado**, como lugar desde el cual un tercero decide intervenir, ante la presencia de un conflicto, para colaborar en su resolución.

Coincidentemente, el **Tercer Sector**, implica la energía creativa y movilizadora de la sociedad civil a través de las iglesias, la comunidad empresarial, los sindicatos, las diferentes agrupaciones, las escuelas, las organizaciones de la comunidad, las “universidades”, con posibilidad de actuar en coordinación, en su calidad de actores sociales, ciudadanos protagónicos, bajo una palabra clave: la colaboración.

ACTIVIDAD

1. Describa su compañero el lugar donde vive, su vivienda y su comunidad. Piense en los vecinos, clubes casas, edificios, negocios, caminos rutas, etc. ¿En qué podría contribuir como Agente de Policía para mejorar la seguridad en la zona? ¿Con quiénes podría relacionarse para crear un canal de comunicación con su comunidad?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Lean y reflexionen sobre el siguiente artículo periodístico (*El Patagónico* 30/6/2017).

3. Compartan sus reflexiones con el resto del grupo.

Ellas fueron el primer grupo de la “Brigada Femenina de Asuntos Juveniles” que trabajó en Comodoro

Son mujeres policías que se volcaron a las calles para trabajar con las familias y los menores de edad en riesgo. Rescataron a víctimas de explotación sexual y niños maltratados. Rompieron los estereotipos machistas del gobierno militar al cumplir funciones de seguridad, controlaron el tránsito y fueron “psicólogas” de la juventud. Contuvieron a padres golpeados por la guerra de Malvinas y supieron caminar entre el barro de Comodoro para llegar a la comunidad. Un grupo de mujeres policías que rompió con los estereotipos de la seguridad y afianzó los vínculos con la comunidad entre finales de los 70 y principios de los 80, para finalmente en la democracia allanar el camino dentro de la institución a la mujer policía.

Ellas son comisarios retiradas, Silvia Ibarra, Graciela Olivera, Carmen Casas y la suboficial mayor retirada Alicia Piñero. Desde festejar cumpleaños en la Casa del Niño, sacarles piojos a los chicos de la calle, hacerles credenciales y juntarle ropa a los canillitas, la Brigada Femenina de Asuntos Juveniles a finales de los 70 y principios de los 80 tuvo muy buena aceptación en la comunidad de Comodoro Rivadavia. Estas mujeres que con sus tacos de 15 centímetros recorrieron las calles del Pietrobelli, o la zona de hornos donde antes no existían las 1008 Viviendas, escucharon y trabajaron con las familias en situación de vulnerabilidad. Fueron las primeras mujeres uniformadas que cumplieron tareas de seguridad. A mediados de 1978 cuando las mandaron a llamar, Silvia hacía tareas de administración, Graciela trabajaba en la empresa Guilford, Alicia era comerciante y madre de dos hijos de 2 y 3 años, mientras que Carmen trabajaba en la Municipalidad de Comodoro. Se alistaron porque querían ayudar a los menores en riesgo. Llegaron con las valijas a Rawson y no tuvieron donde dormir. Dejaron sus pocos pesos en la primera noche de pensión. Y con el correr de los días confiesan que no tenían qué comer, pero ellas querían formar parte del novedoso proyecto la “Brigada Femenina” en la provincia y se sumaron a los grupos de Trelew y Rawson. “Nos costó mucho insertarnos en el mundo machista. Cuando me enviaron a la Primera, había cincuenta tipos que decían y ésta que hace acá. Yo llegaba a mi casa y lloraba. Había que ganarse el respeto” recuerda Silvia. En Comodoro trabajaron codo a codo con el sacerdote Juan Corti. Incluso contenían a las familias de los caídos en la Guerra de Malvinas en 1982. Silvia quedó retratada en un recorte de la revista “Gente” acompañando a los padres del soldado Mario Almonacid al lado del féretro. Llevaba una polera negra. Todas debían recibir los ataúdes de los soldados caídos y estar para contener. Y no eran psicólogas, solo las movilizaba la solidaridad.

POLICIA DE CUNA

Alicia es de una familia de policías, hija del comisario Héctor Piñero, destacado jefe de Diadema Argentina, y con toda clase de familiares en la Policía.

Fue la única que logró llevar los conocimientos de la Brigada Femenina a la actual Policía Comunitaria. En los 80 recorría las calles con cinco meses de embarazo y por eso critica que “ahora muchas mujeres están con psicólogos. Nosotros ni sabíamos lo que era eso”.

Las otras integrantes de la Brigada Femenina por aquellos años simulaban llevar un arma en una carterita, pero no la tenían. Tampoco eran provistas de chaleco antibalas, ni de tonfa. La única premisa que tenían era “caminar la calle”.

Recorrían la costanera en días calurosos con sus botas largas de cuero y caña alta. «¡Cuánto hicimos con esos tacos!» recuerda Piñero cuando mira las fotos. Los tacos se le clavaban en el barro y las mordían los perros. «Los móviles solo se usaban para casos de urgencia porque el criterio de los jefes era ¿cómo vas a tener llegada a la gente si andas aplastado arriba de un móvil?». Tenés que andar en la calle» recuerda Silvia.

Graciela preguntaba y recorría los negocios, anotaba los teléfonos de los comerciantes. Siempre inquieta. Terminó siendo reconocida por su trabajo en Logística y hoy se encarga hasta de pagar las cuentas a los vecinos de Kilómetro 14. “Me dicen que soy la Octava (Comisaría) porque les hago hasta los certificados de supervivencia”.

La Brigada ayudaba a tomar el colectivo a los alumnos de la escuela de educación especial y trabajaban codo a codo con Margarita Diz. Realizaban operativos de tránsito y hasta custodiaban el aeropuerto. “Dábamos educación vial en las escuelas. Elegíamos a los alumnos

guías” rememoran. Hubo otras cinco mujeres que se acoplaron al grupo inicial: Nelly Buller, Rosario Castro, Flora Dzaja, Ana Morales (fallecida) y María Santillán. “Nosotros hacíamos la verdadera policía de proximidad, caminábamos, y a lo sumo andábamos en colectivo. La única manera de saber, era andar en la calle, que la gente te vea. Primero nos miraban, éramos toda una novedad, las primeras mujeres en la policía” cuenta Silvia. “Cumplíamos funciones de asistentes sociales, hacíamos informes socio-ambientales, íbamos por los barrios” recuerda Olivera. Las mujeres, si la misión las necesitaba, se debían sacar el uniforme y realizar investigaciones en la noche. Entraban a los bares e identificaban a los parroquianos que jugaban al paso inglés.

“UNA ÉPOCA DIFÍCIL”.

“Entramos en una época muy difícil, que era el gobierno militar, con todos los inconvenientes propios de la época y fuimos haciendo también la transición de ese gobierno al gobierno democrático. La Policía se adaptó a esa circunstancia, nosotros también nos acoplamos a ese cambio. Y durante los 30 años de servicio nuestra institución ha tenido cambios. A mí me hubiera gustado que hoy mis compañeros tengan mucho más de lo que tuvimos nosotros. Se han logrado cosas, pero implica más compromiso de la parte política” dijo Casas, quien supo estar al frente del Centro de Instrucción y de la comisaría Diadema.

2.3. ABORDAJE DEL CONFLICTO EN LA LABOR DEL AGENTE DE POLICÍA UTILIZANDO MÉTODOS DE RESOLUCIÓN NO ADVERSARIALES

En el campo de los conflictos sociales, **la comunicación, la negociación y la facilitación**, ofrecen **contención, prevención, y detección temprana de conflictos mayores**.

Pensemos que las fuerzas de seguridad son el rostro visible del estado, dado que, según la ley de Seguridad Interior 24059 (actualizada por leyes 25520 y 25443), la policía debe organizar acciones tendientes a garantizar la seguridad interior, entendiéndose como tal, a la situación de hecho basada en el derecho en la cual se encuentren resguardadas la libertad, la vida, y el patrimonio de los habitantes sus derechos y garantías y la plena vigencia del sistema representativo, republicano y federal que establece la Constitución Nacional.

De tal modo, esta propuesta tiende a remover viejas prácticas utilizando otras más adecuadas, **que incluirán el uso de herramientas comunicacionales, la negociación y/o facilitación**, a fin de obtener información, administrando el tiempo, planificando acciones, empleando la fuerza en una medida acotada y efectiva. Aquí haremos una distinción entre fuerza y violencia, en un estado de derecho, este debe tener por propia definición el monopolio de la fuerza, pero debe articular procesos no violentos, entendiendo que no se obtendrán resultados eficaces si combate la violencia con violencia, es decir, si se emplean otras tácticas, seguramente se obtendrán resultados diferentes.

Recordemos las necesidades básicas de las personas.



De allí la importancia de una de las técnicas más relevantes en el proceso de resolución de conflictos, utilizada tanto por negociadores, como por mediadores, facilitadores, y otros operadores, como es la **empatía**, la habilidad que nos permite movernos desde nuestro espacio hacia el del otro.

No necesariamente un conflicto debe desembocar en violencia física, verbal o psicológica, pero si detectado éste, previsto o no previsto por el agente que lo vive, es desatendido, **deberá abordarse de inmediato, a fin de evitar la violencia**. La desatención de los conflictos, o la falta de realineamiento de los mismos por canales convergentes, los convierten en crisis, es decir los exacerban a su máxima potencialidad, que ocasionalmente desembocan en acciones violentas

Es decir que, cuando no se logra la transformación del conflicto en una mínima coincidencia, es probable que desencadene violencia.

En primera instancia **conflicto, no es violencia**. Conflicto es un concepto abstracto, en tanto que violencia es una conducta. Cualquier acción de seguridad y defensa se basa en la conservación, y consolidación de la paz.

ACTIVIDAD

1. Investiguen el conflicto ocurrido en el año 2010 dentro del Parque Indoamericano, ubicado en Capital Federal, su ocupación, y cómo se realizó la intervención policial.
2. Piensen y formulen las estrategias que hubieran desarrollado a partir de la aplicación de un método de Resolución Alternativa de Conflictos.



3. Analicen en pequeños grupos la siguiente frase del Sun Tzu:

El mejor general no se deja arrastrar a la batalla.

4. Compartan con el resto del grupo las conclusiones.

La violencia doméstica y el agente de policía

Es una particular modalidad de la violencia, que es descripta como “doméstica”, es decir aquella que responde a las siguientes características: -

- Es ejercida por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra. Se entiende por grupo familiar el originado en el parentesco sea por consanguinidad o por afinidad, el matrimonio, las uniones de hecho y las parejas o noviazgos. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, no siendo requisito la convivencia
- Daña de alguna manera la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad, comprendiendo la libertad reproductiva y el derecho al pleno desarrollo de las mujeres (ver Anexo, artículo 5, Ley N° 26.485).

LEY 27372. CÓMO ATENDER Y COMUNICARSE CON LAS VÍCTIMAS.

El objeto de la ley consiste en establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, hacer respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas, así como implementar los mecanismos para que todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar delitos y lograr la reparación de los derechos conculcados.

Asimismo, también es necesario generar recomendaciones y protocolos sobre los deberes y obligaciones específicos a cargo de las autoridades y de todo aquel que intervenga en los procedimientos relacionados con las víctimas de delito.

La actuación de las autoridades responderá a los siguientes principios:

- Rápida intervención:** las medidas de ayuda, atención, asistencia y protección que requiera la situación de la víctima se adoptarán con la mayor rapidez posible, y si se tratare de necesidades apremiantes, serán satisfechas de inmediato, si fuere posible, o con la mayor urgencia;
- Enfoque diferencial:** las medidas de ayuda, atención, asistencia y protección de la víctima se adoptarán atendiendo al grado de vulnerabilidad que ella presente, entre otras causas, en razón de la edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad u otras análogas;
- No revictimización:** la víctima no será tratada como responsable del hecho sufrido, y las molestias que le ocasione el proceso penal se limitarán a las estrictamente imprescindibles

En los últimos años las víctimas fueron los grandes ausentes del proceso penal, no tenían voz. La ley surge para reparar esa situación. Es el inicio de **un cambio en el paradigma**

La víctima deberá contar con “un trato respetuoso de su intimidad, ser informada sobre sus derechos, poder intervenir como querellante, ser informada sobre el estado del imputado”.

ACTIVIDAD

1. Simulación de conflicto vecinal:

En pequeños grupos, simulen la siguiente situación de conflicto entre vecinos, en la cual participan uno o dos oficiales, dos vecinos, y uno o dos testigos.

Tener en cuenta el uso de herramientas comunicacionales trabajadas en el Módulo I

Situación: *Uno de los vecinos reclama a gritos al otro que saque su auto estacionado en la puerta de su casa, y el otro se niega a hacerlo, argumentando que el espacio no está señalizado como estacionamiento. Ambos discuten queriendo imponer su posición.*

Uno de los oficiales tiene que intentar llegar a un acuerdo entre los vecinos.

2. ¿Cómo resolverían la situación planteada? Fundamenten las desiciones adoptadas.

Las mascotas y el conflicto entre vecinos

La problemática vecinal producto de la convivencia con mascotas, propias o callejeras, son foco de numerosos conflictos. Hay perros que están en los techos, en las terrazas, que ladran toda la noche y generan la queja de los vecinos. La mayoría de las personas plantean que tienen perros por seguridad y defensa, y que también cuidan a sus vecinos. Asimismo, hay casos de perros de raza, considerados peligrosos, que se cruzan de medianera y producen daños en viviendas vecinas y tantos otros.

ACTIVIDAD

Simulación de conflicto vecinal por mascotas:

En pequeños grupos, simulen la siguiente situación de conflicto entre vecinos, en la cual participan uno o dos oficiales, dos vecinos, y uno o dos testigos.

Tener en cuenta el uso de herramientas comunicacionales trabajadas en el Módulo I

Situación: Uno de los vecinos amenaza al otro con incendiar su casa si no controla a su perro, ya que cuando se escapa por debajo de la puerta de su garaje, lo ataca a él y a su perro caniche cuando salen a caminar. El otro niega que su perro se escape, y que es él quien provoca sus ladridos dejando que su caniche haga sus necesidades en su puerta sin levantarla después.

Los oficiales tienen que convencer a los vecinos de que cambien su actitud y lleguen a un acuerdo.



Conflictos vecinales en zonas rurales

En distintas zonas rurales, el paso de animales por terrenos ajenos, el uso de caminos vecinales y los límites entre campos son problemas habituales. Puede suceder que los conflictos lleguen a niveles inusitados de agresión. Veamos los hechos acontecidos en el Departamento San Martín, a comienzos del año 2018:

En un lapso de cuatro días, los efectivos de la Comisaría Distrito 27 tuvieron que intervenir en tres peleas que incluyeron látigos, cuchillos, machetes y armas de fuego. En todos los casos hubo heridos, uno de ellos de gravedad.

El caso más sobresaliente fue la pelea que se desató el domingo 18 de febrero del 2018 en un festival de doma que se celebraba en la cancha de fútbol municipal de Las Chacras. Allí, ante la mirada atenta de una decena de asistentes, e incluso de los policías que brindaban seguridad al evento, César Damián Peñaloza y Jorge Luján Rodríguez comenzaron un feroz enfrentamiento que dejó al primero internado en el Hospital San Luis hasta este lunes.

Según supo la Policía, entre ambos existía un viejo conflicto por una deuda de dinero de la venta de unos animales, y si bien ya había habido cruces entre los dos, nunca habían llegado a tanto como ese día.

Rodríguez, que tiene 29 años igual que su oponente, le provocó varios cortes a Peñaloza con un machete antes de ser reducido por policías locales. El hombre herido armado con un látigo, también logró lesionar a su rival antes de caer al suelo con una gran hemorragia, ya que, para defenderse, interpuso el brazo izquierdo y el machete le cortó la carne y le fracturó los huesos arriba de la muñeca.

“Ambos fueron atendidos en el hospital local, pero por la gravedad de las heridas Peñaloza tuvo que ser trasladado a la capital”, informó ayer el subjefe de la Comisaría Distrito 27, el oficial

principal Marcos García.

A Rodríguez lo demoraron para tomarle una declaración informativa, pero orden de la jueza Penal de

Concarán, Patricia Besso, quedó en libertad hasta tanto la Policía le eleve el sumario del caso, caratulado como "lesiones graves con arma blanca", algo que podría ocurrir en los próximos días.

Dos días antes y uno después

El viernes anterior a la pelea en el festival de doma, Gastón Sebastián Zavala, vecino de la localidad de Villa de Praga, fue baleado por un vecino con el que mantiene un pleito por un terreno y por el ingreso de animales a su propiedad.

El agresor, Hugo Ariel Ojeda, que llegó a San Luis desde la provincia de Buenos Aires, le disparó en el pie izquierdo con un revólver calibre 22 que terminó secuestrado en la comisaría.

"Afortunadamente la herida fue de poca consideración y la persona agredida llegó hasta la seccional por sus propios medios. Lo llevamos a curaciones en el patrullero y luego radicó la denuncia", confió García.

Horas más tarde, la Policía interceptó a Ojeda en la vía pública y éste entregó voluntariamente el arma. Como en el caso anterior, la jueza dispuso que quedara en libertad hasta tanto termine el sumario policial.

Tres días después, el lunes 19, Hugo Chávez, que vive en el paraje Las Aguadas, acudió a la comisaría de San Martín a denunciar a su vecino, Nahuel Pereyra, porque lo había amenazado de muerte y herido con un cuchillo en un camino vecinal.

La víctima, que solo sufrió heridas superficiales, dijo que el ataque ocurrió al atardecer, cuando ya había terminado las tareas rurales en su campo y se disponía a regresar a su hogar.

Tras un encendido cruce de palabras por el uso de un camino para el paso de animales entre campos, Pereyra sacó un arma blanca de entre sus ropas y le asestó dos puntazos a Chávez, que fue asistido en el hospital local.

ACTIVIDAD

1. Luego de leer los ejemplos sobre conflictos rurales, responda las siguientes consignas:

a. ¿Qué procedimiento podría realizarse para prevenir estos episodios?



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b. Describa los pasos necesarios para lograr un acuerdo entre las partes, teniendo en cuenta el desarrollo trabajado en abordaje de conflictos.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Socialicen las respuestas con el grupo total.

2.4. NUEVAS FORMAS DE INTERACCIÓN Y SUS CONFLICTOS

A continuación, haremos una breve síntesis de las problemáticas actuales que presentan conflictos, con el desarrollo de Internet y de nuevas formas de interactuar de la sociedad actual.

EL GROOMING. (Ley 26904)

La definición de **grooming** no aparece en el diccionario de la **Real Academia Española**. Sin embargo, es muy importante saber a qué se refiere este concepto ya que está vinculado a la seguridad y la integridad de los niños y los adolescentes.

Se llama "**grooming**" a un nuevo tipo de problema relativo a la seguridad de los menores en Internet, consistente en acciones deliberadas por parte de un adulto de cara a establecer lazos de amistad con un niño o niña en Internet, con el objetivo de obtener una satisfacción sexual mediante imágenes eróticas o pornográficas del menor o incluso como preparación para un encuentro sexual".

El adulto desarrolla una conducta que apunta a lograr una **amistad virtual** con el niño, ya sea a través de Internet, el teléfono celular u otra herramienta tecnológica. Con dicho objetivo, puede simular que él también es menor de edad. Una vez que establece el lazo emocional con la víctima, el acosador comienza a **vulnerar la intimidad del niño** y puede obtener sus datos personales e incluso de contacto.



Cómo se desarrolla el grooming:

El grooming se lleva a cabo por parte del agresor en una serie de fases:

- a. Fase de acercamiento:** donde el adulto está estudiando al menor en la Red, observa sus intereses, sus comentarios, en qué servicios o webs está presente y actúa, etc. Una vez analizado se hace pasar por otro menor de edad similar a la de la víctima e intenta establecer contacto con él, diciéndole que tiene gustos similares, visita los mismos servicios de la Red, etc.
- b. Fase de relación:** el adulto ahora intenta consolidar la confianza con el menor haciéndole confesiones que son inventadas, compartiendo supuestos secretos con él o contándole cosas íntimas y personales.
- c. Fase de acoso:** una vez que ha logrado afianzar la confianza se lanza a pedirle imágenes desnudo o con poses provocativas, vídeos o que lo haga delante de la webcam, en ocasiones prometiéndole que él hará lo mismo también. Si lo consigue, lo utilizará para chantajearle y pedirle cada vez más o con mayor contenido sexual, amenazándole de que si no lo hace difundirá lo que tiene y se lo contará a sus familiares. Para en ocasiones presionarle aún más y tener un contacto real donde abusar sexualmente de él.

EL BULLYING

Se entiende por **Bullying** a una conducta de hostigamiento reiterado que podría traducirse como "intimidación" y que básicamente consiste en "infundir miedo". Es un comportamiento prolongado de insulto verbal, rechazo social, intimidación psicológica y/o agresión física de un/as persona/s hacia otra, que se convierte en blanco de reiterados ataques. Las agresiones se producen sobre la misma persona de forma reiterada y durante un tiempo prolongado.

En el Bullying existe un desequilibrio de fuerzas, una relación asimétrica de poder. El hostigado no logra defenderse y su dolor es sostenido, no se limita sólo al momento del ataque. Las agresiones pueden ser físicas y/o psíquicas: golpes, amenazas, humillaciones, aislamientos o exclusiones, burlas, rumores o formas más sutiles, como gestos, entre otras. Cuando el acoso se realiza en el espacio virtual (a través de las redes sociales o teléfonos celulares) nos referimos a ciberacoso.

La provincia de Neuquén tiene un protocolo de actuación policial en caso de niños, niñas y adolescentes, siguiendo los mandatos de la ley 26061, y las directivas de Naciones Unidas y los pactos internacionales.

🔧 Actividad de aplicación y evaluación

1. En forma individual, lean el siguiente caso. después de la lectura del caso, deberán diseñar un proceso RAC, especificando, herramientas conceptuales, procedimentales y comunicacionales.

Caso Localidad Tranquila

Es una localidad tranquila, pero visitada por muchos turistas, pues el parque nacional es una gran atracción.

Desde hace un tiempo, existen algunos inconvenientes con grupos de motociclistas que se acercan al lugar, ingresan con sus motos haciendo gran ruido, los turistas se quejan, los pájaros se van y originan un problema en el ecosistema.

El Parque es un lugar de armonía y concordia, Ud. como autoridad del Parque, no desea que haya un enfrentamiento en estos grupos y las fuerzas encargadas de mantener el orden.

Los motociclistas son un grupo de jóvenes fanáticos de la motocicleta, no quieren ocasionar problemas pero tienen derecho a ingresar con sus vehículos al parque, pues no está prohibido, y tienen los mismos derechos que todos, y además están hartos de las quejas.

2. Luego de la lectura realizada diseñar un proceso RAC, especificando, herramientas conceptuales, procedimentales y comunicacionales.

3. Especifique qué medidas preventivas realizaría dentro del marco de la resolución alternativa de conflictos.

4. Confeccione una agenda de trabajo.

5. Diseñe un procedimiento.

6. Elabore un discurso

7. Detalle el manejo del procedimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Acland, A. F. "Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones", Paidós, Barcelona, 1993.
- Barrat, A.J. "Servicio de policía Regional de Halton, oakville", Ontario Canadá. Revista The police chief (USA 1994-pag 81-82).
- Álvarez G. S. "La Mediación y el Acceso a la Justicia". Buenos Aires-Rubinzal- Culzoni 2003.
- Ávila, B. E.. "La Urgencia y la Necesidad de la Mediación Penal". Ed Dunken .Bs. As, 2006.
- Caram, M. E.. "Hacia la Mediación Penal". Revista La Ley Suplemento de Resolución de Conflictos-Buenos Aires, Argentina, marzo, 2000.
- Caram, M. El. "Acordar y Transformar" . Revista La Ley Suplemento de Resolución de Conflictos, Buenos Aires, Argentina, julio, 2000.
- Entelman R. Teoría del Conflicto- Ed. Gedisa – Bs As-2002
- Fisher, R. y otros. "Sí... ¡de acuerdo!", Grupo Editorial Norma, Bogotá, 1995.
- Folberg j, Taylor A.. "Mediación. Resolución de conflictos sin litigio". Limusa y Noriega Editores, México 1992.
- Fruhling, H. "Policía comunitaria y Reforma Policial en América Latina-cuál es el impacto. Universidad de Chile. 2003.
- Gallardo Ortiz, M A. "Ética y Deontología policial. Policiología y Metapoliciología" Tesis Doctorado Universidad complutense de Madrid 2006.
- Highton, E.; Álvarez, G. y otro. "Resolución Alternativa de Disputas y Sistema Penal" Editorial Ad Hoc.1998. Buenos Aires, Argentina, 1998.
- Highton E., Álvarez G. "Mediación para resolver conflictos". Buenos Aires-Ed. Ad 1998.
- Trebolle María Evangelina – Mediación prevencional- Ed. Republica -2011
- Trojanowicz, R. , Kappeler V., Gaines L. y Bucqueroux B.,
- "Community Policing, A contemporary perspective".
- Ugarte, J. M.."Policiamiento comunitario. Hacia un modelo policial", NDI. Panamá. 2003.
- Ury, W. "Supere el no. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas". Norma, Bogotá, 1996.
- Ury W. "Alcanzar la Paz". Ed. Paidos. 2000.

ANEXO A

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

<p>Instrumento de Evaluación Aspirantes</p>	
	<p>Abordaje y Resolución Alternativa de Conflictos</p>

Guía de Entrevista	
Datos Personal Evaluado	
1 Nombre y Apellido	
2 Tipo y Nro. de documento	
3 Nro. de CUIL	
4 Fecha de Nacimiento:	
5 Sexo:	
6 Edad:	
7 Estado Civil:	
8 Nacionalidad:	
9 Correo Electrónico:	
10 Teléfono de línea:	
11 Celular:	
12 Domicilio:	
13 Barrio:	
14 Código Postal:	
15 Localidad:	
16 Provincia:	

Situación de Evaluación

Se planteará una situación de evaluación donde el Aspirante deberá:

- a) Identificar en una situación problemática (condiciones, objetivos, componentes, etc.), las partes en conflicto, las causas del conflicto, los problemas a resolver y cómo podrían resolverse. También considerar herramientas comunicacionales como la Escucha Activa, el Parafraseo, Preguntas, Replanteo.
- b) A partir de la situación desarrollada en el punto anterior identificar los intereses en juego, señalar y proponer distintas alternativas y soluciones beneficiosas para las partes e identificar criterios objetivos para la resolución de dicha situación.
- c) Tomando en cuenta esta situación, plantear actividades que permitan el desarrollo de propuestas para el armado de una red de trabajo con la comunidad señalando: los recursos disponibles, y a qué actores recurrir para generar confianza en la comunidad.
- d) Plantear una situación donde se requiera de la mediación del Agente de Policía, por ejemplo, un conflicto vecinal. Utilizar herramientas propias del paradigma de Resolución Alternativa de Conflictos.

Situación 1: Principios del paradigma RAC

Aplicar los principios del paradigma de RAC en una situación seleccionada por el docente, presentando distintos modelos y etapas del mismo.

Considere la siguiente situación:

“María vive con su marido y sus dos hijos de 16 y 20 años en el Municipio de Lomas de Zamora, provincia de Buenos Aires. A una cuadra de su casa hay un local donde se realizan recitales. Además de los ruidos por las noches, son habituales las peleas. Últimamente María tiene temor por sus hijos, quienes los fines de semana salen con sus amigos, y al volver a su casa por la madrugada, a muchas veces tienen discusiones con los jóvenes que asisten al local bailable. El último fin de semana su hijo mayor se peleó con unos de esos jóvenes, sufriendo agresiones. María está preocupada por esta situación. Fue a hablar con el dueño del local bailable, pero es una persona muy “cerrada”, y ella siente que no son escuchados en su reclamo.

A partir de ello comenzaron a participar en las reuniones del consejo de seguridad del barrio integrado por los vecinos de dicha localidad”.

A partir de la situación planteada, se solicita que señale, en función de la aplicación de los criterios y principios del Paradigma del RAC, la metodología para el análisis del problema:

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO Y CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Identificación de quiénes son afectados por este problema en la comunidad

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Identificar los factores que causan el problema

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Identificar cuáles son las expectativas sobre la respuesta policial

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Identificar qué tipo de sucesos contribuyen al problema

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Identificar con qué frecuencia se presentan estos sucesos

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Identificar similitudes en estos sucesos

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Señale por SÍ o por NO las capacidades consideradas en la situación arriba reseñadas y fundaméntelo en las observaciones si fuese necesario.

CAPACIDADES		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Identificar los protocolos de actuación de acuerdo a la normativa vigente y las necesidades institucionales.			
2	Interpretar las indicaciones del superior inmediato y la secuencia de trabajo considerando los procedimientos de la actividad policial.			
3	Identificar e interpretar los factores que intervienen en distintos tipos de conflictos.			
4	Analizar situaciones de riesgo cotidianas y medidas de prevención para el resguardo de su propia vida y de terceros.			
5	Generar información que colabore en la prevención del delito.			
6	Aplicar técnicas de observación y registro, implementando durante su servicio, acciones preventivas y de respuesta temprana.			
6	Identificar tendencias y patrones de comportamiento delictivo en materia de delincuencia.			
7	Observar las actividades y rutinas cotidianas.			
8	Evaluar posibilidades de concreción de delitos específicos.			
9	Identificar distintos tipos de servicios de policía según los principios y el paradigma de la policía comunitaria.			
10	Identificar distintos contextos de origen y formas de actuación según los principios y el paradigma de la policía comunitaria.			
11	Actuar de manera crítica y ética, según el marco legal, la obligación de confidencialidad y el respeto absoluto de los derechos humanos.			

Situación 2: Análisis del conflicto y uso de la comunicación

A partir de la situación desarrollada en el punto anterior se buscará que se identifiquen los intereses en juego, que se señalen y propongan distintas alternativas y soluciones beneficiosas para las partes, e identifiquen criterios objetivos para la resolución de dicha situación.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO Y CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Identificar las partes, la diversidad de intereses, el tipo de relación (vecinal, contractual, laboral, etc.), y el origen de enfrentamiento.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Clasifique el tipo de conflicto (interpersonal, real e irreal, latente o manifiesto).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Ubique las fases del conflicto (conflicto latente, inicio del conflicto, búsqueda de equilibrio de poder, se logra equilibrio de poder, se rompe equilibrio de poder).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Señale por **SÍ** o por **NO** las capacidades consideradas en la situación arriba reseñadas y fundaméntelo en las observaciones si fuese necesario.

CAPACIDADES		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Identificar los protocolos de actuación de acuerdo a la normativa vigente y las necesidades institucionales.			
2	Interpretar las indicaciones del superior inmediato y la secuencia de trabajo considerando los procedimientos de la actividad policial.			
3	Identificar e interpretar los factores que intervienen en distintos tipos de conflictos.			
4	Analizar situaciones de riesgo cotidianas y medidas de prevención para el resguardo de su propia vida y de terceros.			
5	Generar información que colabore en la prevención del delito.			
6	Aplicar técnicas de observación y registro, implementando durante su servicio, acciones preventivas y de respuesta temprana.			
6	Identificar tendencias y patrones de comportamiento delictivo en materia de delincuencia.			
7	Observar las actividades y rutinas cotidianas.			
8	Evaluar posibilidades de concreción de delitos específicos.			
9	Identificar distintos tipos de servicios de policía según los principios y el paradigma de la policía comunitaria.			
10	Identificar distintos contextos de origen y formas de actuación según los principios y el paradigma de la policía comunitaria.			
11	Actuar de manera crítica y ética, según el marco legal, la obligación de confidencialidad y el respeto absoluto de los derechos humanos.			

Comentarios adicionales

Conclusión final de esta situación:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situación 3: La resolución del conflicto

Tomando esta situación como base plantee actividades que permitan el desarrollo de propuestas para el armado de una red de trabajo con la comunidad señalando los recursos disponibles. Señale también a que actores recurrir para generar confianza en la comunidad.

EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO Y CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Ampliar el campo de negociación: pasar de las posiciones a los intereses y generar opciones de mutuo beneficio.

.....

.....

.....

.....

.....

2. Fijar los límites del campo: encontrar criterios objetivos y encontrar la mejor alternativa al acuerdo negociado (MAAN).

.....

.....

.....

.....

.....

3. Llegar al acuerdo

.....

.....

.....

.....

.....

4. ¿Cómo puede incidir en este proceso la escucha activa, el tener empatía, el reconocimiento y el parafraseo?

.....

.....

.....

.....

Señale por SÍ o por NO las capacidades consideradas en la situación arriba reseñadas y fundaméntelo en las observaciones si fuese necesario.

CAPACIDADES		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Identificar los protocolos de actuación de acuerdo a la normativa vigente y las necesidades institucionales.			
2	Interpretar las indicaciones del superior inmediato y la secuencia de trabajo considerando los procedimientos de la actividad policial.			
3	Identificar e interpretar los factores que intervienen en distintos tipos de conflictos.			
4	Analizar situaciones de riesgo cotidianas y medidas de prevención para el resguardo de su propia vida y de terceros.			
5	Generar información que colabore en la prevención del delito.			
6	Aplicar técnicas de observación y registro, implementando durante su servicio, acciones preventivas y de respuesta temprana.			
6	Identificar tendencias y patrones de comportamiento delictivo en materia de delincuencia.			
7	Observar las actividades y rutinas cotidianas.			
8	Evaluar posibilidades de concreción de delitos específicos.			
9	Identificar distintos tipos de servicios de policía según los principios y el paradigma de la policía comunitaria.			
10	Identificar distintos contextos de origen y formas de actuación según los principios y el paradigma de la policía comunitaria.			
11	Actuar de manera crítica y ética, según el marco legal, la obligación de confidencialidad y el respeto absoluto de los derechos humanos.			

Comentarios adicionales

Conclusión final de esta situación:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Señale por **SÍ** o por **NO** las capacidades consideradas en la situación arriba reseñadas y fundaméntelo en las observaciones si fuese necesario.

CAPACIDADES		SI	NO	OBSERVACIONES
1	Identificar los protocolos de actuación de acuerdo a la normativa vigente y las necesidades institucionales.			
2	Interpretar las indicaciones del superior inmediato y la secuencia de trabajo considerando los procedimientos de la actividad policial.			
3	Identificar e interpretar los factores que intervienen en distintos tipos de conflictos.			
4	Analizar situaciones de riesgo cotidianas y medidas de prevención para el resguardo de su propia vida y de terceros.			
5	Generar información que colabore en la prevención del delito.			
6	Aplicar técnicas de observación y registro, implementando durante su servicio, acciones preventivas y de respuesta temprana.			
6	Identificar tendencias y patrones de comportamiento delictivo en materia de delincuencia.			
7	Observar las actividades y rutinas cotidianas.			
8	Evaluar posibilidades de concreción de delitos específicos.			
9	Identificar distintos tipos de servicios de policía según los principios y el paradigma de la policía comunitaria.			
10	Identificar distintos contextos de origen y formas de actuación según los principios y el paradigma de la policía comunitaria.			
11	Actuar de manera crítica y ética, según el marco legal, la obligación de confidencialidad y el respeto absoluto de los derechos humanos.			

ANEXO B

PROYECTO DE MEDIACIÓN POLICIAL

Se anexa un **PROYECTO MEDIACION POLICIAL** elaborado por Dra. Judit Silvia Picó, Comisario Inspector Prof. R.A.

INTRODUCCIÓN. PRESENTACIÓN.

El proyecto se fundamenta en utilizar el concepto de mediación y su metodología como herramienta para resolver conflictos, y aplicarla en el ámbito social adaptado a las particularidades del entorno policial en sus posibles conflictos tanto internos como externos. En consecuencia, muchos de ellos se resolverían sin trasladarse a otras instancias como la judicial o la Auditoría General de Asuntos Internos.

Como en la actualidad no es algo reglado, no tiene una solución efectiva, amplia y fehaciente o perdurable en el tiempo. Hablo de dotar a los policías de las herramientas, instrumentos y habilidades, al mismo tiempo que se instaura el sistema concreto. La mediación como método de resolución alternativa de conflictos aporta un ahorro real en términos económicos, jurídicos, administrativos y personales. La finalidad es su repercusión benéfica de la paz social y el orden público con más la garantía adicional hacia la ciudadanía como destinataria del servicio policial de alta calidad. La reciente creación de la policía local es un paso adelante y un acercamiento a la posibilidad de la implementación de la mediación policial, ello porque es una policía de intervención local y proximidad con la comunidad.

La idea es que todos los agentes estén formados y puedan hacer uso de esta herramienta. Para ello deberán existir ciclos formativos, con las técnicas y habilidades que pueden dictarse en el Centro de Altos Estudios en Especialidades Policiales. La mediación es un sistema reglado, que tiene una serie de pautas y pasos procedimentales a seguir donde se prefija lo que hay que hacer y lo que no hay que hacer, es un procedimiento voluntario al que las partes acceden, se da en audiencias orales y se plasma en actas. El objetivo básico es establecer la comunicación entre las partes en conflicto. Las partes cuando llegan a la mesa de mediación saben a el objetivo y están dispuestas a buscar una solución, lo cual se denomina consentimiento informado, situación que no implica un resultado con acuerdo, es decir siempre tendrán una etapa posterior si el conflicto se extrapone a una mera cuestión de entendimiento o una simple queja. La mediación policial no entra en la cuestión penal.

METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN.

El procedimiento se desarrolla en tres etapas, cada una de ellas regladas, para un mejor ordenamiento. Es sumamente importante cumplir con todos los pasos a fin de agilizar y desarrollar una labor concreta eficiente, moderna y de calidad. El procedimiento total tiene una duración estimable de 40 días, pudiéndose extender en caso de necesidad de más audiencias de conciliación y de conformidad con las partes. El policía mediador en caso de escalada del conflicto tiene la facultad de terminar con la audiencia y programar otra o si considera que debe darse la intervención judicial derivar la situación y cerrar la mediación sin acuerdo. También pueden existir acuerdos parciales. La mediación comenzara de modos diferentes, por intervención directa de la Policía en un conflicto al que acuden por derivación del llamado al 911, o por conflicto espontáneo en la calle, estas dos circunstancias serian por derivación policial y la otra instancia es cuando el ciudadano por propia voluntad se acerca a solicitarla. A fin de establecer un protocolo de actuación se enuncian los contenidos de las etapas antes mencionadas:

Etapa 1:

1.1. Se solicita la mediación a través de un formulario pre-establecido donde se deja sentada la voluntad de someterse al procedimiento, los datos personales del peticionante y la descripción del hecho conflictivo.

1.2. Se analiza por personal idóneo si es una cuestión mediable o existe algún impedimento.

1.3. En caso de ser cuestión mediable: se cita a las partes en un tiempo no mayor a 15 días, a la audiencia de conciliación. Se realizan tantas audiencias como sean necesarias.

Etapa 2:

2.1. Inicio de la audiencia, se reafirma el consentimiento informado. Se firma un convenio de confidencialidad, el mediador mediante un discurso de apertura informa las partes el procedimiento.

2.2. Las partes exponen el conflicto y sus objetivos. Primero el peticionante luego el resto.

2.3. Se realiza el acta con acuerdo total, parcial o sin acuerdo.

Etapa 3:

3.1. Se confecciona acta de cierre con el contenido de lo sucedido, firmada por las partes y el mediador.

3.2. Se establece el compromiso de cumplimiento de las partes intervinientes.

3.3. Se archiva a fin tener constancia de lo actuado.

3.4. Se efectúa el seguimiento a fin de constatar el cumplimiento mediante método simple de declaración de ambas partes.

AUTORIDAD DE APLICACIÓN: DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIACIÓN

Quiénes pueden solicitarla

A. Todos los ciudadanos

B. Todos los policías de la provincia de Buenos Aires. Pueden solicitarla por conflictos entre:

1. Ciudadanos.
2. Ciudadanos y Policías
3. Policías.

En todos los casos el personal idóneo que aprueba la realización de la mediación, lo hará para aquellos conflictos en que no se ha cometido violación a ley penal. Documentación necesaria: Formulario adjunto.

Obligación económica: Ninguna

Legislación aplicable: La incorporación del procedimiento de mediación es posible implementarlo con la normativa vigente.

Ley 13.482 "ARTICULO 4.- DEPENDENCIA INSTITUCIONAL. El Ministro de Seguridad ejercerá la conducción orgánica de las Policías de la Provincia de Buenos Aires y las representará oficialmente. A dichos fines tendrá la facultad de dictar los reglamentos necesarios para su correcto funcionamiento..." "ARTICULO 6.- COORDINACION. El Ministro de Seguridad resolverá, mediante instrucciones generales o particulares, todas las cuestiones vinculadas con la coordinación estrictamente necesaria entre las Policías de la Provincia, la cooperación policial interjurisdiccional..."

Un intento de establecer una forma diferente de resolver los conflictos internos se ve en el artículo 217 del Decreto Reglamentario 1050/09 de la Ley 13.982 de Personal Policial, se transcribe el texto pertinente: "ARTÍCULO 217.-

"Las sanciones directas deben ser aplicadas mediante resolución fundada y por escrito, en la que se expresen claramente los hechos, la naturaleza de la falta y la norma transgredida. Previo a ello deberá convocarse al personal policial en cuestión a fin que comparezca ante el superior en quien recae la facultad disciplinaria, a los efectos de ejercer su descargo en el mismo acto y de cuyo contenido se labrará acta circunstanciada la que se deberá tener en

cuenta al momento de resolver.

En caso de imponerse la sanción, se deberá notificar al sancionado y anoticiarle acerca de los derechos a recurrir la misma, conforme lo establece esta reglamentación." La realización del descargo in voce es como si se hubiera querido implementar una resolución diferente a la aplicación de una sanción directa, es para aquellos casos donde no hay una falta sino un tema quejoso".

Fundamentos de creación: En la actualidad las policías Locales de España y todos los Ministerios dependientes del Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires, tienen el área de Mediación, ya que esta nueva metodología para resolver conflictos beneficia a las Instituciones, en este caso reivindica el accionar policial, reforzando la imagen de la policía con las Policías Locales como servidor público. Al contar con personal capacitado y formado con las técnicas de la resolución alternativa de conflicto, dotándolos de herramientas que evitan el enquistamiento de conflictos que repercuten a nivel interno y externo.

Asimismo, mejora la funcionalidad operativa, produciéndose una disminución de delitos y faltas así como comparecencias no penales a la comisaría. La Institución Policial siempre se encontró distante de la sociedad, muy a pesar de la existencia de la Ley 12.154 de Seguridad Pública, donde se refiere a la Participación Comunitaria. La creación de las policías Locales pone en auge una nueva visión de la sociedad, mirándola como una policía al servicio de los ciudadanos. En general los ciudadanos toman a la policía como un ente absolutamente autoritario, pero es justo reconocerle a la policía el componente humano de los que trabajan en la calle y es por y para ellos que trato de promover este nuevo escenario de trabajo, facilitando una labor de servicio al ciudadano, promoviendo su bienestar psicológico y la mejora del clima laboral en los senos policiales. Concluyendo es mi deseo que se vea este proyecto orientado a la prevención policial. Es una simple herramienta de resolución y prevención voluntaria que se encuentra a disposición de los policías y de los ciudadanos. Dra. Judit Silvia Picó Comisario Inspector Prof. R.A.

ANEXO C

GUÍA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Se adjunta, a modo de ejemplo, un **modelo de guía orientadora al ciudadano** donde se enumera la información que puede ser de utilidad en el ejercicio del rol como AGENTE DE POLICÍA y puede tomarse como modelo para desarrollar en cada jurisdicción

TELÉFONOS, DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

1. URBANIZACIÓN Y EMPLEO:

1.1. Préstamo Ciudad Social (Banco Ciudad): 0-800-222-0400 (Lunes a viernes de 08 a 24 hs.)

1.2. Plan Jefes y Jefas de Hogar (Información general): 0-800-999-2727

Orientación sobre el Plan Jefes y Jefas de Familia en el ámbito de la Ciudad.

1.3. Empleo joven: 4323-9843 / 9847 / 9849 (Sarmiento 630, Piso 12, CABA) Entrenamiento en puestos de trabajo efectivo y amplía las posibilidades de los jóvenes (16 a 26 años) de conseguir empleo a futuro. Los cursos, que duran 4 meses, tienen una fase de aprendizaje en aula y otra de práctica laboral en una empresa de la Ciudad. Además, los participantes del programa recibirán ayuda para terminar el secundario y becas para cubrir los gastos de asistencia a las actividades.

1.4. Asesoramiento jurídico laboral gratuito: 5371-4954 / 19 (Lima 221/19, CABA) (Lunes a viernes de 10 a 17 hs.) Asesoramiento jurídico gratuito y conciliaciones a los trabajadores que presten servicios dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

1.5. Denuncias Laborales: 0800-222-2224 (Lunes a viernes de 10 a 17 hs.)

Denuncias por incumplimiento de normas relativas al trabajo, salud e higiene y seguridad laboral.

1.6. Ministerio de Trabajo de la Nación: 0-800-222-2220 (Lunes a viernes de 09 a 19 hs.)

Consultas sobre el red de servicios de empleo, programa "Promover", capacitación y empleo, programa "Jovenes", etc.

2. SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL:

2.1. Atención social inmediata: 108. Brinda asistencia inmediata a las personas que se encuentren en situación de calle (ingreso inmediato a los dispositivos de alojamiento, donde reciben: Atención social y acompañamiento profesional, Elementos de higiene personal, Ducha y ropa, Comida caliente, Cama para dormir).

1.7. Emergencias PAMI: 139 / 5093-5701 / 6632-4298

1.8. Adultos mayores: 0-800-222-4567 / 4300-9606 / 49 / 59 / 9877 (Lunes a viernes de 10 a 19 hs.) Atención de adultos mayores.

1.9. 0800 MAMA: 0-800-333-6262 Orientación para mujeres embarazadas y en período de lactancia.

1.10. PAMI sepelios: 0-800-333-8980 (Lunes a viernes de 06 a 21 hs., domingos y feriados de 07 a 19 hs.) Servicio de sepelios.

1.11. Adultos mayores (orientación psicosocial y jurídica): 0-800-333-4300 (Lunes a viernes de 09 a 18 hs.) Brinda orientación y asistencia psicosocial y jurídica, al adulto mayor de 60 años.

1.12. SAME: 107 Servicio gratuito de ambulancias y atención médica de urgencia que cubre toda la Ciudad.

1.13. Línea Social: 108 Orientación y asesoramiento sobre programas sociales. Asesoramiento integral Programa Ciudadanía Porteña. Recepción de solicitudes para derivación de casos de personas y/o poblaciones en situación de riesgo, emergencia y/o vulnerabilidad social.

1.14. Establecimientos médicos

CeSAC: Centros de Salud		
ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	BARRIO
CeSAC N° 1	Vélez Sarsfield 1271	Barracas
CeSAC N° 2	Terrada 5850	Villa Pueyrredón
CeSAC N° 3	Soldado de la Frontera 5144	Villa Lugano
CeSAC N° 4	Alberdi y Pilar (Pza. Zalaberry)	Mataderos
CeSAC N° 5	Piedrabuena 3200	Villa Lugano
CeSAC N° 6	Mariano Acosta y Presidente Roca	Villa Soldati
CeSAC N° 7	2 de Abril y Montiel	Villa Lugano
CeSAC N° 8	Osvaldo Cruz y Luna	Flores
CeSAC N° 9	Irala 1254	La Boca
CeSAC N° 10	Amancio Alcorta 1402	Parque Patricios
CeSAC N° 11	Agüero 940	Balvanera
CeSAC N° 12	Olazabal 3960	Villa Urquiza
CeSAC N° 13	Directorio 4210	Parque Avellaneda
CeSAC N° 14	Horacio Casco 4446	Villa Lugano
CeSAC N° 15	HUMBERTO I° 470	San Telmo
CeSAC N° 16	California 2346	Barracas
CeSAC N° 17	El Salvador 4087	Palermo
CeSAC N° 18	Miralla y Batle Ordoñez	Villa Lugano
CeSAC N° 19	Curapaligüe 1905	Flores
CeSAC N° 20	Ana María Janer y Charrua	Flores
CeSAC N° 21	Gendarmería Nacional 526 entre calles 6 y 8	Retiro
CeSAC N° 22	Guzmán 90	Villa Crespo
CeSAC N° 24	Calle L sin número entre M. Castro y Laguna	Villa Soldati
CeSAC N° 25	Letonia S/N, entre Antártida Argentina y Comodoro Py	Retiro
CeSAC N° 26	Gurruchaga 1939	Palermo
CeSAC N° 27	Arias 3783	Saavedra
CeSAC N° 28	Cafayate 5388 (E 15 DE 21)	Villa Lugano
CeSAC N° 29	Av. Dellepiane 6999	Villa Lugano
CeSAC N° 30	Amancio Alcorta e Iguazú	Barracas

CeSAC N° 31	AV RIESTRA Y ANA M JANER	Flores
CeSAC N° 32	Charrua 2900	Barracas
CeSAC N° 33	Córdoba 5656	Chacarita
CeSAC N° 34	Gral. José G. Artigas 2262	Paternal
CeSAC N° 35	Osvaldo Cruz y Zavaleta	Barracas
CeSAC N° 36	MERCEDES 1371/ 79	Floresta
CeSAC N° 37	Av. Corrales y Lisandro de la Torre	Mataderos
CeSAC N° 38	MEDRANO 350	Almagro
CeSAC N° 39	24 de noviembre 1679	Parque Patricios
CeSAC N° 40	Esteban Bonorino 1729	Flores
CeSAC N° 41	Ministro Brin 843	La Boca
CeSAC N° 43	Fonrouge 4377	Villa Lugano
CeSAC N° 44	Saraza 4202	Villa Lugano
CeSAC N° 45	Cochabamba 2622	San Cristóbal
CeSAC N° 47	Barrio 31, calle playón (ex galpón SIC)	Retiro

CMB: Centro Médico Barrial		
ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	BARRIO
CMB N° 1	Rivera Indarte 3512	Pompeya
CMB N° 2	Emilio Lamarca 1022	Santa Rita
CMB N° 3	Av. Juan B. Justo 9668	Liniers
CMB N° 4	Av. Carabobo 801	Flores
CMB N° 5	Marcos Sastre 4587	Monte Castro
CMB N° 6	Estados Unidos 1936	San Cristóbal
CMB N° 7	Patrón 6119	Villa Luro
CMB N° 8	La Capital 1131	Parque Chacabuco
CMB N° 9	Albariño 3512	Villa Lugano
CMB N° 10	Pinzón 355 PB A	La Boca
CMB N° 11	Gregoria Pérez 3434	Colegiales
CMB N° 12	Páez 2283	Flores
CMB N° 13	Camarones 2834	Santa Rita
CMB N° 14	Santiago del Estero 1678	Constitución
CMB N° 15	Av. Fernández de la Cruz 6965	Villa Riachuelo
CMB N° 17	Núñez 5019	Villa Urquiza
CMB N° 18	Carlos María Ramírez 1445	Pompeya
CMB N° 19	Coligue 2977	Villa Real
CMB N° 20	Araujo 1246	Mataderos
CMB N° 21	Anchorena 656	Balvanera
CMB N° 22	Araoz 2637 2 A	Palermo
CMB N° 23	Tejedor 251	Caballito
CMB N° 24	Brasil 2967	Parque Patricios
CMB N° 25	Echeandia 3417	Parque Avellaneda
CMB N° 26	Guayra 2193	Belgrano

CMB N° 27	Antezana 340	Villa Crespo
CMB N° 28	Echeandia 5567	Villa Lugano
CMB N° 29	Saavedra 205	Balvanera
CMB N° 30	Arzobispo Espinosa 1211	Barracas
CMB N° 31	Avelino Díaz 1971	Parque Chacabuco
CMB N° 32	Calderón de la Barca 1198	Vélez Sarfield
CMB N° 33	Crámer 4354	Saavedra
CMB N° 34	Humboldt 1130	Chacarita
CMB N° 35	Salvador María del Carril 2956	Agronomía
CMB N° 36	Burela 1604	Saavedra
CMB N° 37	Isabel la Católica 1492	Barracas
CMB N° 38	Moreto 1581	Parque Avellaneda
CMB N° 39	Varela 3395	Villa Soldati

COI: Centro Odontológico Infantil

ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	BARRIO
COI N° 1	Av.de los Corrales y Carhué	Mataderos
COI N° 4	Amancio Alcorta 1402	Parque Patricios

CSM: Centro de Salud Mental

ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	BARRIO
C.S.M Nro 1	Manuela Pedraza 1558	Núñez
C.S.M Nro 3	Av. Córdoba 3120	Balvanera

Hospitales e institutos

ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	BARRIO
Hospital de Emergencias Psiquiátricas Torcuato de Alvear	Warnes 2630	Agronomía
Hospital de Gastroenterología "B. Udaondo"	Caseros 2061	Barracas
Hospital de Infecciosas "F. Muñiz"	Uspallata 2272	Parque Patricios
Hospital de Odontología "José Dueñas"	Muñiz 15	Almagro
Hospital de Odontología Infantil Don Benito Quinquela Martín	Don Pedro de Mendoza 1795	La Boca
Hospital de Oftalmología "Santa Lucía"	San Juan 2021	San Cristóbal
Hospital de Rehabilitación "M. Rocca"	Segurola 1949	Flores
Hospital de Rehabilitación Respiratoria "M. Ferrer"	Doctor Enrique Finochietto 849	Barracas

Hospital de Salud Mental "Braulio Moyano"	Brandsen 2570	Barracas
Hospital de Salud Mental "J. T. Borda"	Doctor Ramón Carrillo 375	Barracas
Hospital General de Agudos "A. Zubizarreta"	Nueva York 3952	Villa Devoto
Hospital General de Agudos "B. Rivadavia"	Av. General Las Heras 2670	Recoleta
Hospital General de Agudos "D. Vélez Sarsfield"	Pedro Calderón de la Barca 1550	Liniers
Hospital General de Agudos "Donación F. Santojanni"	Pilar 950	Mataderos
Hospital General de Agudos "Dr. C. Argerich"	Corbeta Pi y Margal 750	La Boca
Hospital General de Agudos "Dr. C. Durand"	Díaz Vélez 5044	Caballito
Hospital de Oftalmología "Santa Lucía"	San Juan 2021	San Cristóbal
Hospital de Rehabilitación "M. Rocca"	Segurola 1949	Flores
Hospital de Rehabilitación Respiratoria "M. Ferrer"	Doctor Enrique Finochietto 849	Barracas
Hospital de Salud Mental "Braulio Moyano"	Brandsen 2570	Barracas
Hospital de Salud Mental "J. T. Borda"	Doctor Ramón Carrillo 375	Barracas
Hospital General de Agudos "A. Zubizarreta"	Nueva York 3952	Villa Devoto
Hospital General de Agudos "B. Rivadavia"	Av. General Las Heras 2670	Recoleta
Hospital General de Agudos "D. Vélez Sarsfield"	Pedro Calderón de la Barca 1550	Liniers
Hospital General de Agudos "Donación F. Santojanni"	Pilar 950	Mataderos
Hospital General de Agudos "Dr. C. Argerich"	Corbeta Pi y Margal 750	La Boca
Hospital General de Agudos "Dr. C. Durand"	Díaz Vélez 5044	Caballito
Hospital General de Agudos "Dr. E. Tornú"	Combatientes de Malvinas 3002	Villa Ortuzar
Hospital General de Agudos "Dr. I. Pirovano"	Monroe 3555	Coghland
Hospital General de Agudos "Dr. J. A. Fernández"	Cerviño 3356	Palermo
Hospital General de Agudos "Dr. T. Álvarez"	Doctor Juan Felipe Aranguren 2701	Flores
Hospital General de Agudos "J. A. Penna"	Pedro Chutro 3380	Parque Patricios
Hospital General de Agudos "J. M. Ramos Mejía"	General Urquiza 609	Balvanera
Hospital General de Agudos "P. Piñero"	Varela 1301	Flores
Hospital General de Niños "Pedro de Elizalde"	Manuel A. Montes de Oca 40	Constitución
Hospital General de Niños "Ricardo Gutiérrez"	Gallo 1330	Palermo
Hospital Infante Juvenil "C. Tobar García"	Doctor Ramón Carrillo 315	Barracas

Hospital Materno Infantil "R. Sarda"	Esteban de Luca 2151	Parque Patricios
Hospital Municipal de Oncología "Marie Curie"	Patricias Argentinas 750	Caballito
Hospital Municipal de Quemados	Pedro Goyena 369	Caballito
Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo (ex nacional)	Sánchez de Bustamante 2529	Recoleta
Hospital Oftalmológico "Dr. Pedro Lagleyze"	Juan B. Justo 4151	Villa Gral. Mitre
IMPA N° 23	Querandíes 4290	Almagro
Instituto de Rehabilitación Psicofísica (I.R.E.P.)	Echeverría 955	Belgrano
Instituto de Zoonosis "L. Pasteur"	Díaz Vélez 4821	Caballito
Talleres Protegidos de Rehabilitación en Salud Mental	Suárez 2215	Barracas
Hospital Municipal de Oncología "Marie Curie"	Patricias Argentinas 750	Caballito
Hospital Municipal de Quemados	Pedro Goyena 369	Caballito
Hospital Odontológico Dr. Ramón Carrillo (ex nacional)	Sánchez de Bustamante 2529	Recoleta
Hospital Oftalmológico "Dr. Pedro Lagleyze"	Juan B. Justo 4151	Villa Gral. Mitre
IMPA N° 23	Querandíes 4290	Almagro
Instituto de Rehabilitación Psicofísica (I.R.E.P.)	Echeverría 955	Belgrano
Instituto de Zoonosis "L. Pasteur"	Díaz Vélez 4821	Caballito
Talleres Protegidos de Rehabilitación en Salud Mental	Suárez 2215	Barracas

1.15. Niños urgencias toxicológicas: 4962-2247 / 6666

1.16. Niños urgencias pediátricas: 0800-222-6466 (Lunes a viernes de 20 a 08 hs.).

1.17. Urgencias odontológicas: 4983-0392 ó 4958-5992

1.18. Quemados urgencias: 4923-4082 / 3025 (Conmutador 4924-3022)

1.19. Orientación sobre la enfermedad del VIH/SIDA: 0800-3333-444 (línea gratuita, confidencial y anónima)

1.20. Provisión gratuita de remedios: 0800-666-3300

1.21. Donación de órganos: 0800-333-6627

1.22. Salud Mental Responde: 4863-8888 (Lunes a viernes de 08 a 20 hs.)

1.23. Castración y vacunación de perros y gatos: Conmutador 4887-9100 (de no ser atendido, marcar el int. 199) (Moreno 1379, 4° piso) pedir con el Departamento de Sanidad y Protección animal o al Instituto de zoonosis Luis Pasteur: 4982-6666 (Díaz Vélez 4821)

3. EDUCACIÓN Y PROGRAMAS DE PREVENCIÓN SOCIAL:

3.1. Orientación por problemas de droga y alcohol: 4861-5586 (Lunes a viernes de 08 a 20 hs.)

4. JURÍDICO-POLICIAL.

4.1. Dirección General de la Mujer: 0-800-666-8537

Atiende las 24 horas ante maltrato y violencia familiar. Los profesionales dan orientación e informan sobre los recursos disponibles. Se deriva a la consultante a los servicios sociales, legales y terapéuticos que el Gobierno brinda.

4.2. Oficina de Violencia doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Lavalle 1250, Planta baja.

Recepción de denuncias por Violencia doméstica.

4.3. Canales de denuncias del Ministerio Público fiscal de la ciudad autónoma de buenos aires

Recepción de denuncias por la comisión de delitos y contravenciones.

A. DENUNCIA PRESENCIAL

¿Qué documentación debe llevar?

Deberá concurrir con su DNI u otro documento que acredite fehacientemente su identidad. Además, será conveniente que acerque toda la documentación o pruebas que posea sobre el hecho que desea denunciar.

¿Dónde puede denunciar?

Diríjase a la Unidad de Orientación y Denuncia (UOD) más cercana a su domicilio.

El horario de atención es de lunes a viernes de 9 a 20 hs.

Hecha la denuncia, ésta es transmitida inmediatamente vía correo electrónico al fiscal que le corresponda intervenir. Cuando se acerque a denunciar personalmente a una Unidad de Orientación y Denuncia va a ser atendido por un funcionario del Ministerio Público Fiscal CABA que va a ayudarlo con esa tarea. En el mismo lugar podrá presentar denuncias por escrito.

Sedes:

Saavedra	Ramallo 4389	Tel. 4545 2012
Belgrano / Núñez	Av. Cabildo 3067 3° piso	Tel. 5297 8102
Chacarita	Guzmán 396	Celular 15 4026 1620
Palermo	Beruti 3345	Tel. 4014 1943
Balvanera	Combate de los Pozos 155	Tel. 4011 1586
Parque Patricios	Zavaleta 425	Tel. 4911 7406
Villa Lugano	José León Suarez 5088	Tel. 4601 2358
Los Piletones	Ana María Janer y Av. Lacarra de 9 a 15 hs	Tel. 4011 1501
San Telmo / La Boca	Av. Paseo Colón 1333	Tel. 5299 4400, int. 4894
Obelisco Estación Carlos Pellegrini Subte B y Líneas C y D	Carlos Pellegrini y Av. Corrientes de 9 a 15 hs	Celular 15 3581 2363
Plaza Miserere	Av. Pueyrredón y B. Mitre de 9 a 15 hs	Tel. 4862 2028

B. DENUNCIA EN LÍNEA

<http://www.fiscalias.gob.ar/denuncia-en-linea/http://www.fiscalias.gob.ar/kiwiweb/denuncia/>

Para que podamos investigar el hecho que está denunciando, es importante que haga un relato lo más detallado posible del hecho, indicando los datos que tenga de la persona denunciada y de los eventuales testigos del hecho. Todas las pruebas que pueda aportar nos ayudarán en la tarea de investigación.

Si prefiere, envíenos su denuncia a: denuncias@fiscalias.gob.ar

¿Qué datos personales debe dar para realizar la denuncia?

Se requerirán los siguientes datos:

- Nombre y Apellido
- DNI
- Teléfono
- Dirección
- Estado Civil
- Correo electrónico (si posee)

C. DENUNCIA TELEFÓNICA

¿Dónde debe llamar?

Ud. puede comunicarse llamando **las 24 hs., los 365 días del año**, de forma gratuita al **0800 33 347225**.

El horario ininterrumpido de atención de esta línea telefónica sirve para poder dar intervención inmediata al personal policial al momento en el que los hechos se producen. Igualmente, si el hecho ya ha ocurrido se toma la denuncia, se inicia el legajo respectivo y se envía la denuncia en el momento de recepción al dispositivo móvil que posee el fiscal de turno.

4.4. Mesa de entradas de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional de la Capital Federal. Viamonte 1147/53

Recepción de denuncias por la comisión de delitos.

4.5. Comisarías de Policía

- Comisaría 1^a. Teléfonos 4322-8033/8221. Lavalle 451, San Nicolás.
- Comisaría 2^a. Teléfonos 4307-0537/4361-8054/66. Perú 1050, San Telmo.
- Comisaría 3^a. Teléfonos 4371-3333 4373-6194 4374-0454. -Tucumán 1560, San Nicolás
- Comisaría 4^a. Teléfonos 4331-9643 4342-3333. Tacuarí 770, Monserrat.
- Comisaría 5^a. Teléfonos 4953-2273/3323. Lavalle 1958, Balvanera.
- Comisaría 6^a. Teléfonos 4942-2333/2965/3333. Venezuela 1941, Balvanera.
- Comisaría 7^a. Teléfonos 4961-3333/7342 4964-3421. Lavalle 2625, Balvanera.
- Comisaría 8^a. Teléfonos 4923-3171 4931-3333/3531. Gral. Urquiza 550, Balvanera.
- Comisaría 9^a. 4861-5507 4862-3333. Billinghurst 471, Almagro.
- Comisaría 10^a. 4922-1229 4922-1229/3333. Muñiz 1250, Boedo.
- Comisaría 11^a. Teléfonos 4982-4509/4520. Av. Díaz Vélez 5152, Caballito.
- Comisaría 12^a. Teléfonos 4432-3334/3922. Valle 1454, Caballito.
- Comisaría 13^a. Teléfonos 4631-5983 4632-9051/9129. Av. Avellaneda 1548, Caballito.
- Comisaría 14^a. Teléfonos 4362-3333/6473. Bolívar 1419, San Telmo.
- Comisaría 15^a. Teléfonos 4393-0076/3333/7058. Suipacha 1156, Retiro.
- Comisaría 16^a. Teléfonos 4306-3333/4067. San José 1224, Constitución.
- Comisaría 17^a. Teléfonos 4801-1698/3333. Av. Las Heras 1861, Recoleta.
- Comisaría 18^a. Teléfonos 4304-3203/4300 4305-3333. Av. San Juan 1757, Constitución.
- Comisaría 19^a. Teléfonos 4822-3333/6311. Charcas 2844, Recoleta.
- Comisaría 20^a. Teléfonos 4941-3333/4079. Catamarca 1345, San Cristóbal.
- Comisaría 21^a. Teléfonos 4821-5056 4823-0142/3333. J. Álvarez 2373, Palermo.
- Comisaría 22^a. Teléfonos 4331-1873/4444. Av. Ingeniero Huergo 640, Puerto Madero
- Comisaría 23^a. Teléfonos 4831-3333 4832-5260. Av. Santa Fe 4000, Palermo.
- Comisaría 24^a. Teléfonos 4361-4444 4362-6875. Pinzón 456, la Boca.
- Comisaría 25^a. Teléfonos 4831-1578 4832-3333. Av. Scalabrini Ortiz 1350, Palermo.
- Comisaría 26^a. Teléfonos 4301-3333. Av. Montes de Oca 861, Barracas.

- Comisaría 27^a. Teléfonos 4854-1747 4855-3333. Camargo 645, Villa Crespo.
- Comisaría 28^a. Teléfonos 4304-4444 4305-8383 4306-0666. Av. Vélez Sarsfield 170, Barracas.
- Comisaría 29^a. Teléfonos 4854-3333/6357. Santo Dumont 4350, Chacarita.
- Comisaría 30^a. Teléfonos 4300-6338 4307-4644/5153. Av. Gral. Hornos 768, Barracas.
- Comisaría 31^a. Teléfonos 4771-3333 4773-3315. Av. Cabildo 232, Palermo.
- Comisaría 32^a. Teléfonos 4911-3333/6416. Av. Caseros 2724, Parque Patricios.
- Comisaría 33^a. Teléfonos 4781-3333/8936 4784-0651. Mendoza 2263, Belgrano.
- Comisaría 34^a. Teléfonos 4911-4444/5506. Quilmes 456, Nueva Pompeya.
- Comisaría 35^a. Teléfonos 4701-9168 4702-3337 4703-3333. Cuba 3145, Núñez.
- Comisaría 36^a. Teléfonos 4918-1708/3333. Pedernera 3405, Villa Soldati.
- Comisaría 37^a. Teléfonos 4544-3330/4747. Juramento 4367, Villa Urquiza.
- Comisaría 38^a. Teléfonos 4631-3333/7827 4633-4613. E. Bonorino 258, Flores.
- Comisaría 39^a. Teléfonos 4521-0028 4522-3333. Av. Olazabal 5437, Villa Urquiza.
- Comisaría 40^a. Teléfonos 4671-3333 4672-1824 4674-3111. Remedios 3748, Parque Avellaneda.
- Comisaría 41^a. Teléfonos 4581-3155 4582-3333 4585-5458. Bufano 1280, Villa Gral. Mitre.
- Comisaría 42^a. Teléfonos 4687-3333/6478. Lisandro de la Torre 2343, Mataderos.
- Comisaría 43^a. Teléfonos 4671-2209/4444. Chivilcoy 453, Floresta.
- Comisaría 44^a. Teléfonos 4641-3333/3827 4642-7777. Porcel de Peralta 726, Versalles.
- Comisaría 45^a. Teléfonos 4501-3333/4111 4503-9603 4504-3333/5555. J. Cubas 4154; Núñez.
- Comisaría 46^a. Teléfonos 4312-3333/9785. Av. de los Inmigrantes 2550, Retiro.
- Comisaría 47^a. Teléfonos 4572-3333/3526. Av. Nazca 4254, Villa Pueyrredón.
- Comisaría 48^a. Teléfonos 4601-3333/4379/4474 4602-3333. Martiniano Leguizamón 4377, Villa Lugano.
- Comisaría 49^a. Teléfonos 4541-4444/8142. Machain 3045, Villa Urquiza.
- Comisaría 50^a. Teléfonos 4581-1254/4444. Av. Gaona 2738, Flores.
- Comisaría 51^a. Teléfonos 4784-4047/9940. Artilleros 2081, Belgrano.
- Comisaría 52^a. Teléfonos 4638-8888/9482 4683-2221. Av. Cruz y Cafayate, Villa Lugano.
- Comisaría 53^a. Teléfonos 4801-3332 4805-7928 4806-1666. República Árabe Siria 2961, Palermo.
- Comisaría 54^a. Teléfono: 3085-4031. Basualdo 154, Villa Luro.

4.6. Bomberos: 100

Atención de emergencias, accidentes.

4.7. Policía: 911

Línea directa con el Comando Radioeléctrico de la Policía Federal Argentina.

4.8. Plan Subte Alerta: *31416

Denuncias vinculadas con delitos en subterráneos.

4.9. Emergencias y Policía Metropolitana: 103

Línea directa con el Centro Único de Coordinación y Control de la Ciudad, el cual nuclea a Emergencias y Policía Metropolitana ante inundaciones, accidentes en la vía pública, derrame de sustancias tóxicas, delitos, contravenciones, etc.

5. INFORMACIÓN GENERAL

5.1. Comedores comunitarios: 0-800-333-5683

5.2. Tercera edad - información para adultos mayores: 4863-8880 (Lunes a viernes de 9 a 15 hs.)

5.3. AYSA: 6333-2482

5.4. METROGAS: 4309-1050

5.5. EDENOR: 0800-666-4001

5.6. EDESUR: 0800-333-3787

5.7. SEDES COMUNALES:

COMUNA 1.

Dirección: Uruguay 740.

Barrios: Retiro, San Nicolás, Puerto Madero, San Telmo, Montserrat,

Límites: Borde sur de la Dársena D, Av. Tomás Edison, acceso Wilson, Av. Pte. Ramón Castillo, bajada de la Autopista Dr. A. Illia (acceso portuario) hasta intersección con Autopista Illia, prolongación virtual de Juan Bibiloni, Brig. Gral. F. Quiroga, Proyección de Montevideo, Montevideo, Guido, Uruguay, Av. Córdoba, Av. Callao, Av. Entre Ríos, Av. Caseros, Paracas, prolongación virtual Ituzaingó (puente), Guanahani, Dr. Enrique Finochietto, Gral. Hornos, Av. Caseros, Av. Defensa, Av. Martín García, Av. Paseo Colón, Av. Brasil, prolongación Av. Elvira Rawson de Dellepiane, Av. Elvira Rawson de Dellepiane hasta intersección con el paredón de la Costanera Sur, paredón de la Costanera Sur, límite catastral sur de la Reserva Ecológica, Río de la Plata.

COMUNA 2.

Dirección: J. E. Uriburu 1022 / Vicente López 2050, entre Junín y Uriburu).

Barrios: Recoleta.

Límites: Uruguay, Guido, Montevideo, Proyección de Montevideo, Brig. Gral. Facundo Quiroga, prolongación virtual de Juan Bibiloni, bajada Autopista Dr. A. Illia (acceso portuario) hasta intersección con Autopista Illia, Av. Pte. Ramón Castillo, Acceso Wilson, Av. Tomás Edison, borde oeste de la Dársena D, borde norte de la Dársena D, bordes Dársenas E y F, Av. Costanera R. Obligado, Jerónimo Salguero, deslinde suroeste zona de vías de los ferrocarriles ex FGBM, ex FGSM, ex FGB, Tagle, Las Heras, Av. Coronel Díaz, Mario Bravo, Av. Córdoba.

COMUNA 3.

Dirección: Junín 521 / Sarandí 1273.

Barrios: Balvanera, San Cristóbal.

Límites: Av. Córdoba, Gallo, Av. Díaz Vélez, prolongación virtual a Sánchez de Bustamante (puente peatonal), Sánchez de Bustamante, Sánchez de Loria, Carlos Calvo, Sánchez de Loria, Av. Juan de Garay, Av. Entre Ríos, Av. Callao.

COMUNA 4

Dirección: Av. Centenera 2906 / Av. Suárez 2032, (C1437ACN) Buenos Aires

Barrios: La Boca, Barracas, Parque Patricios, Nueva Pompeya

Límites: Prolongación Cnel. Esteban Bonorino (proyectada), Cnel. Esteban Bonorino, Cnel. Esteban Bonorino (proyectada), Cnel. Esteban Bonorino, Cnel. Esteban Bonorino (proyectada), Cnel. Esteban Bonorino, carril sureste de la Av. Gral. Fernández de la Cruz, Agustín de Vedia, Av. Riestra, Av. Del Barco Centenera, Av. Cobo, Av. Caseros, Sánchez de Loria, Av. Juan de Garay, Av. Entre Ríos, Av. Caseros, Paracas, prolongación virtual Ituzaingó (puente), Guanahani, Dr. Enrique Finochietto, Gral. Hornos, Av. Caseros, Defensa, Av. Martín García, Av. Paseo Colón, Av. Brasil, prolongación Av. Elvira Rawson de Dellepiane, Av. Elvira Rawson de Dellepiane hasta intersección con el paredón de la Costanera Sur, paredón de la Costanera Sur, límite catastral sur de la Reserva Ecológica, Río de la Plata, Riachuelo (deslinde Capital-Provincia), proyección de Riachuelo (deslinde Capital-Provincia). Comprende la Manzana Catastral 104 de la Sección 26.

COMUNA 5

Dirección: Carlos Calvo 3307, Boedo.

Barrios: Almagro, Boedo.

Límites: Sánchez de Loria, Carlos Calvo, Sánchez de Loria, Sánchez de Bustamante, prolongación virtual de Sánchez de Bustamante (puente peatonal), avenida Díaz Vélez, Gallo, Av. Córdoba, Av. Estado de Israel, Av. Ángel Gallardo, Río de Janeiro, Av. Rivadavia, Av. La Plata, Av. Caseros.

COMUNA 6

Dirección: Av. Patricias Argentinas 277, Caballito.

Barrios: Caballito

Límites: Río de Janeiro, Av. Rivadavia, Av. La Plata, Av. Directorio, Curapaligüe, Av. Tte. Gral. Donato Álvarez, Av. Juan B. Justo, Av. San Martín, Av. Gaona, Av. Ángel Gallardo.

COMUNA 7.

Dirección: Avda. Rivadavia 7202.

Barrios: Flores, Parque Chacabuco.

Límites: Carril noroeste de Castañares, Av. Lacarra, línea media de la Autopista Tte. Gral. Luis Dellepiane, Portela, Cuenca, Av. Gaona, Tte. Gral. Donato Álvarez, Curapaligüe, Av. Directorio, Av. La Plata, Av. Cobo, Del Barco Centenera, Av. Riestra, Agustín de Vedia, carril sureste de la Av. Gral. F. Fernández de la Cruz, carril noreste de la Av. Varela, Perito Moreno.

COMUNA 8.

Dirección: Avda. Roca 5252, (C1439DVO) Buenos Aires

Barrios: Villa Soldati, Villa Riachuelo, Villa Lugano

Límites: Av. Gral. Paz (deslinde Capital-Provincia), Riachuelo (deslinde Capital-Provincia), prolongación Cnel. Esteban Bonorino (proyectada), Cnel. Esteban Bonorino, prolongación virtual de Cnel. Esteban Bonorino, Cnel. Esteban Bonorino, Cnel. Esteban Bonorino (proyectada), Cnel. Esteban Bonorino, carril sureste de la Av. Gral. F. Fernández de la Cruz, carril noreste de Varela, Av. Perito Moreno, carril noroeste de Castañares, carril suroeste de Asturias, carril sureste de Santiago de Compostela, Mozart, línea media de la Autopista Tte. Gral. Luis Dellepiane, Av. Escalada, Av. Eva Perón.

COMUNA 9

Dirección: Timoteo Gordillo 2212, (C1440EER) Buenos Aires

Barrios: Liniers, Mataderos, Parque Avellaneda

Límites: Carril noroeste de Castañares, carril suroeste de Asturias, carril sureste de Santiago de Compostela, Mozart, línea media de la Autopista Tte. Gral. Luis Dellepiane, Av. Escalada, Av. Eva Perón, Av. Gral. Paz (deslinde Capital-Provincia), Av. Juan B. Justo, empalme sureste de Av. Álvarez Jonte con Av. Juan B. Justo, Av. Álvarez Jonte, Manuel Porcel de Peralta, Av. Juan B. Justo, Bacacay, Irigoyen, prolongación sobre las vías del ex FF.CC. Gral. Sarmiento, Anselmo Sáenz Valiente, Albariño, Emilio Castro, Av. Escalada, Av. Juan B. Alberdi, Mariano Acosta, Av. Directorio, Portela, línea media de la autopista Tte. Gral. Luis Dellepiane, Lacarra.

COMUNA 10

Dirección: Bacacay 3968, (C1407EDL) Buenos Aires

Barrios: Villa Real, Monte Castro, Versalles, Floresta, Vélez Sarsfield, Villa Luro,

Límites: Portela, Cuenca, Av. Gaona, Joaquín V. González, Baigorria, Av. Lope de Vega, Av. Gral. Paz (deslinde Capital-Provincia), Av. Juan B. Justo, empalme sureste de Av. Álvarez Jonte con Av. Juan B. Justo, Av. Álvarez Jonte, Manuel Porcel de Peralta, Av. Juan B. Justo, Bacacay, Irigoyen, vías del ex FF.CC. Gral. Sarmiento, Anselmo Sáenz Valiente, Albariño, Av. Emilio Castro, Escalada, Av. Juan B. Alberdi, Mariano Acosta, Av. Directorio.

COMUNA 11.

Dirección: Av. Beiró 4629.

Barrios: Villa General Mitre, Villa Devoto, Villa del Parque, Villa Santa Rita.

Límites: Av. Gaona, Av. Tte. Gral. Donato Álvarez, Av. Juan B. Justo, Av. San Martín, Av. Álvarez Jonte; Gavilán, Arregui, Av. San Martín, Gutemberg, Campana, vías del ex FF.CC. Gral. Mitre (ramal Suárez), Av. Gral. Paz (deslinde Capital-Provincia), Av. Lope de Vega, Baigorria, Joaquín V. González.

COMUNA 12.

Dirección: Miller 2751.

Barrios: Coghlan, Saavedra, Villa Urquiza, Villa Pueyrredón.

Límites: Av. Gral. Paz (deslinde Capital-Provincia), vías del ex FF.CC. Mitre (ramal Suárez), Campana, Salvador María del Carril, La Pampa, Av. Dr. Rómulo Naón, Av. Monroe, Av. Dr. Ricardo Balbín, Franklin D. Roosevelt, Zapiola, Crisólogo Larralde, Av. Cabildo.

COMUNA 13.

Dirección: Av. Cabildo 3067.

Barrios: Núñez, Belgrano, Colegiales.

Límites: Muelle al norte del Aeroparque Jorge Newbery, Av. Costanera Rafael Obligado, La Pampa, Av. Pte. Figueroa Alcorta, Av. Valentín Alsina, Olleros, vías del ex - FF.CC. Gral. Mitre (ramal Tigre), prolongación virtual de Zabala, Zabala, Av. Cabildo, Jorge Newbery, Av. Crámer, Av. Dorrego, Av. Álvarez Thomas, Av. Forest, La Pampa, Rómulo Naón, Av. Monroe, Av. Dr. Ricardo Balbín, Franklin D. Roosevelt, Zapiola, Crisólogo Larralde, Av. Cabildo, Av. Gral. Paz (deslinde Capital-Provincia), prolongación virtual Av. Gral. Paz hasta el mojón A en el Río de la Plata, Río

de la Plata.

COMUNA 14.

Dirección: Beruti 3325.

Barrios: Palermo.

Límites: Muelle al Norte del Aeroparque Jorge Newbery, Av. Costanera Rafael Obligado, La Pampa, Av. Pte. Figueroa Alcorta, Av. Valentín Alsina, Olleros, vías del ex FF.CC. Gral. Mitre (ramal Tigre), prolongación virtual de Zabala, Zabala, Av. Cabildo, Jorge Newbery, Crámer, Av. Dorrego, Av. Córdoba, Mario Bravo, Av. Coronel Díaz, Av. Las Heras, Tagle, deslinde suroeste zona de vías de los ferrocarriles ex FGBM, ex FGSM, ex FGB, Jerónimo Salguero, Av. Costanera Rafael Obligado, vértice oeste de la Dársena F, Río de la Plata.

COMUNA 15.

Dirección: Avda. Córdoba 5690.

Barrios: Parque Chas, Chacarita, Villa Crespo, La Paternal, Villa Ortúzar, Agronomía. **Límites:** Av. Córdoba, Av. Dorrego, Av. Álvarez Thomas, Av. Forest, La Pampa, Av. Salvador María del Carril, Campana, Gutemberg, Av. San Martín, Arregui, Gavilán, Av. Álvarez Jonte, Av. San Martín, Av. Gaona, Av. Ángel Gallardo, Av. Estado de Israel.

5.8 Conmutador de Jefatura de Gobierno de la Ciudad: 4323-9400 (Lunes a viernes de 8 a 20 hs.)
Conmutador de la Jefatura de Gobierno e información sobre los números telefónicos correspondientes a las diferentes áreas.

5.9. Asistencia e información al turista (BUETUR): 0800-999-2838 (Todos los días de 8 a 20 hs.)
Línea gratuita de asistencia al turista- Información turística y recepción de denuncias sobre abuso comercial, robos y otros delitos, extravíos, o por incumplimiento de servicios contratados. Atención en castellano, inglés, portugués, italiano y francés.

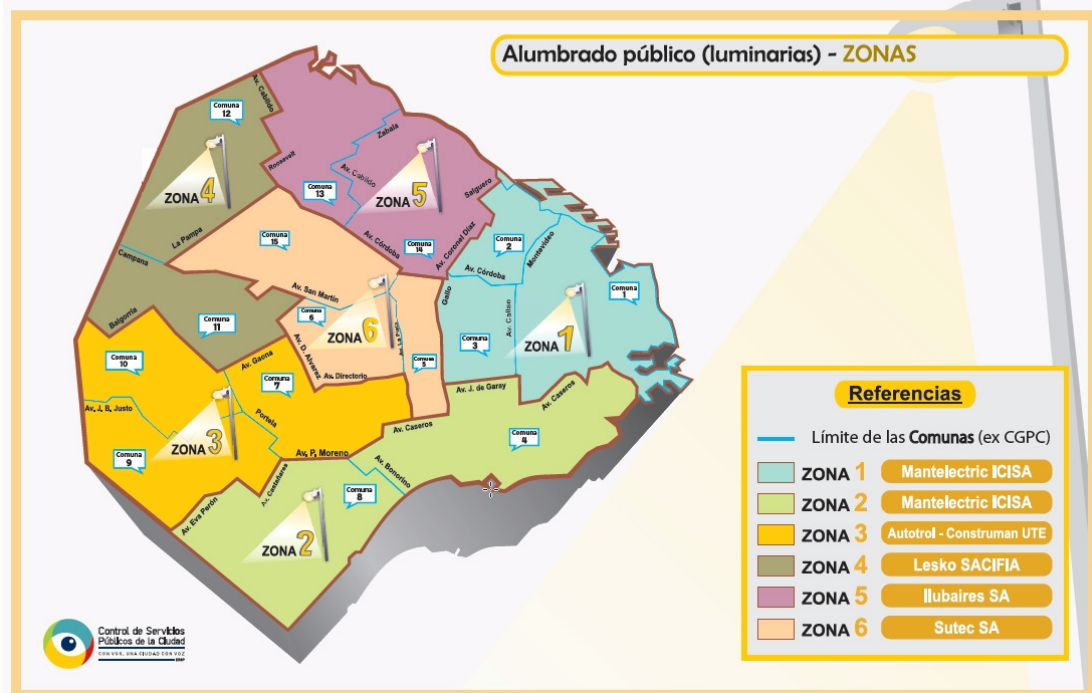
5.10. Información sobre los servicios de la Ciudad: 147 (Lunes a Viernes de 07:30 a 20:30 hs.).

- Información General, reclamos y denuncias: Lunes a viernes 7.30 a 21 hs. Sábados, domingos y feriados de 8.30 a 14.30 hs.
- Rentas: Lunes a viernes 9 a 19 hs.
- Infracciones y Licencias de Conducir: Lunes a viernes 7.30 a 20.30 hs.
- Tarjeta Pase Maestro: Lunes a viernes 7.30 a 20.30 hs.
- Fax: Todos los días las 24 hs.

5.11 Infancia (Consejo de los Derechos de Niños, niñas y adolescentes): 102
Línea gratuita para realizar consultas y denuncias vinculadas a problemáticas de la infancia.

5.12. Mantenimiento del servicio de alumbrado público en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Alumbrado público (luminarias)



- **Zona 1 (MANTELECTRIC SA)** - Reclamos. Tel 0-800-3333-041
- **Zona 2 (MANTELECTRIC SA)** – Reclamos. Tel 0-800-3333-041
- **Zona 3 (AUTOTROL – CONSTRUMAN UTE)** –
- **Zona 4 (LESKO SACIFIA)** Reclamos Tel. 0-800-555-3756 4644-5056.
- **Zona 5 (ILUBAIRES SA)** – Reclamos Tel. 0-800-888-8589 4585-1118
- **Zona 6 (SUTEC SA)** - Reclamos Tel. 0-800-222-8936 4922-9991 int. 5225

5.13. Servicios Sociales Zonales.

Existen 16 Servicios Sociales Zonales distribuidos en todo el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, en los cuales se atiende descentralizadamente los diferentes programas del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat.

Cada Servicio Social Zonal está integrado por equipos profesionales, técnicos y administrativos que aportan los recursos necesarios para resultar un nexo directo entre el Ministerio de Desarrollo Social de la Ciudad de Buenos Aires y los vecinos.

- Servicio Social Zonal 1 Piedras 1281, San Nicolás. Tel: 4361-3590
- Servicio Social Zonal 2. Rodríguez Peña 778, San Nicolás. Tel: 4823-1165
- Servicio Social Zonal 3. Av. San Juan 2353, San Cristóbal. Teléfono: 4308-0289
- Servicio Social Zonal 4 Este. Cnel. Salvadores 799, La Boca. Tel: 4303-1393
- Servicio Social Zonal 4 Oeste. Av. Del Barco Centenera 2906, Nueva Pompeya. Tel: 4919-8763.
- Servicio Social Zonal 5. Cochabamba 4048, Boedo. Tel: 4923-1395.
- Servicio Social Zonal 6. Av. Patricias Argentinas 277, Caballito.
- Servicio Social Zonal 7. Yermal 2453, Flores. Tel: 4613-5513
- Servicio Social Zonal 8. Escalada Av. 4501, Villa Lugano. Tel: 4605-1297.
- Servicio Social Zonal 9. Escalada Av. 4501, Villa Lugano. Tel: 4605-1297
- Servicio Social Zonal 10. Alte. F.J. Seguí 2125 1° piso, La Paternal. Tel: 4581-1422.
- Servicio Social Zonal 11. Av. Francisco Beiró 5229, Villa Devoto. Tel: 4566-3849. sszonal11@buenosaires.gob.ar
- Servicio Social Zonal 12. Charlone 1563, Villa Urquiza. Tel: 4551-9458. sszonal12@buenosaires.gob.ar
- Servicio Social Zonal 13. Av. Cabildo 3067 2do piso, Belgrano. Tel: 4704-9007. sszonal13@buenosaires.gob.ar

buenosaires.gob.ar

- Servicio Social Zonal 14. Av. Cnel. Díaz 2110, Palermo. Tel: 4821-5697
- Servicio Social Zonal 15. Alte. F.J. Seguí 2125, Planta Baja, Paternal. Tel: 4581-1373.

5.14. Embajadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

República Federal de Alemania.

Dirección: Villanueva 1055, Palermo. Teléfono: 4778-2500.

Reino de Arabia Saudita.

Dirección: Alejandro María de Aguado 2881, Palermo. Teléfonos: 4802-0760 / 4802-4303

Commonwealth de Australia

Dirección: Villanueva 1400, Palermo. Teléfonos: 4779-3500 / 6632-2059 (Visas e Inmigraciones).

República de Austria

Dirección: French 3671, Palermo (Embajada). Cerrito 1294, Piso 15, Retiro (Oficina Comercial).
Teléfono: 4809-5800 (Embajada) / 4816-0479 (Oficina Comercial).

Estado Plurinacional de Bolivia

Dirección: Av. Corrientes 545, Piso 2º "6", San Nicolás. Teléfono: 4394-1463.

República Federativa de Brasil

Dirección: Cerrito 1350, Retiro. Atención al Público: Lunes a Viernes de 9.30 a 12.30 y de 15.30 a 17.30hs. Teléfonos: 4515-2400 / 4813-0083 Agregaduría de Ejército / 4811-4030 Agregaduría Naval / 4811-9652 Agregaduría de Defensa y Aeronáutica / 4815-2718 Agregaduría Policial / 4815-3094 Agregaduría Policial / 4515-2474 Agregaduría Tributaria y Aduanera / 4515-2429 Agregaduría Agrícola / 4515-2566 Agregaduría Civil

Canadá

Dirección: Tagle 2828, Palermo. Teléfono: 4808-1000.

República de Chile

Dirección: Tagle 2762, Palermo / Marcelo T. de Alvear 636, Piso. 9º, Retiro (Oficina Comercial).
Teléfonos: 4808-8600 Embajada / 4313-3343 Oficina Comercial / 4313-3338 Oficina Comercial

República Popular China

Dirección: Av. Crisólogo Larralde 5349, Saavedra. Teléfonos: 4547-8100 (Recepción) / 4547-8109 (Protocolo) / 4547-8110 (Asuntos Culturales) / 4547-8128/8129 (Asuntos Consulares) / 4547-8125 (Agregaduría Militar).

República de Colombia

Dirección: Carlos Pellegrini 1363-Piso 3º, Retiro. Teléfonos: 4325-0258, 4325-0494, 4325-1106 y 4322-1610. Sección Consular: Carlos Pellegrini 1135 PB, Retiro. Teléfonos: 3220-1367/68. Horario de 9:00 a 14:00 hs.

República de Cuba

Dirección: Virrey del Pino 1810, Belgrano. Teléfonos: 4782-9049 / 4782-9089

Delegación de la Unión Europea

Dirección: Ayacucho 1537, Recoleta. Teléfono: 4805-3759.

República Dominicana

Dirección: Juncal 802, Piso 6º "N", Retiro. Telefax: 4312-9378.

República del Ecuador

Dirección: Av. Quintana 585- Piso 9º, Recoleta. Teléfonos: 4804-0073 / 4806-3464

Reino de España

Dirección: Av. Figueroa Alcorta 3102, 1º Piso, Palermo. Teléfonos: 4328-9664 Int. 125 Consejería

de Turismo / 4809-4900 Int. 107/108 Cancillería / 4812-0024/25 Int. 117 Oficina Cultural / 4809-4960 Int. 4967/4968 Oficina Comercial.

Estados Unidos de América

Dirección: Av. Colombia 4300, Palermo. Teléfono: 5777-4533.

República de Finlandia

Dirección: Av. Santa Fe 846, Piso 5º, Retiro. Cancillería y Sección Consular. Teléfono: 4312-0600.

República Francesa

Dirección: Cerrito 1399, Retiro (Cancillería). Basavilbaso 1253, Retiro (Servicio Cultural). Av. del Libertador 498 - 17º piso, Retiro (Misión Económica). Cerrito 1399, Retiro (Agregado de Defensa). Cerrito 1399, Retiro (Servicio de Prensa). Cerrito 1399 (Servicio Cultural). Av. Santa Fe 846, Pisos 3º y 4º, Retiro (Consulado General). Teléfonos: 4515-2930 Cancillería / 4515-2952 Agregado de Defensa / 4819-2400 Misión Económica / 4515-2961 Servicio de Prensa / 4515-2800 Servicio Cultural / 4312-2409 Consulado General

República de Haití

Dirección: Av. Figueroa Alcorta 3297, Palermo. Teléfonos: 4807-0211 / 4802-5979

Real de los Países Bajos

Dirección: Edificio "Porteño Plaza II", Olga Cossettini 831, Piso 3º, Puerto Madero. Teléfono: 4338-0050

Estado de Israel

Dirección: Av. de Mayo 701, Piso 10º, Monserrat. Teléfono: 3724-4500

República Italiana

Dirección: Billinghamurst 2577, Palermo (Cancillería). 3 de Febrero 1365, Belgrano (Agregaduría de Defensa (Militar, Naval y Aéreo), Av. del Libertador 1068, 10º piso. (Oficina para la Promoción Comercial), M. T. de Alvear 1119, 3º Piso, Retiro (Agregaduría Cultural). Teléfonos: 4011-2100 (Conmutador) / 4787-2235 Agregaduría de Defensa / 5252-6800 (Agregaduría Cultural) / 4807-1414 (Oficina para la Promoción Comercial) / 4011-2161 (Oficina Científica)

Japón

Dirección: Bouchard 547, Piso 17, San Nicolás. Teléfono: 4318-8200.

República Libanesa

Dirección: Av. del Libertador 2354 (C1425AAW) Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Teléfono: 4802-0466.

Estados Unidos Mexicanos

Dirección: Arcos 1650, Belgrano. Dirección: Reconquista 1056. Piso 11, Retiro. Teléfonos: 4118-8800 / 4118-8827 (Embajada). 4139-6770 (Consulado). 4139-6771 (Consejo de Promoción Turística de México).

Reino de Noruega

Dirección: Carlos Pellegrini 1427, PB. 2, Retiro. Horario de Atención de 9.30 a 14:00 hs. Teléfono: 4328-8717

República de Panamá

Dirección: Av. Santa Fe 1461, Piso 1º; Recoleta. Teléfonos: 4811-1254 / 4814-3655

República del Paraguay

Dirección: Las Heras 2545, Recoleta. Teléfonos: 4802-3826 / 4802-3432.

República del Perú

Dirección: Av. del Libertador 1720, Recoleta. Horario de atención al público: Lunes a Viernes 9 a 13 y de 15 a 18hs. Armenia 2436 P 1º A, Palermo. Agregaduría de Defensa: Armenia 2436 P 2º E, Palermo. Teléfonos: 4802-2000, 4802-2438 y 4802-2551. 4832-5741 (Agregaduría Policial). 4833-7711, 4833-7006 y 4833-7722 (Agregaduría de Defensa)

República de Polonia

Dirección: Alejandro María de Aguado 2870, Palermo. Teléfono: 4808-1700.

República Portuguesa

Dirección: Maipú 942, Piso 17, Retiro. Teléfono: 4312-0187 / 4312-3524.

Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte

Dirección: Dr. Luis Agote 2412, Recoleta. Cancillería y Sección Consular. Teléfono: 4808-2200 / 4808-2274 / 4808-2235 / 4808-2221 / 4808-2283 / 4808-2316.

Rumania

Dirección: Arroyo 962/970, Retiro. Teléfonos: 4326-5888 / 4322-8656 / 4328-1786 (Oficina Comercial):

Federación Rusa

Dirección: Rodríguez Peña 1741, Recoleta. Teléfonos: 4813-1552 / 4813-8039

República de Sudáfrica

Dirección: Marcelo T. de Alvear 590, Piso 8º, Retiro. Teléfono: 4317-2900.

Reino de Suecia

Dirección: Tacuarí 147- Piso 6º, Monserrat. Lunes a Jueves a 8:15 a 15:00 hs (con una pausa entre las 13:00 y 13:30). Viernes de 8:15 a 14:00 Horario de atención al público: Lunes a Viernes de 10:00 a 12:00hs. Teléfono: 4329-0800.

Confederación Suiza

Dirección: Av. Santa Fe 846, Piso 12, Retiro. Teléfono: 4311-6491.

República de Turquía

Dirección: 11 de Septiembre 1382, Belgrano. Cancillería y Sección Consular Teléfonos: 4785-7203 / 4788-3239.

República Oriental del Uruguay:

Dirección: Las Heras 1907, Recoleta. Teléfono: 4807-3040.

República Bolivariana de Venezuela

Dirección: Av. Luis María Campos 170, Palermo Cancillería y Sección Consular. Teléfono: 4129-0800

ANEXO D

APORTES DE LAS PROVINCIAS

Aporte de participantes del 2° Encuentro Federal del Ciclo de Cátedras Nacionales 2018¹ para los Institutos de Formación Policial.

PROYECTO: "UNIDAD DE MEDIACIÓN EN LA POLICÍA DE LA PROVINCIA DEL CHUBUT" Año 2017

RESUMEN

La presentación de este proyecto se realiza desde la Materia de "Mediación en el Conflicto", implementada en el corriente año 2017, para el Curso de Ascenso de los Sres. Comisarios de la Agrupación Comando Escalafón General: Artiles, Néstor Omar; Bertero Alberto Julio, Bustamante Miguel Ángel; Facciuto Diego Alejandro; Gonzales Darío Alejandro; Gonzales Jesús Guillermo; Huiscaman Miguel Ángel; Monges Carlos Javier y que está a cargo de la Profesora Sra. Maria Dilys Vales, Mediadora.

Se plantean las relaciones entre policía, comunidad y sociedad civil. Se reflexiona sobre la seguridad pública y su relación con la libertad. El movimiento de la Resolución Alternativa de Conflictos y los fundamentos de la Mediación. Se plantea el concepto de mediación desde la autoridad y los problemas y marcos de referencias para la mediación policial. Se aborda la especificidad de la Mediación en contextos policiales. Se plantea la necesidad de la creación de una Unidad Mediadora en la Policía de la Provincia del Chubut.

A partir de los conceptos básicos de mediación policial, se deberá trabajar en implantar la figura en la óptica del agente de base, la cultura policial y los adelantos en el campo de la resolución de conflictos. Se analizan problemas concretos.

La reflexión lleva a acotar el campo donde se puede intervenir con mediación Policial y en qué casos. Se detallan las nuevas habilidades que se tendrían que potenciar en la policía. Se hacen las pertinentes recomendaciones.

1. INTRODUCCIÓN

Estamos viviendo un tiempo en el que los conflictos aumentan y como consecuencia de las tensiones y los enfrentamientos sociales, el desempleo, el empobrecimiento, etc. Nos preguntamos si la policía está preparada para afrontar estas situaciones cada vez más complejas y que forman parte de nuestro presente y futuro, ¿Podremos conseguir un mundo mejor en un entorno cada vez más complejo haciendo lo mismo que se ha hecho desde siempre?

Entendemos que la democracia además de votaciones implica más participación, más justicia y más igualdad. Para ello se hace preciso construir ciudadanía responsable que nos permita rehacer la ética de la responsabilidad y la solidaridad. (William Ury; Alcanzar la paz: resolución de conflictos, mediación en la familia, en el trabajo y en el mundo, Barcelona, 2005). El sostiene que el que está afectado por la disputa directa o indirectamente, debe cumplir un papel importante en la prevención de conflictos (impedir que emerja, abordando las tensiones latentes), conteniendo para evitar escaladas y dedicar esfuerzos para que en su resolución de conflictos no haya vencedores ni vencidos.

Esta es la única forma de garantizar una futura cooperación social, imprescindible para afrontar los retos presentes y futuros en el mundo actual. Y muchas veces, ese esfuerzo de la comunidad se ha de articular en torno al trabajo coordinado de las autoridades locales a fin de identificar adecuadamente los problemas y buscarles soluciones que disminuyan los riesgos y generen **una cultura de seguridad ciudadana**, al tiempo que mejoren la convivencia y la calidad de vida de las persona.

De los receptores de servicios públicos, llamados usuarios / clientes, ciudadanos, por el respeto que se merecen, entendemos se debe ir más allá de la definición de las relaciones entre funcionarios públicos y la ciudadanía. No estamos ante un contrato comercial sino social y político. El ciudadano deber ser visto como autentico accionista del Estado porque es quien lo financia y esto conlleva a obligaciones más profundidad hacia las persona.

Esto requiere un mejor uso de los recursos del Estado. Se requiere también responsabilidad pública de los funcionarios, sueldos dignos, formación y motivación. Todo esto debería traducirse en un sistema de relaciones entre policía y sociedad caracterizado por la confianza, la credibilidad y el respeto mutuo, y, obviamente, implica potenciar el sentimiento real de seguridad en la sociedad, hacer que el ciudadano se sienta parte del sistema y que tenga la confianza de que será atendido adecuadamente en la gestión de los conflictos que pueda tener. Por lo tanto, la seguridad no debe quedar reducida a la idea de orden público, ha de incluir todas las intervenciones sociales que los municipios puedan ofrecer.

Todas estas relaciones han de llevar a que la policía se involucre en la asunción de un rol diferente al tradicional, por los nuevos desafíos propuestos creemos hacer una enérgica defensa de la policía en términos generales, su trabajo es muy difícil, las exigencias máximas, la imagen mala, generalmente y debemos también decir que es más habitué que en los medios de comunicación muestren imágenes negativas de intervenciones policiales y que tocan la sensibilidad y eclipsan otros muchos comportamientos policiales ejemplares como resultado de ello la percepción de la ciudadanía de su policía no es positiva.

Por lo expuesto hasta aquí es que nos postulamos, en lo que sería deseable, disponiendo de nuestra actitud enfocada hacia el futuro que deseamos.

Nuestra propuesta es plantear que la Mediación, aplicada al campo de la Seguridad, además de los beneficios que aporta a la ciudadanía pueda ser la herramienta para propiciar un cambio cultural en toda la Organización Policial, y especialmente aplicable en la Policía Comunitaria o de Proximidad, por ser está la más próxima a los ciudadanos, la más fácilmente abordable para la relación y para la interacción, obviamente sin excluir otros cuerpos de seguridad.

2. LA SEGURIDAD ES COSA DE TODOS

Más seguridad implica más confianza en el otro, más confianza, más seguridad y más libertad. Es imposible estar seguros de todo el cien por ciento y por lo tanto la vida es riesgo, estos nos generan miedo y el miedo es una emoción legítima de la que todos tenemos experiencia. El rol del miedo es protegernos, hacernos reaccionar ante eventos que pueden resultar dañinos. Pero al mismo tiempo, el miedo es un mecanismo de control social. A veces se nos genera miedo para condicionar nuestras vidas. En cierta forma, la libertad también es un riesgo, pero sin duda es uno de los riesgos más asumibles socialmente. Porque el riesgo es necesario para avanzar en la sociedad: innovando, equivocándose, asumiendo riesgos es que avanzamos, pero todo en su justo límite.

3. EL MOVIMIENTO DE ADR

Estas siglas responden a la expresión *Alternative Dispute Resolution* que se refieren al movimiento de resolución de conflictos que en nuestro idioma se traduce como Medios Extrajudiciales de Solución de Conflictos (MESOC). Naciones Unidas tiene reconocidas hasta 19 figuras distintas de ADR tales como el arbitraje, la negociación, la encuesta, etc. Entre las más importantes esta Mediación. Tan importante es la Mediación que tiende a confundirse con el campo de ADR completo. Así podemos hablar de mediación como una técnica, algo que todos hacemos de forma más o menos espontánea (producto social) o como todo el campo de resolución de conflictos.

La mediación como técnica se fundamenta en dos ideas básicas: un distinto uso de las relaciones de poder y un uso diferente de la confianza. No es fácil mediar y la técnica requiere habilidades especiales en quienes la practican. Existen varias clases de mediación y varios modelos de trabajo. El contexto en que la mediación se aplica condiciona la forma: así no es lo mismo la mediación comercial, que la mediación en las organizaciones o en una escuela. Uno de los campos en que la mediación está tomando impulso es el campo de la mediación comunitaria. Está afecta a conflictos públicos, a conflictos grupales, entre vecinos, etc.

Las relaciones de la mediación con el sistema judicial tiene estas características:

1° Son independientes: Sucede al principio, la mediación y el proceso judicial no tienen nada en común. El proceso es un arbitraje formalizado e institucional. La mediación se ve muy alejada.

2° Son complementarias: Con el tiempo se ve en determinadas fases de los procesos judiciales la mediación, para determinados casos, ayuda a las soluciones transaccionadas y son los mismo tribunales quienes proponen derivar a mediación determinados asuntos.

3° Son integrativas: la fase posterior es que el proceso judicial tiende a flexibilizarse y ofrece cada vez más oportunidades de conciliación a través de alternativas mediadas.

4. MEDIACIÓN DESDE LA AUTORIDAD

La mediación más clásica es que las partes acudan de forma voluntaria, que se respete la voluntariedad, que se respete la confidencialidad de lo tratado, que los mediadores sean imparciales y neutrales y que no se imponga ninguna decisión a las partes como resultado del proceso. Esto se consigue en forma regular, tiene dificultades objetivas en aquellos supuestos en los que el mediador es una figura de autoridad ya sea el policía, el juez o el gerente de una empresa si pretende usar la mediación entre sus subordinados.

Específicamente para la policía, si hablamos del agente que está sobre terreno se encuentra en situaciones de carácter público o que transcurren en la calle, por lo que la confidencialidad está afectada. Muchas veces las vulneraciones de la ley existentes impiden que sea neutral, otras veces las partes no esperan una solución negociada sino simplemente que les den la razón. La policía tiene verdaderas dificultades objetivas si quiere practicar la mediación de acuerdo a los parámetros clásicos que se estudian en los libros/ cátedras/ cursos de mediación.

A partir de los trabajos de Golstein en 1979 en los que se contempla al agente de policía como alguien más allá de una función represora y que debe enfrentarse y solucionar problemas, se viene pensando que la mediación y la negociación son recursos útiles en la policía. Esta línea de reflexión sobre el trabajo de policía entiende que se ha minimizado en exceso el rol de la comunidad, que las habilidades de negociación son muy útiles como recurso para el policía, que la autoridad en muchos casos se puede imponer por la simple profesionalidad y competencia y no estrictamente con la represión.

Que deben acotarse (y puede hacerse) aquellos supuestos en los que la mediación es posible (conflictos entre vecinos, ruidos, molestias, entre iguales, etc.) y que esto significa un alto porcentaje de la actividad policial.

Todo lo expuesto anteriormente nos dice que la mediación policial debe ubicarse en tres marcos básicos de referencia:

- a) La justicia restaurativa (Código Penal): Que es una nueva forma de tratamiento de los problemas penales en óptica más criminológica y de autocomposición de los conflictos.
- b) La Policía de Proximidad/Comunitaria: Que es una nueva concepción de la policía más democrática y más cercana a la comunidad, una policía tolerante, flexible y que pueda ser percibida como un recurso de comunidad, potenciador, a la vez, de otros en cadena.
- c) El rol del agente de policía: El policía está formado en determinados valores, la cultura policial es muy consistente y habituada al ejercicio de la autoridad represiva, el agente tiende a no verse como negociador. Además la policía es una institución jerarquizada, acostumbrada a este tipo de relación, y algunas veces traslada esta cultura jerárquica en su relación con la ciudadanía.

La implementación de la mediación policial requiere de la generación de nuevas actitudes, la adquisición de nuevas habilidades y el enmarque de la función policial en marcos de referencia en los que pueda presumir que se obtendrán resultados efectivos; de hecho, el que la policía trabaje en funciones de mediación puede ser la muestra de que la institución está viva, que avanza, que se adapta a la nueva realidad y que se mantiene en permanente proceso de cambio y modernización.

Estas nuevas habilidades a adquirir tienen que ver esencialmente con que el policía sea un profesional muy peculiar; se trataría del policía que propicia y favorece el protagonismo de la comunidad y de la Institución a la que pertenece en detrimento del suyo propio; que prefiere y favorece el trabajo en equipo, tanto entre compañeros como su interacción con la ciudadanía con la que trabaja.

Este policía ha de poner muy alto el listón del índice de resistencia a la frustración si quiere sobrevivir profesionalmente a la demanda de ser gestor de la convivencia, lo que a veces ha de significar prescindir de su facultad sancionadora y la presión coactiva; usar la persuasión efectiva para hacer comprender al posible infractor que su conducta no es cívica; entender que la ley es un medio para construir la convivencia y no un fin en sí mismo ... tareas que muchas veces serán simultáneas y casi siempre apremiantes y contradictorias, nos referimos a un policía que utiliza como arma la empatía, la no directividad y la humildad de quien se reconoce alumno de todo en el aprendizaje de las realidades de las que es necesario partir, que está convencido de que lo que no va en el sueldo va en la vocación, la ética profesional, y en el propio compromiso ideológico personal, que no tiene por qué necesariamente vincularse a ninguna opción partidista.

CONCRECIÓN DE LAS HABILIDADES

- a) Ser capaces de analizar el conflicto, evaluar riesgos personales, gestionar la agresividad, identificar conductas de engaño, patrones de conflictos básicos, evaluar la legalidad de la situación, desarrollar estrategias para abordarlos.
- b) Ser capaces de hacerse aceptar como interlocutores válidos, escucha activa, comunicación eficaz, equilibrio personal, asertividad, control de impulsos, etc.
- c) Ser capaces de utilizar los recursos de negociación, intervención en grupos, técnica de mediación policial, etc. En este punto debemos decir que los programas formativos de la policía han de ser objeto de profunda reflexión y dotados de dimensiones sociales y psicológicas, en criterios inequívocos en actitudes, talante e ideología a partir de los siguientes temas:

Motivación: supone una propia satisfacción para los propios policías el sentirse apreciados por la ciudadanía y ha de suponer un bienestar psicológico de los mismos policías, adquirir destrezas para trabajar en equipo, también se tendrá en cuenta el

Rendimiento ya que esto es una caracterización de los equipos altamente efectivos con personas altamente eficaces.

Adquirir habilidades para gestionar la convivencia, lo que supone una formación continua en temas comunitarios como: los de participación social, apoyo social, comportamientos solidarios, intervención en crisis, habilidades sociales tales como: comunicación, negociación, gestión de conflictos, control de las emociones, gestión de reuniones, etc.

Otra parte importante en esta formación es el conocimiento del Ordenamiento Jurídico: las normas que regulan el comportamiento individual y colectivo de nuestra sociedad, equivale a tomar el cumplimiento de las leyes como un medio para conseguir la convivencia pacífica, lo que es justo y que no sea ilegal.

Hacemos una aclaración en este tema de legitimar la legalidad o la decisión... ¿de lo que es justo?. Recordamos que estamos ante un método auto compositivo y por lo tanto son los mismos actores que deciden el consenso y por lo tanto lo que es justo.

El papel de la policía es el de colaborar para que estos acuerdos sean legales, complementando así su función contribuyendo a que funciones los mecanismos informales de control social: la familia, la escuela, la comunidad y solo cuando estos mecanismos fallen o estén debilitados será necesario acudir a los mecanismos formales de control social, por ejemplo la policía, cuya actuación será ajustada a esta forma de hacer policía.

También haremos hincapié que es importante el consentimiento de los ciudadanos para llegar a acuerdos, tal vez no el definitivo, pero si conseguir que las personas recuperen o restablezcan su capacidad de dialogar, de escuchar, de respeto mutuo, es decir que asuman con certeza su capacidad para resolver conflictos por una vía que no ha de ser necesariamente la adversarial.

Con todo lo anterior podemos definir los auténticos objetivos de la actuación policial:

- Proteger la ley.
- Evitar tensiones: estando atentos a los comportamientos que perjudican las relaciones comunitarias, actos no cívicos y conflictos.
- Garantizar la percepción de seguridad: para mejorar la vida comunitaria.

Si se logran estos objetivos, especialmente el último, la ciudadanía percibirá que la policía es un servicio público en el que se puede confiar.

5. MEDIACIÓN POLICIAL

“Es la mediación ofertada por los policías en el marco de la Institución. Por lo común, la mediación se realiza en las instalaciones policiales y los policías intervienen de uniforme; su fuerza radica en la confianza que los ciudadanos depositan en los propios policías. De manera significativa, va mejorando e incrementándose la colaboración con organismos públicos como los Juzgados, Servicios Sociales u Educativos, Municipios, etc. Así como privados, tales como asociaciones y los ciudadanos a título personal”.

Gallardo, R. Pérez, H. Pérez, J: “Mediación Policial: un oxímoron”, Ed. Loisele, Villa Real, enero 2014).

Las técnicas de mediación policial están pocos desarrolladas en el mundo deben contemplarse en el marco de la mediación comunitaria desde la óptica del campo de la gestión de conflictos. Desde el campo de la seguridad, requiere ser vista como un recurso de afrontamiento de multitud de situaciones en las que el policía debe ser un negociador, algo como una práctica y técnica nueva por la especificidad de la función policial que introduce aspectos de cambio en la cultura de la organización y de las relaciones con la comunidad, una nueva aptitud que requiere actitud.

Como la presión del tiempo es muy crítica en las intervenciones policiales es necesario establecer protocolos de actuación para los agentes de forma que puedan adoptar rápidamente las siguientes decisiones:

- a) Si el problema es abordable con la mediación como recurso, tomando como punto de partida que cualquier conflicto es abordable aunque no siempre mediable, pero que la intervención de la Policía en funciones de Mediación, sino se resuelve el conflicto totalmente, al menos, se rebaja la tensión conflictual y suele mejorar la convivencia.
- b) Si es conveniente hacer esa mediación sobre la marcha: cualquier procedimiento policial se va a ver mejorado si los policías intervienen desde el conocimiento de las habilidades de mediación, lo que, con certeza va a enriquecer su actuación con el consiguiente beneficio fundamentalmente para la ciudadanía, pero también para la institución que mejora su imagen, y, por supuesto, para el propio agente que se siente más satisfecho.
- c) Muchas de las demandas que llegan al Servicio Público de Mediación en Rawson vienen derivados de la policía.

La implementación de la mediación en policía presenta algunas dificultades a tener en cuenta: los agentes que trabajan en turnos de noche tienen una situación distinta de los que trabajan de día. Quienes trabajan en zonas turísticas o con inmigrantes pueden tener dificultades de idioma.

La mediación en policía tiene básicamente tres campos importantes de aplicación:

- 1) Para intervenciones operativas que puedan ser tratadas desde la mediación.
- 2) Para conflictos de la policía con los ciudadanos.
- 3) Para conflictos internos de la organización.

Los caos que pueden ser abordables pero no siempre mediables, pueden ser tratados operativamente con mediación pueden resumirse en aquellos que están vinculados a la calidad de vida (ruidos, molestias, animales, ocupación de espacio público, etc.), aquellos vinculados a las relaciones interpersonales con límites legales claros (accidentes de tráfico sin heridos, incidentes menores en escuelas, peleas de familia, consumo, vecindad, etc.) y aquellos vinculados a la adversidad cultural (determinados problemas con inmigrantes, etc.) como también asuntos que involucran menores, a los que con intervención en vía extrajudicial de la policía en funciones de mediación, se les puede dar la posibilidad de conocer las consecuencias de sus actos y comportamientos y asumir una noción genuina del concepto de responsabilidad.

Dificultades que pueden aparecer en la implementación de mediación en el contexto policial:

- Dificultades de Legitimación: el código de conducta de las Naciones Unidas que reconoce la mediación policial, hay antecedentes de la implementación en países como Canadá (1995), España (2005) Se resalta que esta propuesta está basada en la experiencia de la implementación de una Unidad de Mediación en la Policía de Vila Real, Valencia, cuya documentación ha sido amablemente enviada a la tutora de la cátedra de Mediación en nuestra Escuela Superior de Policía; además de Bolivia, México.

Marco Jurídico De Mediación En La Provincia Del Chubut

Ley XIII N° 13 (Antes Ley Provincial N° 4939): Ley Provincial de Mediación Acuerdo

Extraordinario N° 3294/03: Crea Dirección de Mediación

Acuerdo N° 3306/03: Reglamentación por el S. T. J.

Acuerdo N° 3326/03: Reglamentación por el Superior Tribunal de Justicia

Acuerdo Plenario N° 3883/10: Modifica Acuerdos N° 3306 y 3326

- Vinculadas a la técnica: Como ya hemos dicho anteriormente las experiencias mundiales de mediación policial son insuficientes, extraídas de contextos culturales ajenos y condicionadas por una práctica de la mediación que se debe ajustar al ámbito policial.

- Vinculadas a la organización: La mediación significa un cierto cambio cultural su implementación debe ser lenta y a medida: suele suceder que los policías como mecanismo de defensa ante la incertidumbre que rodea su trabajo, suelen ser en términos generales conservadores y resistentes a las innovaciones, las estructuras policiales están muy jerarquizadas y la mediación se piensa más en términos de horizontalidad que de verticalidad y está defensa de lo establecido, - resistencia al cambio - se vuelve más firme a medida que se asciende en la jerarquía policial donde los cambios se perciben como una amenaza al estatus quo adquirido tras largos años de esfuerzo profesional, en un entorno tan duro como es el policial.

Se está desarrollando un gran interés por la mediación como recurso que silenciosamente está llegando a ámbitos como la familia y el consumo, por Ley Nacional de Mediación, está presente en 23 provincias de la Argentina y la ciudad autónoma de Bs. As., decreto 1.480/92, por Ley Provincial de Mediación XIII (13) Superior Tribunal de Justicia, crea el registro de mediadores; la escuela (Escuela Nueva en Trelew, (Programas de mediación y convivencia); los municipios (Mediación Comunitaria), a las relaciones laborales llega a través de Capacitaciones desde la Dirección General de Formación Pública de la Provincia del Chubut, etc.

En el campo de la policía, ha cobrado interés en los últimos 2 años, por este recurso con cierta fuerza. Ello da una idea del interés existente.

Se trata, por tanto, de un movimiento vivo y relativamente intenso que se desarrolla en la propia Institución.

Cabe decir que el concepto de mediación policial es muy incipiente, tanto en el ámbito policial como en el de la mediación, que las organizaciones policiales expresan opiniones contradictorias o contrarias al respecto, y que la propia cultura policial actual y la estructura de la organización policial hacen que se tenga que obrar con cuidado a la hora de utilizar recursos innovadores y que cambian conceptos de base, como es el caso de la mediación.

Desde esta óptica, pues, se tiene que establecer de forma concreta cuáles han de ser las habilidades objeto de formación en lo relativo al agente básico, aunque, sin la menor duda, también tendría que formarse en la materia el mando, en el marco de la gestión o en un marco más amplio y al mismo tiempo específico.

Determinados colectivos también pueden requerir una formación más específica, como en el caso de la policía de Proximidad o Comunitaria.

6. OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN EN POLICÍA

- ➔ Descentralizar.
- ➔ Fortalecer el vínculo con las instituciones que operan en la jurisdicción.
- ➔ Coordinar acciones de intervención.
- ➔ Utilizar en forma eficaz los recursos existentes.
- ➔ Permitir el abordaje inmediato de conflictos menores para evitar conflictos mayores.
- ➔ Proximidad con el vecino - La policía va al ciudadano y no el ciudadano a la Policía.
- ➔ Se deberá informar, asesorar y Promocionar los derechos.

7. RECURSOS CON QUE SE CUENTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN

Los recursos que se utilizarán serán los que cuenta la Policía Comunitaria, en virtud que tienen los recursos humanos y recursos materiales, acorde a la realidad que se vive.

CAPACITACIÓN en “Mediación en el Conflicto”

A cargo del personal docente que ha realizado el curso de “MEDIACION en el Conflicto” y con los Comisarios que han realizado el Curso de Capacitación (Art. 51º R.P.P.), los cuales durante 12 clases de 180 minutos cada una se han capacitado en la temática.

Esta nueva herramienta que es una innovación en nuestra Institución, el Área Comunitaria, será la encargada de la designación del personal que recibirá capacitación referente a la MEDIACION, sus actos, sus recursos, la norma que lo regula, el acto administrativo en donde conste el resultado de la mediación efectuada.

En la faz administrativa, se procederá a la habilitación de un registro en donde conste el acto administrativo confeccionado (ídem al registro de academia y/o Resoluciones Internas)

Se procederá a informar al Poder Judicial, quienes son el personal que se ha capacitado en cuanto a realizar MEDIACION, a fin que tome conocimiento oficial.

Por otro lado la Policía Comunitaria, (personal capacitado en MEDIACION), serán los únicos que estarán habilitados a realizar dicha diligencia, siendo informados de sus servicios por las Unidades Operativas de Orden Público, mediante nota de estilo.

El Área Policía Comunitaria, será la encargada de la designación del personal de las distintas Áreas de Unidades Regionales que serán capacitados.

Contando con personal docente capacitado y registrado como MEDIADOR, serán junto con los Comisarios, como se explicó en párrafos anteriores, los encargados de capacitar al personal, para luego al cabo de 180 días, realizar una evaluación de la nueva herramienta con que se ha dotado a la Policía Comunitaria.

A modo de ejemplo, la ciudad de Comodoro Rivadavia cuenta con:

- **RECURSOS MATERIALES**

Oficina anexa a la Unión Vecinal de Standart norte en Km. 8,
Comodoro Rivadavia de 4 x4 m., equipada con dos escritorios
y 2 computadoras. Folletería con información general.

- **VALOR HUMANO**

2 efectivos capacitados y práctica de:

- Escucha activa
- Sin prejuicios.
- Conocimiento en derechos Humanos
- Dignidad del hombre como persona
- Articulación
- Resolución de conflictos

Esta oficina está funcionando desde hace tres meses y ha tenido aproximadamente 30 intervenciones en casos menores.

Ídem, se deberá organizar en las diferentes Unidades Regionales de la Provincia del Chubut.

8. BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

-Gallardo, R.: "Acerca de la Mediación Policial", en Revista e-mediación, volumen 7, n° 174, 2012.

-Gallardo R. & Cobler E.: "Mediación Policial: el manual para el cambio en gestión de conflictos". Ed. Tirant lo Blanc & Adjuntament de Vila Real, 2012.

-Gallardo, R: "Construyendo la Mediación Policial", en Revista Foro Jurídico Iberoamericano FORJIB, 2013.

-Redorta Josep, "Hacia un mundo deseado", Ed. Milenio, Lérida, 2011.

-Redorta Josep y Rosana Gallardo - Revista e-Mediación, Año 8, n° 180. 2014, ISSN 1988-8821- Nuevas Herramientas en Seguridad Pública: La Mediación Policial.

DIRECCIÓN PEDAGÓGICO-DIDÁCTICA
Mg. Alejandra Adorno

COORDINACIÓN PEDAGÓGICO-DIDÁCTICA
Lic. Mirna Viviana Lefosse

EQUIPO DE REDACCIÓN TÉCNICO PEDAGÓGICO
Lic. María Gabriela Robiola
Dra. María Evangelina Trebolle

ELABORACIÓN DE LA GUÍA DE EVALUACIÓN
Lic. Pablo Granovsky

DISEÑO GRÁFICO
DG. María Leticia Arias

**INSTANCIA DE CONSULTA PERMANENTE
CONSEJO ASESOR FEDERAL SOBRE FORMACIÓN
Y CAPACITACIÓN POLICIAL**

Coordinador

Prof. Alejandro Antón
(Provincia de Mendoza)

Secretaria

Dra. Marcela De Langhe
(Ciudad Autónoma de Buenos Aires)

Miembros titulares y suplentes

BUENOS AIRES:

Crio. Myr. Ochoa, Carlos Gastón y
Crio. Gral. Figini, Jorge O.

CABA:

Dr. Unrein, Gabriel Esteban y
Superintendente Orueta, Eduardo Mario

CATAMARCA:

Crio. Insp. Reinoso, Domingo Alberto y
Myr. Maidana, Luis F.

CHACO:

Ing. Chorvat, Daniel Alfredo y
Crio. Ppal. Espíndola, Pedro Ignacio

CHUBUT:

Crio. Insp. Moreno Gustavo Sergio y
Mg. Gareis, María Paula

CÓRDOBA:

Lic. Cariddi, Cristian y Lic. Carbajo, Mariana

CORRIENTES:

Solari, Héctor Gabriel y Crio. Insp. Delgado, Alfredo

ENTRE RÍOS:

Crio. Myr. Reboloso Sergio A. y
Crio. Ppal. Gajardo, Jorge A.

FORMOSA:

Prof. Benítez, Rodolfo Reinaldo y
Crio. Insp. Torres, Pablo C.

JUJUY:

Arq. Barbesini, María Cecilia y Lic. Calvo, Carolina

LA PAMPA:

Crio. Salvini, Hugo y Lic. Roselló, Emiliano Martín

LA RIOJA:

Crio. Insp. Quintero, Gustavo Natividad y
SubCrio. Croci, Ricardo I.

MENDOZA:

Prof. Antón, Alejandro y
Dra. González Andrade, María Belén

NEUQUÉN:

Dra. Zossi, Karina y Crio. Insp. Oviedo, Omar Roberto

RIO NEGRO:

SubCrio. Riffo, Héctor Daniel y
SubCrio. Canela Biondi, Aníbal E.

SALTA:

Sr. Saravia Toledo, Rogelio y
Crio. Myr. Díaz, Manuel Gerardo

SAN JUAN:

Crio. Insp. García, Carlos Eduardo y
Crio. Oro, Marcelo Daniel

SAN LUIS:

Crio. Myr. (R) Magni Oga, Oscar A. y
Crio. Gral. Cuello, Walter V.

SANTA CRUZ:

Novik, Valentina y Sr. Mazzitelli, Ignacio

SANTA FE:

Dra. Viglione, Ana Beatriz y
Crio. Superv. Lic. Sánchez, Ariel Darío

SANTIAGO DEL ESTERO:

Of. Inp. Lic. Nieva, Gabriela R. y
SubCrio. Rodríguez, Cristian Ariel

**TIERRA DEL FUEGO,
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR:**

Lic. Mangiavillano, Soledad y
SubCrio. Vestidelli, Luis Norberto

TUCUMÁN:

Crio. Insp. Romano, Guido Eusebio y
Lic. Faur, Carina Emilse

APORTES ESPECÍFICOS DE LOS EXPERTOS:

Policía de la Provincia de Buenos Aires

Crio Insp. Prof. Dra. Picó, Judit Silvia
Crio Carlos Fabián Bruno
Crio/Lic. Bob, Roberto Reynaldo
Crio Brezovec, Silvia Ofelia
Sub Insp. Pintos, Leandro José

Policía de la Ciudad de Buenos Aires

Crio Conde, Norma Isabel
Sub Crio Barros, Marcelo Iban
Docente Russo, Karina Andrea
Docente Porzio, Paula Eugenia

Policía de la Provincia Catamarca

Of. Ppal Flores, Atilio Ernesto
Docente Herrera, Walter Marcelo

Policía de la Provincia de Chaco

Crio Insp. Roued, José Luis
Docente Martínez Zampa, Daniel Fernando

Policía de la Provincia de Chubut

Docente Hedemann, Kevin Adriel
Docente Vales, María Dily

Policía de la Provincia Córdoba

Sub Crio. Moyano, Julio Argentino
Of. Ppal Cortesini, Mariano Javier
Docente Morales, Carlos Martín
Sub Crio Sayas, Dante Leonardo

Policía de la Provincia Corrientes

Docente Rodríguez, Marisel Claudia Beatriz

Policía de la Provincia de Entre Ríos

Of. Ppal Viña, Marcos Martín

Policía de la Provincia de Formosa

Crio Godoy, Miriam Beatriz
Docente Pavón, Gregorio José
Docente Barbieri, Luis Antonio

Policía de la Provincia de Jujuy

Lic. Morales, Víctor Hugo
Docente Ángelo, Paola Vanesa

Policía de la Provincia de La Pampa

Subdir. de Capacitación Roselló, Emiliano (Minist. de Seguridad de la Pcia)
Perito Jalip, Víctor Hugo

Policía de la Provincia de La Rioja

Sub Crio Caliva, Abel Sergio
Docente Rearte, Jorge Alejandro Ramón

Policía de la Provincia de Mendoza

Of. Ppal Hinojosa Céspedes, David Daniel
Of. Ppal Montiel Moyano, Natalia Daniela

Policía de la Provincia de Misiones

Of. Ayte. Lic. Vallejo, Manuel Enrique
Crio Insp. Krapp, Carlos Adolfo
Sub Crio/Prof. Dos Santos, Shirley Itatí

Policía de la Provincia de Neuquén

Of. Insp. Arévalo, Daniel Alberto
Coord. de la Subsecretaría de Seguridad Zossi, Karina Beatriz
Of. Insp. Gómez, Leonardo Javier
Crio Escobar, Rubén Gustavo

Policía de la Provincia de Río Negro

Sub Crio Ibáñez, Juan Pablo David
Crio Insp. Becchio, Horacio Luis
Sub Crio Canela Biondi, Aníbal Edgardo

Policía de la Provincia de Salta

Sub Crio Mendoza José Luis
Of. Aux. Apase Nieva, Nicolás Gabriel
Of. Ppal/Instructor Torrez, Christian José

Policía de la Provincia de San Juan

Crio Insp. Fonseca, Sergio Iván
Sub Crio/Prof. Frías, Gabriel Juan
Of. Ppal/Docente Villafañe, Omar Adrián

Policía de la Provincia de San Luis

Crio Gral Machiavelli, Carlos Arturo
Lic. Macías Lorca, Dolores

Policía de la Provincia de Santa Fe

Dir. Prov. de Policías de Intervención Comunitaria
Medus, Daniel
Insp. Quiroga, María Sol
Subinsp. Silva, Jorge
Crio Maragliano, Walter Martín
Insp. Alonso, Daniel Alejandro
Sub Crio Correa, María de Luján
Crio/Lic.Ferreira, Claudia Verónica

Policía de la Provincia Santiago del Estero

Herrera, Marcela Carina
Cabo Carrizo, Elvio Conrado
Cabo Gómez, Juan Oscar

Policía de la Provincia Tierra del Fuego

Of. Ppal, Escobar Eduardo Ariel

Policía de la Provincia Tucumán

Of. Aux. Bustos, Yanina Cecilia
Of. Aux. González, Carlos Abel
Of. Ayte Cuevas, Hugo Arnaldo



Ministerio de Seguridad
Presidencia de la Nación