

LA MEDIACIÓN POLICIAL A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

INVESTIGADORA:

SANDRA LILIANA PEÑA MARTÍNEZ

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAESTRIA EN
ESTUDIOS DE PAZ Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

DIRECTOR DE TESIS:

JUAN DANIEL CRUZ

**Máster en Derechos Humanos y Cultura de Paz, Doctorado (C) Estudios
Interdisciplinarios de Género y Políticas de Igualdad, Salamanca**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES
MAESTRÍA EN ESTUDIOS DE PAZ Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

BOGOTÁ, D.C.

2020

Resumen

El presente trabajo investigativo, es una apuesta para mejorar el servicio que presta la Policía Nacional a la comunidad, teniendo en cuenta los cambios sociales y la implementación de la mediación policial, como instrumento que tiene la institución para intervenir en situaciones que alteren la tranquilidad de los habitantes del país. Por ello, al ejecutar una herramienta desconocida para la institución en cuanto a la actuación acertada en el manejo de situaciones de conflicto social, se hizo necesario indagar las guías elaboradas para su práctica, concluyendo que carecen de lineamientos esenciales y explicativos que capaciten a los funcionarios de la entidad, respecto de técnicas comunicativas que generen confianza en los ciudadanos, extrayendo de este análisis las habilidades más apropiadas que deben poseer los miembros de la entidad para la aplicabilidad de la mediación policial, en la transformación de los conflictos cotidianos.

Palabras claves: policía, mediación policial, conflictos, comunicación, habilidades.

Summary

This investigative work is a bet to improve the service provided by the National Police to the community, taking into account social changes and the implementation of police mediation, as an instrument that the institution has to intervene in situations that alter the tranquility of the inhabitants of the country. For this reason, when executing an unknown tool for the institution regarding the correct action in handling situations of social conflict, it became necessary to investigate the guidelines prepared for its practice, concluding that they lack essential and explanatory guidelines that train officials of the entity, regarding communication techniques that generate confidence in citizens, extracting from this analysis the most appropriate skills that members of the entity must possess for the applicability of police mediation, in the transformation of everyday conflicts.

Key words: police, police mediation, conflicts, communication, skills

Agradecimientos

Agradezco a la Policía Nacional de Colombia, por darme la oportunidad de cursar este programa académico, y espero que el conocimiento adquirido pueda aplicarlo al servicio de la institución.

A mi tutor Juan Daniel, por su paciencia, entrega y compromiso en la dirección de este trabajo.

A mi esposo, por comprenderme y brindarme su apoyo, siempre ha estado ahí cuando lo necesito.

A mi mamá, papá y hermanos (Jéssica, Tomás y Mónica), quienes me tendieron su mano cuando les pedí su ayuda, siempre incondicionales, los extraño.

A mi amado Gabriel, por su amor, porque a pesar de todo siempre me esperó con su alegría y su hermosa sonrisa que me motiva a seguir.

Pero por encima de todo, mi agradecimiento infinito es con Dios, nunca me ha soltado de su mano...

Tabla de contenido

1. Introducción	6
2. Desarrollo del trabajo de grado	8
2.1. Planteamiento del problema de investigación	8
2.2. Justificación	10
2.3. Objetivo general.....	11
2.5. Metodología	12
2.6. Estado del arte.....	15
Mediación Policial	15
Comunicación no violenta como parte de la formación profesional	18
Transformación de conflictos en la construcción de paz	19
Conclusiones	20
3. Capítulo 1: Marco teórico	21
3.1. Introducción	21
3.2. La Comunicación No Violenta, CNV, y un poco de asertividad.....	21
3.3. Transformando los conflictos con la Comunicación No Violenta, CNV.....	26
3.4. El mediador policial en la transformación de conflictos a través de la Comunicación No Violenta, CNV.....	29
3.5. Conclusiones	32
4. Capítulo 2: Marco de contexto	34
4.1. Introducción	34
4.2. Momentos históricos claves de la Policía Nacional de Colombia en la convivencia y seguridad ciudadana	34
4.3. La Inspección General en la intervención policial como mediadora de conflicto.....	41
4.4. Incorporación de la mediación a la actividad policial en el marco de la convivencia y seguridad ciudadana	44
4.5. Conclusiones	46

5. Capítulo 3: Análisis de contenido	48
5.1. Introducción	48
5.2. Presentación de los textos objeto de análisis.....	48
5.3. Análisis por categorías de los textos.....	53
5.3.1. Base normativa de la mediación policial: Esta categoría contiene la sintaxis del contenido normativo y/o jurídico de los textos de análisis.....	53
5.3.2. La Mediación Policial desde lo institucional.....	56
5.3.2. La mediación policial desde la perspectiva cívica.....	61
5.4. Propuesta: algunas habilidades comunicativas en la mediación policial aplicadas a la transformación de conflictos que afecten la convivencia ciudadana	65
5.4.1. La Mediación Policial a través de la Comunicación No Violenta, CNV, con asertividad.....	65
5.4.2. Transformación de conflictos a través de la mediación policial.....	70
5.4.3. Habilidades del mediador policial en la transformación de conflictos a través de la Comunicación No Violenta, CNV	71
5.4.4. Conclusiones	75
6. Conclusiones generales	77
7. Referencias	82
8. Anexos	85

1. Introducción

La Policía Nacional de Colombia, es una entidad pública encargada de garantizar el orden público, la seguridad y la convivencia pacífica. Por tanto, hubo la necesidad que el Congreso de la República estudiara una reforma al Código Nacional de Policía, aprobando la Ley 1801 de 2016, toda vez que la normatividad anterior rayaba con la evolución cultural que ha tenido la sociedad en las últimas décadas y los comportamientos de las nuevas generaciones. Así mismo, uno de los grandes cambios que tuvo esta norma, es la tasación de las sanciones pecuniarias, pues las anteriores eran irrisorias, puesto que se valoraban en pesos. Actualmente se miden en salarios mínimos legales vigentes tanto diarios como mensuales. Del mismo modo, se reguló el tratamiento de nuevos comportamientos que no se contemplaban, reglamentando los procedimientos aplicables a cada situación dependiendo de la gravedad del asunto.

Por otro lado, entre las novedades contenidas en el nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia, está la mediación policial como una manera alternativa de intervenir en las diferencias que alteren la convivencia pacífica. Debido a ello, la Policía Nacional ha tenido que reinventarse para saber la actuación del cuerpo de policía en problemas que sean de menor afectación a través de este nuevo medio de intervención.

Por ende, el siguiente estudio que se basa en la metodología de análisis de contenidos contiene cuatro capítulos. El primero de ellos es el marco teórico en el que se exponen y describen tres categorías tituladas: La Comunicación No Violenta, CNV, y un poco de asertividad, transformando los conflictos con la Comunicación No Violenta, CNV y El mediador policial en la transformación de conflictos a través de la Comunicación No Violenta, CNV; el segundo es el marco de contexto en el que se realiza un recorrido histórico de la Policía Nacional de Colombia, junto con los sucesos más importantes durante los años, hasta llegar a la transformación de la institución que contempla la mediación policial como medio de policía.

El tercer capítulo expone el estudio y análisis de los textos seleccionados y la propuesta de las habilidades que deben adoptar los miembros de la institución para realizar de una mejor manera la mediación policial transformando los conflictos y contribuyendo a la construcción de paz.

Esta investigación busca proporcionar algunas herramientas sencillas a la Policía Nacional, que mejoren la prestación del servicio a la comunidad, en el que ésta se sienta conforme con el trato dado por parte de un miembro de la institución a la población, independientemente de su estatus y del conflicto generado generando confianza y tranquilidad entendiendo que la problemática del país con la firma del acuerdo de paz ha cambiado traspasando a la frontera de lo comunitario, dejando a un lado la parte guerrillera y terrorista que se tenía en cuenta años atrás.

2. Desarrollo del trabajo de grado

2.1. Planteamiento del problema de investigación

La Policía Nacional de Colombia, se creó bajo los parámetros del año 1891, cuyos fines esenciales para la época son la prevención y la represión de los delitos; del descubrimiento de los planes de los enemigos del gobierno, la ubicación de los prófugos de la justicia, la vigilancia de la conducta de las prostitutas, el control del tránsito de los carruajes, el encendido de los faroles de petróleo que alumbraban la ciudad y de la extinción de los incendios. Así mismo, hasta el 91 estaba pendiente del aseo de las calles, anunciaban con silbatos las horas de la noche y recogía a vagos y niños desamparados, entre otras labores. Normalmente, su naturaleza era represiva y violenta.

A partir de la Constitución de 1991, Colombia tuvo un giro en el pensamiento político, cambiando así desde el artículo 218 de la misma norma, dándole otra mirada a la Policía Nacional de Colombia viéndola como un “cuerpo armado permanente de naturaleza civil, [...] cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz” (p. 71). Con el Acuerdo de paz firmado en el año 2016, se dio otra mirada desde el punto de vista del posconflicto, ya que, una vez firmado dicho documento, la Policía inició un trabajo de modernización institucional, incluyendo nuevos aspectos para el conocimiento de casos de policía, enfocada hacia problemas que se presentan en la comunidad que afecten la convivencia y seguridad ciudadana.

Del mismo modo, desde la entrada en vigencia del Código Nacional de Policía y Convivencia, expedido el 29 de julio de 2016, incluye como parte de la reglamentación del servicio de policía, la mediación policial en el artículo 27 de esta legislación, modificado por el Decreto 555 de 2017, artículo 1, indica que la mediación policial debe estar garantizada al intervenir en algunas situaciones que ponen en riesgo la vida e

integridad de las personas, y, por lo tanto, son contrarios a la convivencia, catalogándola como un medio de policía inmaterial¹.

Si bien es cierto que son muchos los esfuerzos que se hacen para garantizar que el uso de la fuerza policial sea racional, proporcional y estrictamente necesario, no es menos cierto que algunos funcionarios no saben el significado ni mucho menos la aplicación de la mediación policial. Dan fe de ello, el informe de la revista de criminalidad del año 2018, manifiesta que el abuso de autoridad por acto arbitrario o injusto pasó de 2.595 a 2.271 reportes, para una disminución del 12,4% (Tamayo, 2018), comparativo de los años 2016 a 2017. Aunque se presentó una rebaja del 12,4%, se propende con el nuevo Código de Policía y Convivencia una pedagogía tanto para los ciudadanos como para el personal uniformado, en la aplicación de otros medios para la resolución del conflicto tales como la mediación policial.

Empero, esta pretensión tiene un lenguaje poco comprensible, tecnicista y aburrido. No se contempla a partir de un lenguaje que conlleve al entendimiento por parte del cuerpo de policía sobre cómo se debe aplicar la mediación policial y que a su vez, ésta contribuya a la construcción de paz. Dicha situación muestra que no se ha tenido en cuenta una forma de comunicación para realizar el trabajo psicopedagógico con el personal de la Policía Nacional, con el fin de cambiar la manera de intervenir en la solución de conflictos que afecten la convivencia de manera acertada desescalándolo a un nivel interpersonal. Por lo que, dentro de los esfuerzos por modernizar a la institución sobre los avances sociales y las nuevas generaciones, no se han agotado las vías comunicativas para que el policía incluya en su lenguaje palabras menos temerosas o agresivas con la finalidad de resolver un conflicto en el menor tiempo posible.

Con base en esta dificultad vale la pena cuestionarse: ¿podría ser más fácil la aprehensión de la mediación policial? ¿qué herramientas comunicativas podría aprender

¹ De acuerdo al Código de Policía y Convivencia (2016), describe los medios inmateriales como aquellas manifestaciones verbales o escritas que transmiten decisiones de las autoridades de policía.

el cuerpo de policía para realizar exitosamente la mediación policial? ¿valdría la pena incorporar el léxico policial cotidiano a los manuales institucionales?

Partiendo de este tipo de preguntas, el problema que guía esta investigación es ¿faltan técnicas comunicativas en la instrucción del personal uniformado de la Policía Nacional para entender y practicar la mediación policial, que contribuya a la construcción de paz? Por ende, es importante ofrecer lineamientos comunicacionales para instruir al policía en la aplicación de la técnica de la mediación policial como mecanismo alternativo para solucionar los conflictos.

2.2. Justificación

No es novedad que la confianza ciudadana en las instituciones se encuentra fracturada. Tampoco lo es el gran distanciamiento que existe. Los ciudadanos desconfían de la policía, muchos la consideran corrupta, poco preparada y abusiva, que ha existido en el olvido institucional. En la práctica, se puede observar que los miembros de las instituciones de policía históricamente han recibido una formación improvisada e insuficiente y rara vez se les ha infundido la importancia que su rol social tiene para el mantenimiento del orden, la construcción de paz y de relaciones sociales capaces de resolver los conflictos y las diferencias de manera pacífica.

Por lo anterior, es necesario abrir espacios pedagógicos en los que los policías aprendan a brindar un servicio basado en técnicas comunicativas que otorguen posibilidades de transformar el conflicto cuando afecte la convivencia a través de la mediación policial, con el lenguaje comunicacional que construya paz, promoviendo relaciones armónicas en la comunidad.

Con el uso de la mediación policial con base en técnicas de comunicación no violenta, se disminuiría en un gran porcentaje las quejas sobre el abuso de la fuerza por parte de la autoridad de policía, dado que actualmente, los medios de comunicación manifiestan constantemente que la Policía utiliza fuerza innecesaria en contra de la comunidad, con el fin de persuadir los conflictos que se presentan en la cotidianidad. Sin embargo, no hay

que dejar de lado el sufrimiento que estos acontecimientos causan al interior de la institución, puesto que, al involucrar funcionarios públicos en episodios que contengan violencia, hace que se produzca el movimiento de todo el cuerpo investigativa y muy seguramente, el funcionario inmerso en este tipo de acciones, salga con alguna sanción, bien sea para la desvinculación definitiva del cargo o la suspensión temporal de sus funciones.

Como consecuencia de lo anterior, puede reflejarse un deterioro en el pie de fuerza para garantizar la seguridad del país, además el quebrantamiento de las familias que dependen de un uniformado involucrado en problemas del abuso de autoridad, pues se le vienen procesos de índole disciplinario y en algunas ocasiones de trascendencia penal, que pueden jugar con la libertad del funcionario público. Una razón más para cambiar la forma de ejercer la mediación policial como medio de policía.

2.3. Objetivo general

Indagar a partir de un análisis de contenido de documentos, elementos que debe incorporar la mediación policial en el ejercicio cotidiano de las funciones policiales que contribuyan con el desescalamiento de conflictos sociales.

2.4. Objetivos específicos

- Identificar elementos claves de la Comunicación No Violenta que enriquezcan el lenguaje comunicativo de los miembros de la Policía Nacional en la aplicación de la Mediación Policial para la transformación de conflictos.
- Describir los lineamientos que contribuyan con el uso de la Mediación Policial a través de la Comunicación No Violenta manteniendo un lenguaje inclusivo de la paz, para recuperar la confianza de los ciudadanos en la resolución pronta de los conflictos que afecten la convivencia.
- Reseñar las habilidades más importantes con las que debe contar el cuerpo de policía, en la transformación de conflictos a través de la mediación policial.

2.5. Metodología

La mediación policial a través de la Comunicación No Violenta, es una investigación que se hizo con la técnica del análisis de contenido, el cual se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información, que debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser, sistemática, objetiva, replicable (Andréu, J., 2001), y además de ello es cualitativa definida por Hernández Sampieri (2014) como:

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos).

Por lo cual, se recogió información a partir de conversaciones informales que manifestaron el problema investigativo, y posteriormente se dio su tratamiento para plantear la respuesta a través de la investigación. Tiene un alcance exploratorio porque es un primer acercamiento al tema de la mediación policial relacionado con la comunicación no violenta, pues este tipo de estudios se realizan cuando el tema de investigación es poco estudiado o cuando de la revisión bibliográfica se infiere que tan solo hay guías no investigadas o ideas vagamente relacionadas con el tema (Sampieri, R., 2014).

De acuerdo a lo estimado por Andréu, J. (2001) es un sistema de análisis de contenido inductivo, teniendo en cuenta que tuvo pocas respuestas a preguntas como: ¿de dónde vienen las categorías?, ¿cómo se desarrolla el sistema de categorías?, ¿cómo se han ido definiendo? trabajando continuamente deduciendo paso a paso las categorías. Posteriormente, éstas fueron revisadas hasta obtener el resultado. Siguiendo a este mismo autor, el tipo de muestreo utilizado en esta investigación –sin perder de vista que es un diseño de análisis de contenido cualitativo–, fue el intencional opinático, a partir del cual, se seleccionó a los informantes siguiendo criterios estratégicos personales: conocimientos de la situación, facilidad, voluntariedad, entre otros.

Posteriormente el análisis de los resultados obtenidos se realizó en varias etapas. La primera es la etapa del descubrimiento, según Monje, C. (2011), el investigador debe reconocer las pautas con que emergen sus datos, leyendo reiteradamente y siguiendo su intuición o las ideas que surjan. En esta primera fase, se toman como base la experiencia adquirida como miembro de la Policía Nacional, en la cual la instrucción recibida durante la formación en las aulas de la Escuela de Cadetes “General Francisco de Paula Santander”, y con posterioridad en la Escuela de Posgrados de Policía “Miguel Antonio Lleras Pizarro”, no contiene dentro de su pensum la aplicación del concepto mediación policial, mucho menos su significado y relevancia dentro de la prestación del servicio a la comunidad.

Por lo que, indagando más allá de lo propuesto en aquellas instituciones educativas, se realizó la búsqueda de los textos que hablan de mediación, seguido de los que tratan la mediación policial a nivel mundial, evidenciando la escasez bibliográfica de este tema. Más aun averiguando la aplicación en el país, no hay muchos compendios para escoger. Sin embargo, la definición de categorías teóricas, contribuyeron a la búsqueda de distintos referentes teniendo en cuenta el objetivo principal de la investigación con el fin de demostrar que realmente existe dentro de la institución una deficiencia de elementos para el ejercicio de la mediación policial dentro de las funciones y así contribuir al desescalamiento de los conflictos sociales.

Subsiguientemente se realizó el control de calidad o validación del análisis mediante la comprobación de lo que se localizó, lo cual sirvió para el núcleo neurálgico y central del fenómeno que se estudió. Además, se dispuso de un conocimiento teórico-personal de experiencias y explicaciones teóricas que sirvieron de orientación, más no de restricción a la búsqueda de más datos. Se elaboró una selección condicionada de focos temáticos, textos y situaciones por su valor estratégico para conferir información. Por último, se adoptaron “medidas de precaución” para garantizar la calidad de la información recogida (Andréu, J., 2001).

Continuando con las etapas del análisis de resultados propuesto por Monje, C. (2011), la segunda de ellas es la fase de codificación, en la cual se analizan y reúnen los datos según su semejanza, siguiendo la secuencia de: “desarrollar categorías de codificación, codificación de los datos [...] separar los datos de cada categoría en forma mecánica y no interpretativa, verificación de los datos sobrantes y redefinición del análisis” (p. 192). En este paso, se contextualizó de manera histórica la aparición de la mediación policial a lo largo de la evolución de la Policía Nacional, valiéndose del material bibliográfico existente en la doctrina institucional, así como de los escritos de historiadores que se dedicaron a la recopilación de aquellos detalles que relatan desde su experiencia. Todo relacionado con la convivencia y la seguridad ciudadana como estandarte misional, dado que desde la creación de la entidad, fue considerada como garante del ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos.

Dicha información sirvió para aterrizar a la actualidad, el funcionamiento de la entidad vista desde la perspectiva de la resolución de los conflictos cotidianos en la comunidad. Por consiguiente, en la tercera etapa descrita por Monje, C. (2011), se descubren los libros que hablan por primera y única vez de la mediación policial en Colombia, categorizándolos como se ejemplifica en el anexo 1, creando tres enfoques: normativo, institucional y cívico. Se clasificó de acuerdo a la semejanza en los contenidos de los mismos con respecto al tema de investigación, se categorizó cada uno de los capítulos antepuestos, ya que impone buscar lo que cada una de ellas tienen en común (Andréu, J., 2001). Se tuvo en cuenta la temática inicial -la mediación policial-, partiendo de su base jurídica, y lo contemplado sobre ella en la doctrina policial.

Posteriormente, con los enfoques descritos en el anexo 1, se realiza la reducción de datos. Según Monje, C. (2011), “significa que [...] es con el fin de expresarlos y describirlos de alguna manera [...] que respondan a una estructura sistemática inteligible [...] la investigación cualitativa se refiere más que nada a la categorización” (p. 193). Con dicha información se analizan las perspectivas propuestas, además de ello, se realizó un análisis del material dentro de un modelo de comunicación: Donde se determinó que parte

de la comunicación infiere sobre el comunicador de su experiencia, así como la propia situación del texto, aspectos socioculturales y los efectos del mensaje (Andréu, J., 2001).

Como resultado de esta investigación, y luego de categorizar los capítulos con el fin de analizar cada uno de los apartes reunidos de los textos seleccionados, se realiza la propuesta, teniendo en cuenta el contexto sociocultural de la realidad, enfocada a un cambio estructural y mental en la formación de los miembros de la Policía Nacional, con el fin de transformar los conflictos con la mediación policial como herramienta de tipo legal y pedagógica, en el marco de la convivencia pacífica. Se trata de brindar las habilidades que debe poseer cualquier uniformado como mediador policial que contribuya con la recuperación de la confianza de los habitantes de Colombia. De la misma manera, esta investigación realiza una construcción explicativa de la realidad textual alcanzando resultados susceptibles de interpretación por otros investigadores.

2.6. Estado del arte

Al iniciar la investigación, se hizo una búsqueda intensiva sobre literatura académica relacionada con la Mediación Policial, Comunicación No Violenta y Transformación de Conflictos, consultando en repositorios de algunas instituciones educativas como la Pontificia Universidad Javeriana, Universidad de los Andes, Universidad de la Sabana, Universidad Militar Nueva Granada. Búsqueda que fue realizada en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2019, y enero y febrero de 2020. Los descriptores utilizados fueron: mediación, mediación policial, comunicación no violenta y mediación policial, transformación de conflictos.

2.6.1. Mediación Policial

En primer término, son muchos los autores que hablan de mediación entre ellos se consultó a Mejías Gómez (2009), Touzard (1981), Folberg y Taylor (2000), entre otros. Sin embargo, se tuvo en cuenta el concepto dado por Moore (1986), quien define la mediación como una extensión y elaboración del proceso negociador. La mediación implica la intervención de un tercero aceptable, imparcial y neutro, que carece de poder

de decisión y habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente el arreglo mutuamente aceptable de los temas en discusión. Como en el caso de la negociación, la mediación deja el poder de decisión en manos de las personas en conflicto (Moore, 1986, p. 32).

Lo anterior, sirve para tener en cuenta el papel del mediador en la resolución del conflicto, para determinar el concepto definitivo de la mediación policial, dado que es una noción producto de dos definiciones diferentes, que se deben combinar con el fin de crear un trabajo policial consecuente con los cambios sociales, generacionales y los nuevos problemas de convivencia y seguridad.

Con referencia a la mediación policial se encontró lo preceptuado por Prieto, N. E. C., Barón, E. A. C., Lizarazo, E. A. N., & Carvajalino, M. R. S. (2018) titulado “*Elementos de formación en mediación policial para la Policía Nacional de Colombia y sus aportes en la construcción de paz*”, artículo publicado en la Revista Espacios. Uno de los propósitos de este trabajo es fomentar el aprendizaje de la mediación a partir del pensum académico de las escuelas de formación haciendo énfasis en la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander- ECSAN. -Lo descrito en el mentado artículo, es de mucho valor para el trabajo en curso, dado que se comparte el criterio de los autores, al mencionar que unos de los componentes académico en el cual se logre la implementación de la temática “Mediación”, es de gran importancia para la nueva policía y para los retos que se deberán afrontar a raíz del posconflicto, pues la comunidad deposita su confianza en la Policía Nacional en cumplimiento de la labor constitucionalmente asignada.

También tiene en cuenta que la capacidad de ser un mediador, debe infundirse en el personal policial desde las escuelas de formación. Un uniformado que, al momento de graduarse, esté en condiciones de mediar e intervenir en conflictos propios de la convivencia y diversidad de costumbres de una sociedad, será un policía que genere un impacto positivo en la percepción de seguridad y respaldo por parte de la comunidad.

Por otro lado, un concepto esencial visto desde el punto de vista ciudadano, es lo contemplado en documento expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá (2017) *“Mediación policial en Colombia: Bases para su implementación”*, en el que propone dicha figura para resolver conflictos como la Transformación de los mismos o, por lo menos, lograr la satisfacción de los intereses y aliviar las preocupaciones existentes. Un motivo más para sugerir que quien tiene el rol mediador, debe ser una persona neutral, capaz de afrontar cualquier tipo de problemática social, así como darle solución a los conflictos que se presenten entre las personas, sin tener que colocar a uno u otro como víctima o victimario, sin que las dos partes lleguen a un acuerdo en el que se satisfaga de algún modo las necesidades materia de controversia.

En el mismo documento, se encontró un suministro bastante interesante que robustece enormemente este trabajo investigativo a partir, del motivo por el cual surge la figura de la mediación policial en Colombia, es para dar una oportunidad para resignificar las relaciones humanas y su realidad, a partir de la puesta en común de las partes en conflicto, esto con el fin de evitar que escale y, en lo posible, restablecer las relaciones entre las personas, aspecto relevante si se tiene en cuenta que en tiempos de posconflicto se requieren nuevas formas de relacionamiento de todos los actores sociales e institucionales que preparen a las comunidades hacia alternativas de sociedad pensadas como utópicas.

Siendo una propuesta no solo alternativa de resolución de conflictos, sino una forma de restituir las relaciones sociales, acomodarse a una realidad posconflictiva, con nuevos esquemas que sugieren nuevos tratamientos para solucionarlos. Es por ello, que adquiere gran relevancia el hecho de que la policía tenga una preparación conceptual y pragmática sobre esta nueva figura que se convierte en una herramienta básica de trabajo, que llegará a convertirse en la principal, puesto que la oleada de violencia a causa del grupo al margen de la ley FARC-EP- con quien recientemente se llegó a un acuerdo de paz, mutando así las problemáticas sociales.

2.6.2. Comunicación no violenta como parte de la formación profesional

Siguiendo con la construcción conceptual de los temas que trascienden dentro del trabajo investigativo, se encuentra el de comunicación no violenta. Sobre el particular, se consultaron varios textos académicos, sin embargo, puntualmente muy pocos hablan sobre ello. Si bien es cierto que la paz es un tema de bastante antigüedad, no es menos cierto que, escritores y mentores de la misma, hayan tocado todas y cada una de las aristas que contempla un tema tan amplio y posiblemente álgido como la Paz. Por lo que uno de los elementos como lo es la comunicación no violenta, es de poca accesibilidad, ya que en sí mismo el concepto representa dos vertientes diferentes: la comunicación y no violencia.

Por ello se extrajo lo dispuesto por Lizama Martínez, V., & Cuevas Yáñez, G. (2019), quienes proponen y aplican un modelo de intervención basado en el método de Comunicación no Violenta de Marshall Rosenberg aumentando la “empatía” entre las partes involucradas en el conflicto mediante una comunicación que parta de la observación del problema sin juzgar la postura del otro, a fin de aportar en el proceso de resolución de conflictos.

El trabajo antedicho, menciona que la comunicación no violenta logra avances en torno a la percepción de estudiantes y profesores respecto a un clima ameno para el estudio, en donde el respeto se manifiesta a través del silencio “para escuchar al otro” y en donde se ha logrado un diálogo efectivo para la resolución de conflictos menores. El texto relacionado, también incluye una serie de elementos que contiene como tal la comunicación no violenta, que encierra un conglomerado de preceptos que influyen dentro de la construcción de la paz desde la expresión de carácter verbal, como elemento base de la resolución del conflicto desempeñando el papel de mediador policial, para el caso, implica un léxico distinto por el hecho de representar autoridad y servicio a la comunidad, como los funcionarios policiales, en su rol de mediador policial.

En el ensayo teórico escrito por Torres Morales, M. (2013), demuestra la problemática de la violencia en el marco contextual de los escenarios educativos. Se presentan las

visiones relacionadas con la violencia por diversos teóricos y se explica cómo estas se relacionan con el concepto y el modelo de la comunicación no violenta (CNV). Luego ofrece una propuesta sistémica basada en los grupos de apoyo de CNV como una alternativa viable ante la violencia escolar. Este texto hace un aporte significativo al tema tratado ya que habla de la neutralidad en el lenguaje como factor indispensable para los seres humanos y neutralizar los espacios de violencia. Es donde se afianza la tesis propuesta en lo relacionado con las palabras, las expresiones utilizadas con el fin de mediar entre las partes para intentar llegar a un acuerdo. Se debe enseñar y aprender dichas técnicas, pues no todas las personas nacen con el don de saber expresarse prudentemente y en el momento oportuno. Es necesario desaprender las malas costumbres como las palabras descorteses y las aptitudes negligentes que tienen algunos funcionarios públicos al atender los casos de policía.

2.6.3. Transformación de conflictos en la construcción de paz

Por otro lado, este concepto hace parte de la teoría para la búsqueda y construcción de paz. Lo escrito por Valencia, N. M. (2005), propone como método la escogencia de la no violencia/resistencia como una alternativa específica para la transformación de conflictos. Esta alternativa requiere ser comprendida a través del reconocimiento de las fortalezas y debilidades de cualquiera de las partes, asumiendo que los resultados no están garantizados por ninguna. Sugiere estrategias proactivas que se basan en el uso de la palabra y los efectos que sea capaz de conseguir a través del discurso. Por lo cual sugiere el autor, que quien tenga la posibilidad de intervenir en la solución de conflictos, debe tener el propósito de transformarlo, lo que indica que para este trabajo investigativo es relevante tener en cuenta que no se debe buscar a través de la mediación policial el acuerdo definitivo a una controversia, sino que, el cuerpo policial debe propender por transformar el conflicto sin hacerlo trascender.

En la misma línea conceptual, Prada, M., Unger, B., & Gómez, J. (2014) menciona que la transformación conlleva un fuerte componente de empoderamiento y sensibilización de las partes y apunta a una paz holística, multidimensional. Si solo se detiene la agresión

visible, permanecen violencias estructurales y culturales. Para cambiarlas es necesario transformar actitudes, creencias y estructuras; como leyes e instituciones sociales. De ahí la importancia en este trabajo investigativo de involucrar las técnicas apropiadas que contengan datos explicativos para quienes ejercen la función como mediadores policiales en la transformación de conflictos que afecten la convivencia ciudadana.

2.6.4. Conclusiones

De la búsqueda bibliográfica de los temas que se abordan en la investigación, se evidenció la inexistencia de estudios que interrelacione los mismos, ya que la mayoría de consultas arrojaron textos cuyos objetivos eran de carácter pedagógico general, lo que quiere decir, que la Policía Nacional no cuenta con preceptos dogmáticos que conceptúen las habilidades de un mediador policial. Sin embargo, a pesar de no existir un trabajo que entrelace estas definiciones, los textos consultados hacen un análisis que aportan a la transformación de algunas concepciones sobre la construcción de paz.

En consecuencia, es un primer paso para generar algunas interpretaciones de la aplicación de la mediación policial como medio de policía para la intervención en conflictos sociales que no trasciendan a instancias judiciales, por lo que este trabajo de investigación será un aporte significativo e importante para los estudios de paz.

3. Capítulo 1: Marco teórico

3.1. Introducción

El presente marco teórico aborda tres categorías que tienen como punto de partida la Comunicación No Violenta, CNV, como herramienta fundamental para la transformación de conflictos dentro de las relaciones humanas y el desarrollo de la actividad propia del servicio de policía.

La primera categoría será analizada desde la perspectiva de Marshall B. Rosenberg (2013), Mayer-Spiess, O. C. (2010) y Roca Villanueva, E. (2003) quienes, a través de sus postulados, explican el proceso de la Comunicación No Violenta conjugada con el uso de la conducta asertiva en el manejo del conflicto social y la transformación del mismo. La segunda categoría hace referencia a la transformación de conflictos como instrumentos de Comunicación No Violenta –CNV–, siguiendo los lineamientos expuestos por Lederach (2005; 2008), Galtung Johan (García, V. H., 2000) y Galtung, J., y Montiel, F. (2004).

La tercera y última categoría se centra en el mediador policial, quien, de hecho, es la base fundamental en el desarrollo de las funciones de la actividad del policía, en el campo de la resolución de conflictos, la cual está encaminada al mejoramiento de las condiciones de convivencia ciudadana. Se tomarán como referencia a los autores Cobler Martínez, E., Gallardo Campos, R. A., Lázaro Guillamón, C., y Pérez i Montiel, J. (2015).

3.2. La Comunicación No Violenta, CNV, y un poco de asertividad

Para establecer el concepto de Comunicación No Violenta, se toma como punto de partida a Rosenberg (2013), quien expone una serie de técnicas para desarrollar la comunicación frente a los otros individuos y que se aplican a la cotidianidad. Los cánones inculcados por este autor contribuyen a la construcción de paz, dado que a través de la utilización de aspectos propios del ser humano –como la compasión, la empatía y la escucha– se puede llegar a transformar el diálogo agresivo y que desata conflictos en la

sociedad, por uno a través del cual se pueda llegar al otro, de una manera más bondadosa con el fin de mantener esa naturaleza compasiva, aun en las peores circunstancias (p. 18).

Comprobar la función primordial que desempeñan tanto el lenguaje en sí como el uso que hacemos de las palabras. Desde entonces fui identificando un enfoque específico de la comunicación –hablar y escuchar– que nos lleva a dar desde el corazón, a conectarnos con nosotros mismos y con otras personas de una manera que permite que aflore nuestra compasión natural (Rosenberg, 2013, p. 19).

La Comunicación No Violenta trae consigo habilidades correspondientes al lenguaje y hace recordar que es a través de la comunicación, algo único de los seres humanos, que se puede demostrar compasión, una virtud que surge desde el corazón y se expresa por medio de él. “Cuando usamos la CNV para escuchar nuestras necesidades más profundas y las de los otros, percibimos las relaciones bajo una nueva luz” (Rosenberg, 2013, p. 19).

Esta técnica enseña que se deben reemplazar las pautas de defensa al expresar las ideas, así como los juicios y las críticas, a través de un nuevo cristal. Es entonces cuando las actitudes de agresividad y resistencia deben eliminarse de la capacidad cognoscitiva y evaluativa frente a una determinada situación.

En este sentido, Rosenberg (2013) enfatiza en dar desde el corazón, a través de la escucha atenta y profunda, propiciando el respeto y la empatía, enmarcándose en el deseo mutuo de dar de corazón. La Comunicación No Violenta es un proceso de comunicación que lleva al ser humano a avanzar a un nivel más profundo de relacionarse con los demás. “La compasión a la que me refiero, y que defino como un «dar desde el corazón»” (Rosenberg, 2013, p. 20) es motivada por un deseo genuino de enriquecer la vida de los demás y la de uno mismo, siendo consciente de que puede llegar a ser un estado de satisfacción tanto para el que da, como para el que recibe. De igual manera, Rosenberg (2013) manifiesta que el pensamiento de una persona puede cambiarse de acuerdo con la interacción comunicativa que se tenga con ésta en un primer encuentro; por tanto, el proceso de la CNV se dará si se atienden sus principios.

En consecuencia, Rosenberg (2013) describe el proceso de construcción de la Comunicación No Violenta de la siguiente forma: “Actos concretos que *observamos* que están afectando nuestro bienestar. Cómo nos *sentimos* en relación con lo que observamos. Las *necesidades*, los valores, los deseos, etc., que dan origen a nuestros sentimientos. Las acciones concretas que *pedimos* para enriquecer nuestra vida” (p. 22). Dichos pasos resumen lo que es preciso hacer para cambiar la forma en la que los seres humanos se comunican, sin necesidad de usar términos que violentan a la otra persona. Por tanto, estos componentes (la observación, los sentimientos, las necesidades y las peticiones) son la base de la Comunicación No Violenta. Para ello es necesario cambiar –incluso desde la manera de pensar sobre uno mismo– puesto que si el cambio es desde adentro, se reflejará en la forma que cada uno exprese sus ideas a los otros.

Empero, la asertividad compromete factores como la expresión “de los sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones, en forma adecuada, respetando al mismo tiempo el de los demás” (Roca, 2003). Esta afirmación coincide con lo que manifestó Rosenberg (2013), correspondiente a los componentes de la CNV, al referirse a los sentimientos y necesidades de los seres humanos, pues la locución de estos aspectos hace que las personas se sientan liberadas y descansadas. De igual forma, Roca (2003) describe a una persona con conductas asertivas como aquella que maneja adecuadamente sus sentimientos y facilita la comunicación. Es de esta manera como la CNV maneja un lenguaje de asertividad dentro del cual se refleja en la cotidianidad a través de la expresión de sentimientos. Por tal motivo, es menester que una persona asertiva que tenga contacto constante con ciudadanos del común, incorpore a su comportamiento habla fluida, seguridad, relajación corporal, defensa sin agresión y capacidad de discrepar abiertamente (Mayer-Spiess, 2010).

Por otro lado, el proceso de la Comunicación No Violenta, constituye dos partes: la primera es la “expresión honesta mediante los cuatro componentes [... y la segunda es la] Recepción empática mediante los cuatro componentes” (Rosenberg, 2013, p. 22). Sin embargo, el mismo Rosenberg (2013) aduce que el proceso de la Comunicación No Violenta no es solo aplicado al lenguaje verbal, sino que también la expresión, además

de las palabras, puede manifestarse “por medio del silencio, la simple presencia, la expresión facial o el lenguaje corporal” (p. 27), complementando así con lo que argumenta Roca (2003) –igualmente, el autor sostiene que la comunicación no verbal “es la que llevamos a cabo a través de gestos, movimientos, miradas, etc, es decir, cualquier comunicación que no se lleve a cabo mediante palabras” (p. 70) –. Entonces, las expresiones no verbales hacen parte de la manera de comunicarse entre los seres humanos, pues es un aspecto inmerso en su naturaleza racional.

No obstante, Rosenberg (2013) señala algunos comportamientos que bloquean la comunicación a través de la compasión, como son los juicios moralistas. Estas conductas presuponen una actitud errónea o malvada por parte de quien no está de acuerdo con algunos de los valores morales, más aún cuando “clasificar y juzgar a las personas promueve la violencia” (p. 31). En este sentido, una forma de suscitar la violencia es a través del uso de palabras indebidamente empleadas, así como con una actitud desafiante y defensiva ante el adversario, considerando que éste es la principal fuente de daño, cuando podría decirse que uno mismo es quien se ocasiona daño, teniendo pensamientos equivocados respecto de los demás. Por ende, la capacidad de juicio ante situaciones de conflicto en la que se inmiscuyan personas con algún tipo de diversidad juega un papel fundamental.

Ahora bien, la segunda parte del proceso de la Comunicación No Violenta es la “Recepción empática mediante los cuatro componentes” (Rosenberg, 2013, p. 22). Este fragmento contiene un elemento importante de la Comunicación No Violenta: la escucha atenta. Una de las maneras más importantes de comunicarse entre individuos es la escucha atenta y generosa, gracias a que sin escuchar debidamente a la otra persona no se puede entender la problemática que quiere expresar o el conflicto por el cual está pasando; por tal motivo, el receptor debe escuchar atentamente al emisor para analizar y comunicar las posibles soluciones que se den al conflicto planteado. Es importante tener en cuenta que “cuando escuchamos, hay que estar atentos a lo que transmite el otro y procurar captar no sólo sus mensajes explícitos sino también el mensaje implícito (el significado de lo que nos dice, sus ideas y sus sentimientos)” (Roca, 2003, p. 69).

La escucha activa está muy relacionada con la empatía. Supone tratar de ponernos en el lugar del otro para comprender su punto de vista, y estar atentos a lo que comunica –a nivel verbal y no verbal– para captar no sólo sus mensajes explícitos sino también los implícitos, más relacionados con sus sentimientos e intenciones (Roca, 2003, p. 98).

Así mismo, Rosenberg (2013) menciona que la empatía debe incluir estar dispuesto a “vaciar la mente y escuchar con todo nuestro ser” (p. 100). Con lo anterior, el autor confirma que no basta con estar presente, sino que se debe comprender lo que los otros dicen, despegarse de prejuicios y centrar toda la atención en lo que está pasando en el momento. Las superficialidades arrastran a la cotidianidad, evitando adentrarse a los detalles de la situación, por lo que, a la hora de escuchar, no se tiene la mente en la recepción del mensaje.

Al mantener nuestra atención centrada en lo que les ocurre a los demás, les ofrecemos la oportunidad de explorar su interior y expresarse plenamente. Si desviamos la atención con excesiva rapidez hacia lo que nos piden o hacia nuestro deseo de expresarnos podríamos interrumpir este proceso (Rosenberg 2013, p. 108).

Es decir que la escucha atenta es un componente esencial de la empatía. La idea es que cada persona al intentar centrar su atención en la expresión de sentimientos y necesidades de otro individuo, sin interrumpir de manera abrupta con opiniones y dedicándose a escuchar atentamente, podrá empatizar rápidamente con éste. Para ello, hay ciertos criterios que pueden orientar al ser humano y lograr empatizar con alguien.

En primer lugar, cuando alguien percibe que sus sentimientos son plenamente comprendidos de manera empática, experimenta una sensación de alivio. Podemos volvernos conscientes de este fenómeno al advertir que nuestro propio cuerpo se libera también de una tensión. Otra señal, más evidente aún, es que la persona calla. Si no sabemos muy bien si el proceso ha durado el tiempo suficiente, siempre podemos preguntar: «¿Te gustaría agregar algo más?» (Rosenberg, 2013, p. 109).

Del mismo modo, Rosenberg (2013) concluye que solo se debe escuchar lo que los otros están observando, sintiendo, necesitando y pidiendo. “Comprobamos que el otro ha recibido la empatía necesaria cuando: (a) percibimos que la tensión se libera o (b) se produce un silencio” (p. 109). Por tanto, para tener un diálogo comprensivo y amable, se debe configurar la empatía a través de la escucha atenta, como se ha venido mencionando en esta categoría. Se sabe que empatizar no es fácil. Para tener una buena escucha es necesario la aprehensión de técnicas y procesos como el de la Comunicación No Violenta. Por lo que se hace indispensable la preparación desde el interior, intentando el desprendimiento de muchos sentimientos, prejuicios y creencias que nublan la capacidad de entendimiento y juicio a la hora de resolver un conflicto.

Por ende, tener una visualización rápida de la CNV implica una serie de cambios en la manera de pensar y de expresar las palabras, al momento de entablar diálogos con diferentes personas. Con el diálogo, el objetivo no se limita a resolver un problema concreto; también se intenta potenciar la calidad de la relación y mejorar nuestra capacidad de resolver cualquier otro conflicto que pueda surgir en el futuro (Roca, 2003, p. 98). El diálogo es la manera más rápida de comunicarse con otros individuos, por lo que la principal herramienta para impulsar una buena conversación es la empatía. “Al hablar, cuanto más claramente manifestemos qué queremos, más probable será que lo consigamos” (Rosenberg, 2013, p. 93).

En la categoría subyacente, se continuará con la transformación de los conflictos, con la transversalidad de la Comunicación No Violenta, analizando los trabajos de Lederach (2005; 2008) y Johan Galtung (García, V. H., 2000).

3.3. Transformando los conflictos con la Comunicación No Violenta, CNV

Para Lederach (2005), la transformación de conflictos incluye varios aspectos, entre los que se incluye la reconciliación vista como un proceso artístico y no lineal, que tenga el derecho a cambios y respuestas distintas sin ceñirse a un proyecto estricto de pasos a

llevar, dado que las “personas que trabajan en reconciliación necesitan repensar la sanación como un proceso que va al ritmo de su propio tiempo interior, que no puede ser programado o acelerado para ajustarse a un proyecto. Las personas y las comunidades tienen sus propios relojes” (p. 228).

Cabe mencionar que para Johan Galtung (García, V. H., 2000) los conflictos son las incompatibilidades entre las partes, y si ese sistema tiene enraizado una cultura de paz, se buscarán soluciones a través de medios pacíficos, lo que significa que debe haber una apertura al diálogo y a la negociación. Al abordar la transformación de los conflictos, la propuesta es ponerse en lugar del otro, escuchar atentamente lo que cada una de las partes pretende para así poder dar una solución, sino definitiva por lo menos algo acertada, a lo estimado por los intervinientes. Por lo cual es importante traer a colación el pensamiento de Galtung, J., y Montiel, F. (2004) en cuanto a las “tres características claves [...], empatía y creatividad para encontrar soluciones, y la no-violencia para practicarlas, [...]” (p. 139) colocando más elementos de los que un mediador se pueda valer para transformar los problemas sin tener precisamente la finalidad de dar una resolución o conclusión a los mismos

De aquí que los conflictos deben ser transformados de tal forma que las partes puedan vivir creativamente y de forma no-violenta con ellos y de tal forma que la violencia pueda ser evitada. Las partes tienen que romper la polarización que existe dentro y entre ellos, porque esa polarización hace tan imposible la empatía, el diálogo y la creatividad, como imposible sería la comprensión profunda y el diálogo con el ébola, el virus del SIDA, la peste, bacterias o con escorpiones. La construcción de paz = despolarización + humanización es indispensable (Galtung, J., y Montiel, F. 2004, p. 139).

De igual manera, la sanación es un paso importante de la CNV. Tal como lo menciona Rosenberg (2013), la empatía sanadora se lleva a cabo a través de la escucha atenta, como parte del proceso empático, pues si se le presta la atención adecuada a la persona que acude por ayuda, podrá establecerse no solo un buen canal de comunicación, sino una satisfacción por parte del otro al sentirse escuchado y atendido. En la percepción del conflicto se deben cambiar algunas conductas como las de juzgar o evaluar, dado que “a la mayoría nos cuesta hacer observaciones de la gente y de su conducta, exentas de juicios, críticas u otras formas de análisis” (p.42).

Cabe anotar que para la transformación de conflictos es importante tener en cuenta lo que dice Johan Galtung (García, V. H., 2000), al afirmar que la paz es la capacidad de manejar los conflictos con empatía, no violencia y creatividad, lo que conlleva a pensar, que los conflictos deben transformarse. Galtung sugiere que los conflictos se traten con empatía, y para ello se remite a lo propuesto por Rosenberg (2013), quien menciona que la “empatía consiste en una comprensión respetuosa de lo que los demás están experimentando [...] En nuestra relación con los demás, la empatía sólo se produce cuando hemos sabido desprendernos de todas las ideas preconcebidas y todos los prejuicios” (p. 99).

Los conflictos pueden ser analizados, pueden ser comprendidos. Los conflictos involucran todo en nosotros, emociones, pensamientos y más (...) I. Al igual que para llegar a la raíz del conflicto es necesario trazar un mapa de la formación del mismo” (Galtung, J., y Montiel, F. 2004, p. 15).

En consecuencia, para transformar un conflicto se necesita tener la trazabilidad del mismo, desde su propio origen, con el fin de poderle dar un tratamiento adecuado. Y es precisamente en este proceso en el que puede intervenir la CNV y sus componentes, como la observación sin prejuicios y la expresión de sentimientos y necesidades. Obviamente la CNV no deja por fuera las peticiones, al tiempo que emplea un lenguaje asertivo, con el fin de lograr una comunicación fluida y así poder controlar la conversación, manejar la situación y darle una guía apropiada al conflicto. “Los conflictos son difíciles de hacerlos desaparecer, porque son fruto de la propia interacción social, ya que se originan cuando aparecen intereses incompatibles entre los diferentes actores” (García, V. H., 2000, p. 131) –de allí se desprende la idea de transformarlos–.

La transformación de conflictos se remite a la construcción de paz, pues según Galtung (García, V. H., 2000), paz es la capacidad de manejar los conflictos con empatía, no violencia y creatividad, y según Rosenberg (2013) “la empatía consiste en una comprensión respetuosa de lo que los demás están experimentando” (p. 99). La transformación de conflictos confluye armónicamente con la Comunicación No Violenta, dado que la primera de ellas incorpora elementos sustanciales de la segunda promoviendo una expresión empática y asertiva entre las partes.

La Comunicación No Violenta contiene elementos favorecedores como la empatía para la transformación del conflicto, sin buscar la resolución definitiva del mismo. En tal sentido, la CNV no se trata de lograr un compromiso ni una victoria, pero tampoco se trata de una retirada. Hay que buscar lo más alto, dar el salto y hacer que el conflicto trascienda, transformándolo en un proceso más manejable y negociable. Sin embargo, es necesario adoptar una manera creativa y diferente de expresarse, algo que se puede hacer a través de la comunicación compasiva. La intención es suavizar el conflicto, luego de que ha llegado a contener violencia, debido a que en la mayoría de ocasiones los problemas tienen dentro de su estructura expresiones violentas tanto físicas como psicológicas. Por tanto, buscar una resolución definitiva es un error; es como intentar la eliminación definitiva de la violencia (García, V. H., 2000).

Lo cierto es que, tal como lo contempla Lederach (2005), la transformación de conflictos y la construcción de paz es la sencilla noción de que el útero y el hogar del conflicto son las relaciones *in situ* y que somos parte de ese útero. Es decir, que efectivamente la Comunicación No Violenta contribuye a la transformación de conflictos, puesto que es una técnica para el mejoramiento de las relaciones, gracias a que su “objetivo es que recordemos algo que ya sabemos –de qué modo hemos de relacionarnos los seres humanos– y que vivamos de una manera que manifieste abiertamente este conocimiento. La CNV nos orienta para reestructurar nuestra forma de expresarnos y de escuchar a los demás” (Rosenberg, 2013, p. 19).

Por ello, en la categoría subyacente se darán algunas pinceladas de las habilidades que debe tener el mediador para la transformación de los conflictos empleando la Comunicación No Violenta, CNV.

3.4. El mediador policial en la transformación de conflictos a través de la Comunicación No Violenta, CNV

En primer lugar, es pertinente acudir a Lederach (2005) en cuanto a la mediación, la cual “se concibe como un proceso de acción socialmente reducido, realizado por una persona

(o un pequeño equipo) que se mueve o facilita el diálogo directo entre actores bien definidos que representan intereses y grupos particulares” (p. 147). Es un proceso que resume el éxito del mediador en las percepciones de la gente y en su comprensión mutua en el conflicto, así como los resultados específicos producidos durante su desenvolvimiento, los cuales son medidos por los acuerdos alcanzados.

La capacidad mediativa utiliza una lente distinta, una que enfoca los procesos de cambio en espacios sociales y relacionales estratégicamente seleccionados, donde la mayor capacidad de interactuar constructivamente a través de las líneas del conflicto crea y sostiene movimiento en la sociedad en su conjunto (Lederach, 2005, p. 147).

Para significar lo que es la mediación policial, Cobler Martínez, E., Gallardo Campos, R. A., Lázaro Guillamón, C., y Pérez i Montiel, J. (2015) aducen que “es una técnica de solución de conflictos que se enmarcan esencialmente en el ámbito de lo privado, pero que, considerada en sentido amplio conecta con la nueva perspectiva ofrecida por la justicia restaurativa [...] la actitud del policía [...] ha de contar con varios componentes importantes, porque pensar y actuar desde y hacia la cultura de la paz requiere de un proceso de transformación personal y social” (p. 9 -10). Lo anteriormente expuesto, en principio, conlleva a pensar que el mediador debe valerse de los componentes de la Comunicación No Violenta, atribuida a Rosenberg (2013), quien menciona que la expresión de los sentimientos y de las necesidades se hace más difícil a través de la CNV, pero que a partir de la empatía se podrá tener contacto con el lado humano de una persona. Tal vez ese sea el punto de equilibrio del mediador: la actitud empática frente a la transformación de los conflictos.

Del mismo modo, Cobler Martínez, et al. (2015) mencionan que “en mediación la expresión de emociones forma parte del proceso puesto que éstas sostienen el conflicto”. Lo anterior converge efectivamente con Rosenberg (2013), al sostener que las emociones deben expresarse como parte del proceso de la Comunicación No Violenta y, que del mismo modo, se tendrán en cuenta para darle la transformación necesaria al conflicto, además de la actitud conservadora y analítica que el mediador debe tener para no desencajar a los actores del conflicto, visto desde el punto de la convivencia pacífica. El policía mediador debe tener destrezas como “saber escuchar con atención,

comprender diferentes puntos de vista, pactar para construir, intercambiar expresiones, tener entendimiento, empatía” (Cobler Martínez, et al. 2015, p. 12).

Deviene la empatía manifestada en Rosenberg (2013) como “la comprensión respetuosa de lo que los demás están experimentando” (p. 99). Es preciso decir entonces que este aspecto es fundamental al intentar ser el mediador que pretende transformar una situación problemática, pues los dos autores coinciden en decir que no solo basta con oír lo que el otro dice, sino a colocar todas las facultades en la presencia de quien está manifestando sus problemas, captando de manera directa todas las ideas que se manifiestan del otro.

Al mismo tiempo, Rosenberg (2013) a través de la Comunicación No Violenta sugiere que “la empatía, en cambio, requiere centrar toda la atención en el mensaje que nos transmite la otra persona. Damos a los demás el tiempo y el espacio que necesitan para expresarse plenamente y sentirse comprendidos” (p. 100).

Un mediador policial no puede llegar a convertirse en un consejero sino en una persona de mente abierta, que pueda discernir los conflictos de la comunidad. Un agente policial debe liberarse de prejuicios, dado que la sociedad está llena de diversidad, de individuos distintos; por tanto acoplar un solo modelo de atención de conflictos es imposible. La mentalidad de cada ciudadano y la percepción de la realidad es muy diferente, por lo que se debe propender por realizar un desprendimiento de pensamientos o creencias personales que, en lugar de ayudar a dirimir los asuntos, agraven la situación agrandando las crisis sociales.

Ahora bien, Cobler Martínez, et al. (2015) invitan al mediador policial a ser una persona asertiva, que sepa decir lo que piensa sin faltar a los derechos de los demás. Trayendo a colación lo que se enunció en la primera categoría como parte del proceso de la mediación, se trata de aprender a expresarse de una forma no violenta, sin agresión ni intimidación y ejercer autoridad sin represión. Por el contrario, “las consecuencias de ser personas asertivas es que se minimiza la posibilidad de ser malinterpretados, se pueden

mantener relaciones más satisfactorias” (Cobler Martínez, et al., 2015, p. 16). Por tal motivo, en el ejercicio de la mediación se propende por una comunicación desde los sentimientos y las necesidades a través de las peticiones para enriquecer su vida (Rosenberg, 2013).

Es difícil alcanzar un estado de asertividad en el manejo de la transformación de los conflictos, puesto que, como bien se sabe, el ser humano se deja llevar por la reacción de sus propios sentimientos, como consecuencia de situaciones que haya vivido en determinadas ocasiones. Es por ello, la importancia del manejo de la Comunicación No Violenta para la transformación de los conflictos en la formación del mediador policial, dado que el policía es una figura pública que reviste autoridad, a la cual acuden los ciudadanos con el fin de que esta persona les resuelva alguna duda o un conflicto. Precisamente por esta simple razón, el mediador policial debe ser ejemplar al expresarse con el conglomerado, usando los ítems estimados por Rosenberg (2013), como son la observación, los sentimientos, las necesidades, las peticiones, la empatía, la escucha atenta y el manejo asertivo de la comunicación, contribuyendo, a través de la transformación de conflictos, con la construcción de la paz y la convivencia pacífica.

3.5. Conclusiones

Para resumir lo estructurado en las categorías de este marco teórico, se debe enfatizar en la Comunicación No Violenta, CNV, desarrollada por Rosenberg (2013), como eje transversal de la transformación de conflictos y la caracterización del mediador policial. Para lograr lo anterior es preciso partir del punto del cambio, teniendo en cuenta que al “hablar, cuanto más claramente manifestemos qué queremos, más probable será que lo consigamos” (p. 93), dando así un toque de asertividad en lo que manifiesta como parte de la CNV. Y se insiste en recurrir a la CNV dado que esta clase de comunicación implica una habilidad social y comunicativa que conjuga distintos elementos como la empatía y la escucha atenta, características que cualquier funcionario con la obligación de atender ciudadanos debería contar, para que haya una recepción válida, afectiva y certera por parte de quien solicita ayuda o pide simplemente información.

De igual manera, ser asertivo juega un papel significativo, ya que cuando un funcionario logra responder de manera asertiva a la comunidad, está contribuyendo en gran medida a la construcción de paz. En consecuencia, propendería por el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre ciudadanos quienes, en medio de tantas crisis sociales, logran un aliciente al encontrar personas del sector público que puedan ayudar en temas de convivencia ciudadana.

La transformación de conflictos, sugiere Lederach (2008), se resume en hacer un cambio constructivo del problema para convertirlo en una oportunidad de cambio de comportamientos y, de esta manera, disminuir los niveles de violencia y permitir el aumento de la justicia en la interacción directa –además de permitir el surgimiento de estructuras sociales que respondan efectivamente a los problemas cotidianos en las relaciones humanas. Y para cerrar, se puede afirmar que el cambio deviene de estructuras, no solo humanas sino comunicativas, del policía frente a la atención de la comunidad.

4. Capítulo 2: Marco de contexto

Una visión general del acogimiento de la mediación policial en la Policía Nacional

4.1. Introducción

El presente marco contextual abordará el surgimiento de la Policía Nacional en Colombia y su apuesta por la mediación policial de cara a la convivencia y la seguridad ciudadana. Por tanto, este capítulo se dividirá en tres momentos. El primero de ellos se enfoca en hitos de gran importancia en el reconocimiento de la actividad policial, el cual se resume en garantizar el orden en la sociedad. El segundo expone la Inspección General como la unidad que fomenta y expide los lineamientos básicos de la intervención policial, como mediadores en conflictos derivados de la cotidianidad. El tercer y último momento se consagra a describir históricamente los hechos que generaron la necesidad de incorporar este mecanismo alternativo de resolución de conflictos en el desarrollo de las funciones del cuerpo de policía.

4.2. Momentos históricos claves de la Policía Nacional de Colombia en la convivencia y seguridad ciudadana

Para comenzar, es importante traer a colación el origen de la palabra “policía”, cuyo origen se remonta a la antigua Grecia, dado que se deriva de los términos griegos *politeia* y *politia*. Para Aristóteles, *politeia* se refería al régimen de la ciudad y a su forma de gobierno, mientras que *politia*, a su constitución (Franyuti, R. H., 2005). La expresión pasó al latín bajo la forma de *politia*, del cual se deriva el término policía. La expresión “policía” envuelve un concepto jurídico normativo que regula el ejercicio de la autoridad encargada de velar por el orden, el respeto a la ley y la protección de las personas y sus propiedades. Se refiere a los organismos establecidos con carácter preventivo y coercitivo para lograr el acercamiento a las normas contenidas en el primero² (Policía Nacional de Colombia, 2016).

² Fuente derivada de Intranet (no accesible públicamente) de Policía Nacional de Colombia.

Además, significa también "cortesía, buena crianza y urbanidad en el trato y costumbre". Proviene del latín *urbanitas*, *comitas*, *morum elegantia* y *civilitas*. Más tarde, en 1780, el Diccionario de la lengua castellana de la Real Academia Española le añadió una tercera significación al relacionarla con "limpieza, curiosidad y pulidez", y se identifica en el latín con *elegantia* y *concinnitas* (Franyuti, R. H., 2005, p. 11).

Desde la creación de la sociedad y sus diferentes civilizaciones, se ha propendido por conservar el orden y la convivencia. Sin embargo, la fundación oficial de la Policía Nacional de Colombia se remonta formalmente al año 1891, cuando el Presidente de la República de entonces, Carlos Holguín, expidió el Decreto 1000 y contrató al comisario francés Juan María Marcelino Gilibert para que liderara la organización plena de la institución policial. Después de ultimar los detalles de su contrato y de conformar su cúpula de trabajo, Gilibert viajó a Colombia, asistido por el letrado bogotano José María Corena. Una vez en el país, descubrió que con lo único que contaba para organizar un aparato policial eran unas disposiciones sueltas, incipientes y contradictorias (Tarazona, Á. A., & Cala, M. P., 2014).

Del mismo modo, el militar francés posibilitó la expedición del Reglamento General de Policía, aprobado finalmente por el Ministerio de Gobierno el 12 de diciembre de 1891, el cual dispuso reglas de comportamiento policial, disciplinario, social, ético y familiar (Tarazona, Á. A., & Cala, M. P., 2014). Otro hito importante dentro de la historia de la Policía Nacional de Colombia tuvo lugar bajo el gobierno del General Rafael Reyes (1904 y 1909) quien, a través del Decreto 743 del 2 de septiembre de 1904, subordinó la Institución al Ministerio de Guerra (Policía Nacional de Colombia, 2016). En consecuencia, hasta la actualidad la Policía Nacional depende del ahora llamado Ministerio de Defensa.

Antes de indicar el papel que ha tenido la Policía Nacional después de la Constitución Política de 1991, es importante mencionar el conflicto interno contra los grupos armados organizados y el narcoterrorismo de Pablo Escobar, que atentaron gravemente contra la seguridad y la convivencia de los colombianos, en especial durante la década de los 80 y 90 –circunstancias ampliamente conocidas que alteraron el orden público nacional–. A partir de esos acontecimientos, se creó el Cuerpo Especial Armado (CEA) con la misión

de contrarrestar escuadrones de la muerte, bandas de sicarios y grupos de justicia privada. Gracias a su acertada labor de inteligencia, el 15 de diciembre de 1989 el CEA logró la ubicación y la neutralización de José Gonzalo Rodríguez Gacha, alias el Mexicano (Policía Nacional de Colombia, 2016). Para 1991, Pablo Escobar iniciaba negociaciones con el gobierno colombiano y acordó su sometimiento a la justicia. Su aseguramiento, financiado por él mismo, se llevó a cabo en la “prisión”, llamada irónicamente “La Catedral”, localizada en Envigado, Antioquia, a las afueras de Medellín (Bagley, B., 2011).

El gobierno de César Gaviria Trujillo tomó como estandarte la reforma de la Constitución de 1886. En este sentido, se convocó la Asamblea Nacional Constituyente con el fin de reformar la Carta Magna, hecho que se dio en 1991. La nueva Constituyente de 1991 dedica varios artículos a la Policía Nacional, los cuales definen su filosofía, organización y funciones. Entre ellos se encuentra el artículo 216 que dice: “La Fuerza Pública estará integrada en forma exclusiva por las Fuerzas Militares y la Policía Nacional”, mientras que el artículo 218, define la misión de la Policía Nacional así:

La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz (Constitución Política de Colombia, 1991).

Así mismo, el artículo 250 numeral 3 de la Constitución de 1991 hace alusión a las funciones de la Policía Judicial dentro del papel investigativo de la Fiscalía General de la Nación, mientras que el artículo 221, ibídem, instituye el fuero penal militar para la Policía Nacional, con una reglamentación y un juzgamiento especial del cuerpo policial por los delitos cometidos durante actividades propias del servicio.

La Constitución Política de 1991 transformó el país, estableció nuevas bases y fundamentos de la vida en sociedad y reformó sustancialmente las instituciones. La Policía Nacional, con este fundamento, inició un proceso de reforma y modernización institucional con el apoyo del gobierno y el acompañamiento de la sociedad civil (Policía Nacional de Colombia, 2016). Posteriormente se expidió la Ley 62 de 1993 que fija la

estructura orgánica, los objetivos y funciones de la Policía Nacional de Colombia y da forma a su naturaleza civil y el respeto de los derechos humanos. Igualmente, mediante esta ley se creó la nueva jerarquía institucional, estableciendo el nivel ejecutivo (Ley 62, 1993). De esta manera, se definió la funcionalidad de la Policía Nacional como ente garante de la convivencia pacífica de los ciudadanos residentes en Colombia.

Al año siguiente, en septiembre de 1992, nació el Bloque de Búsqueda, un grupo de 700 militares que tenía a cargo la Operación Reconquista, organizada con el fin de capturar al máximo jefe del cartel de Medellín, Pablo Escobar Gaviria, luego de su fuga de la cárcel La Catedral el 22 de julio de 1992. Este comando especial, conformado por miembros del Ejército, el Departamento Administrativo de Seguridad (DAS) y la Policía Nacional, fue liderado por el coronel Hugo Martínez Poveda, quien tenía el conocimiento y la experiencia para enfrentar al narcotraficante que atemorizó al país desde principio de los años 80 hasta bien entrados los 90, con una serie de secuestros, extorsiones, asesinatos y atentados (Medellín Abraza su Historia, 1992). Fue tan extrema la alteración del orden público, que a Colombia se le catalogó como uno de los países más peligrosos y violentos del mundo y epicentro principal del narcotráfico. Escobar fue encontrado y asesinado por las fuerzas de seguridad colombianas el 3 de diciembre de 1993, con la participación substancial de Estados Unidos (Bagley, B., 2011, p. 240).

La era de Pablo Escobar es una de las épocas más tenebrosas que ha tenido que enfrentar la Policía Nacional, puesto que el terror sembrado, según datos aportados por el expresidente de la República César Gaviria Trujillo, obligaría a revisar la historia misma del crimen en Medellín: en enero de 1990 el capo y sus hombres mataron a 400 policías en la ciudad. Es de anotar que, según Medicina Legal, durante el mandato de Gaviria (1990-1994) fueron asesinadas en Medellín 27.627 personas, es decir, una cifra superior a la población de un municipio como Santa Fe de Antioquia («Pablo Escobar mató a 400 policías en enero del 90: Gaviria», 2013)

Pasando el capítulo del narcoterrorismo, surgió un acontecimiento de vital importancia que se resume en la creación de la Policía Comunitaria en 1996, una modalidad del

servicio de vigilancia, fundamentada en la integración de la trilogía autoridades locales - Policía - comunidad, en un determinado sector o barrio. Su misión era colaborar, a través de la gestión, con la solución de problemas de seguridad y convivencia, dado que la comunidad es la razón de ser de la actividad policial (Policía Nacional de Colombia, 2016). Este acontecimiento marcó un enorme y significativo avance para lo que hoy en día se denomina la actividad del policía, la cual tiene como característica principal la garantía del ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos, propendiendo por el mantenimiento de las condiciones de convivencia pacífica y seguridad ciudadana.

A mediados del 2001 concluía una época de muerte y desolación para Colombia tras veinte tomas de la guerrilla de las FARC, con la puesta en marcha del Acuerdo Humanitario, firmado el 2 de junio de 2001 entre el gobierno del presidente Andrés Pastrana Arango y las FARC, el cual permitió, días después, el canje humanitario de catorce guerrilleros enfermos liberados a cambio de 360 militares y policías secuestrados por esta guerrilla. En este intercambio hubo una participación importante y definitiva de la comunidad internacional, complementada con la entrega del Informe de la Comisión de Personalidades; así en los últimos días del proceso, se llegó a un acuerdo de cronograma para abordar el estudio de dicho informe, incluidas las propuestas de las partes para llegar a una tregua con cesación de fuego y hostilidades (Leguízamo, C., 2002). Fue un aliciente para las familias de aquellos uniformados muertos, heridos y secuestrados, de quienes ahora tenían noticias, pues de alguna manera los entregaban al gobierno, como parte de un acuerdo, luego de azotes violentos y ataques terroristas que por años aquejaron la Nación.

Sin embargo, en el año 2002, durante la presidencia de Álvaro Uribe Vélez, se impuso la recuperación de la Seguridad Ciudadana como punto neurálgico en el que el gobierno puso todo su empeño y comenzó a reconstruir los puestos de policía que la guerrilla había destruido en los últimos años. El objetivo era que hubiese al menos 100 miembros policiales en cada uno de los municipios colombianos (Leongómez, E. P., 2003). Se debe partir de la premisa de que la seguridad no se alcanza sólo con el trabajo de la Fuerza Pública; debe ser un esfuerzo de todo el Estado y de todos los colombianos, apoyado en

la solidaridad ciudadana, en el imperio de la ley y en el respeto de los derechos humanos. Desde el punto de vista policial, son numerosos los factores que inciden en la seguridad ciudadana, por cuanto no se trata solamente de delincuencia organizada sino también de delincuencia común y conductas menores que afectan la vida en comunidad (Policía Nacional de Colombia, 2016).

Después de varios acontecimientos, para el año 2010 se dio el lanzamiento del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria, el cual se basaba en prevención, control de delitos y contravenciones, disuasión y educación ciudadana y convivencia. Su estilo de trabajo se enfocaba en lo preventivo y proactivo, por lo que fue necesario hacer ajustes en las competencias, los procedimientos, la cultura y la parte tecnológica de la Institución (Policía Nacional de Colombia, 2016). La Policía Nacional presentó oficialmente la estrategia el 15 de febrero de 2010, escogiendo para su desarrollo determinadas áreas de cuatro ciudades principales: Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla (Socha Sánchez, D. C., 2013). Más adelante, en 2014 se cambió por el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes MNCVV, el cual determinó que su objetivo era dar solución a las problemáticas de seguridad y convivencia que se presentaran tanto en el sector urbano como rural.

Es entendido como una estrategia operativa que busca a través de la delimitación de responsabilidades en lugares específicos y la asignación de recursos determinados, fortalecer el servicio de policía de manera integral, afianzar la relación con la comunidad, aumentar la efectividad en la reducción de delitos y mejorar la seguridad y la convivencia en las diferentes ciudades del país (Socha Sánchez, D. C., 2013, p. 80).

Mientras el país vivía las conversaciones de La Habana con las FARC en 2015, durante el Gobierno de Juan Manuel Santos, la Policía Nacional creó el Comité de Transición hacia el Posconflicto con el fin de consolidar el desarrollo del Marco Jurídico para la Paz, como un medio de atención y coordinación con las diferentes unidades policiales en los planes y programas que se requieran como elemento fundamental en un escenario de transición, que refrende el aporte de la Policía Nacional a la consecución de la paz, la seguridad y la protección de los ciudadanos. Este comité fue el encargado de diseñar, planear y proponer los mecanismos y líneas de acción de la Policía Nacional en el proceso de transición; así como determinar los roles y misiones de la Institución y prestar

soporte y asesoría técnica durante el proceso, a través de cinco líneas de trabajo: a) Memoria Histórica Policial, b) Desarrollo Normativo, c) Víctimas, d) Desarrollo Institucional y e) Comunicaciones Estratégicas (Policía Nacional de Colombia, 2016).

Luego de haber fijado las líneas de acción del posconflicto, se creó la Unidad Policial para la Edificación de la Paz (UNIPEP). Esto ocurrió a mediados del 2016 y su misión era asesorar, diseñar, dirigir y coordinar las acciones institucionales para la ejecución de compromisos y responsabilidades relacionados con el cese bilateral y definido al fuego y las hostilidades, así como la implementación de los acuerdos finales de paz (Semana, 2016). La UNIPEP cuenta con tres grandes áreas: el área de Historia, Memoria Histórica y Víctimas; el área de Operaciones Policiales para la Implementación del Cese al Fuego y Hostilidades Bilateral y Definitivo y el área Estratégica para la Implementación de los Acuerdos. Esta unidad especial y transicional hace parte del Modelo de Policía para el Posconflicto, fundamental para romper el ciclo de violencia y evitar su repetición, contribuyendo a la consolidación de la paz, trabajando de manera coordinada y armónica con las Fuerzas Militares, los ministerios y demás autoridades (Policía Nacional de Colombia, 2016).

De igual manera, en el mismo año de 2016 acontecieron varios momentos importantes en la historia de Colombia, como la firma de los Acuerdos de Paz y la reglamentación de la Ley 1801 “Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana”. Dicha norma busca la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, al tiempo que promueve la sana convivencia y los buenos hábitos. Es una normatividad actual, incluyente y aplicable a las realidades presentes; contiene los derechos y deberes que nos asiste como personas; es garantía y su fin último es que todos vivamos en paz (Policía Nacional de Colombia, 2017). En la misma norma, el artículo 154 contempla la mediación policial como:

...el instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son la comunitariedad y la proximidad, a través del cual la autoridad es el canal para que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente (Ley 1801, 2016).

Por lo anterior, las funciones primordiales de la Policía Nacional en la sociedad son: prevenir, resolver y/o transformar los conflictos; escuchar activa y generosamente al ciudadano; restringir los derechos a través de la aplicación del uso de la fuerza, de manera extraordinaria, y usar, de manera excepcional, la fuerza policial de una forma proporcional, necesaria y razonada.³ Lo anterior se logra a través de la transformación de la visión del cuerpo de policía, mediante habilidades comportamentales que le permitan al funcionario generar el tratamiento de las problemáticas y de los conflictos, contribuyendo así a la construcción de paz y a la convivencia pacífica.

4.3. La Inspección General en la intervención policial como mediadora de conflictos

Como organización, la Policía Nacional de Colombia está compuesta por diferentes divisiones o direcciones de orden administrativo, operativo y de control, a través de las cuales se clasifican las distintas funciones que realiza el cuerpo policial a nivel local, departamental, nacional e internacional. Una de estas divisiones es la Inspección General, cuya función principal es ejercer el control de los comportamientos del personal policiaco dentro y fuera de sus funciones policiales. Desde la creación de la Policía Nacional, en 1891, se dio una noción básica sobre el comportamiento policial y sus bases disciplinarias. Sin embargo, hubo que esperar hasta junio de 1911, siendo inspector de la Institución Eduardo Cadavid, para que fuera presentado un Reglamento, el cual fue aprobado por el Decreto 49 de 1912, que otorgaba al inspector funciones de Fiscal del Cuerpo, con detalle completo de sus deberes. De igual forma, mediante este decreto se le asignaron a la Subdirección las labores referentes a la mecánica y la administración de la Policía, quedando desde entonces separadas las oficinas, con su respectivo personal (Barrero Quintero, P., Collazos Díaz, A., Garzón Flórez, M., Flórez Roa, R., 2012).

El gobierno del presidente César Gaviria Trujillo enfrentó una serie de graves dificultades en materia de seguridad ciudadana y orden público. En ese entonces, la Policía Nacional

³ Resolución No. 02903 del 23 de junio 2017 Por la cual se expide el Reglamento para el uso de la fuerza y el empleo de armas, municiones, elementos y dispositivos menos letales, por la Policía Nacional".

experimentaba un cuadro de fraccionamientos negativos de orden interno, como falta de unidad institucional y casos de corrupción. Sin embargo, el Gobierno Nacional estaba consciente de esta situación, razón por la cual encargó un estudio de diagnóstico para determinar sus causas. El diagnóstico halló que la debilidad en la formación ética del recurso humano, la insuficiencia y falta de dinámica en el control vertical, el contagio del medio social deteriorado por fallas en la formación profesional, las fallas en la conducción de las unidades y la disciplina impuesta con intimidación, entre otros comportamientos, eran las causas de dichas fallas. Entendiendo la gravedad de la situación, la Institución incorporó en el Reglamento de Disciplina el Código de Ética Policial, quedando su inobservancia sujeta al proceso disciplinario. Surgió entonces la creación de la figura del Comisionado Nacional para la Policía (Barrero Quintero, et al., 2012), encargado de hacer cumplir las sanciones disciplinarias para los miembros activos de la Policía Nacional.

Más adelante, en 1997, mediante el Decreto 1670, el Gobierno decidió suprimir totalmente la figura del Comisionado, con el argumento de que este no solamente ejercía funciones paralelas a otras instituciones, sino que lo hacía deficientemente, teniendo como referente los resultados de la aplicación de la facultad discrecional (Barrero Quintero, et al., 2012). Esta decisión conllevó a despidos injustos por parte de los altos directivos hacia sus subalternos, justificándolos con datos subjetivos que atentaban contra el debido proceso y dando como resultado un incremento del desempleo y el desmejoramiento del servicio por la falta de pie de fuerza en operaciones policiales.

En 2002, el Congreso de la República expidió la Ley 734 que rige el Código Disciplinario Único. Bajo este marco normativo la Policía Nacional expidió la Resolución 01626 de 2002, mediante la cual implementa las Oficinas de Control Disciplinario Interno al más alto nivel, como oficinas asesoras de la actividad disciplinaria. Lo dictado por esta resolución sirvió como precedente y fue tenido en cuenta al momento de elaborar el proyecto de ley del actual Régimen Disciplinario para la Policía Nacional, que se materializó mediante la Ley 1015 de 2006. Esta ley fue el primer referente normativo que excluyó de la atribución disciplinaria a directores, comandantes de departamentos y de metropolitanas y directores de las seccionales de formación, para entregar estas

atribuciones disciplinarias a los Inspectores Delegados Regionales y Especiales en un número igual a las Regiones de Policía, para un total de 10 Inspecciones Delegadas y 48 oficinas a nivel nacional (Barrero Quintero, et al., 2012). De esta manera, se determinó que el poder disciplinario estaría en personal diferente al Comandante de cada funcionario, previendo el respeto por el debido proceso durante la investigación –hasta entonces no se hablaba de mediación policial–.

Hubo que esperar hasta el año 2007 para que se expidiera la Resolución No. 02047 del 15 de junio, la cual contempla el fomento y la promoción de la cultura de la legalidad y la moralidad del Talento Humano de la Policía Nacional, la prevención de la comisión de conductas consideradas como faltas disciplinarias y delictivas, el ejercicio del control disciplinario institucional, la eficacia de los sistemas de atención al ciudadano, el cumplimiento del respeto de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, la coordinación de las actividades de Justicia Penal Militar y las funciones asignadas con relación a los centros de reclusión (Barrero Quintero, et al., 2012). Fue hasta este año que se mencionó la Coordinación de los Centros de Conciliación, encargados del asesoramiento al ciudadano con el fin de dirimir los conflictos antes de acudir a las diferentes instancias jurisdiccionales.

Empero, en 2016 la Inspección General reformó su estructura, creando como un ente independiente el Área de Resolución de Conflictos, que incluye al Grupo de Mediación Policial, encargado de dar los lineamientos en materia de mediación, a través de estrategias para la divulgación a la comunidad como método alternativo de resolución de conflictos. En ese mismo año, con la expedición del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801, 2016), que le otorga a la policía la función de mediación con el fin de que esté en capacidad de disolver el conflicto presentado en la sociedad, se garantizan las condiciones necesarias para una convivencia segura y en paz en todo momento.

Por tal motivo, la Inspección General es la oficina asesora encargada de gestionar los lineamientos precisos para el desarrollo de la mediación policial como método alternativo

de resolución de conflictos, a la luz de lo establecido en la normatividad relacionada en esta categoría.

4.4. Incorporación de la mediación a la actividad policial en el marco de la convivencia y seguridad ciudadana

Con el paso de los años, la mediación se ha instaurado en la actividad de policía, puesto que cuando se trabaja con la comunidad, el funcionario policial se ve enfrentado a asumir cargas como la solución de controversias presentadas en diferentes contextos, que lo llevan a dilucidar los conflictos de forma experimental. La experticia del servicio de policía no refleja las técnicas que se pueden utilizar en determinadas circunstancias. Es así como técnicamente aparece la mediación en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801, 2016), el cual, a través de sus postulados, menciona en varios artículos la mediación como uno de los primeros métodos para abordar el conflicto. Dado que su creación se dio en 2016, es necesario recordar los momentos más relevantes de año para entender la importancia de la transformación y la modernización institucional.

En 2016, hubo varios acontecimientos que dieron lugar a que la Policía Nacional hiciera una reestructuración interna de todos sus estatutos, dando paso a los cambios sociales, culturales y políticos que enfrentó Colombia ese año. Uno de ellos fue la firma de los Acuerdos de Paz el 26 de septiembre. Sin embargo, la institución policial había venido trabajando en su transformación para afrontar el posacuerdo o posconflicto. Uno de esos cambios vino con la creación de la Unidad Policial para la Edificación de la Paz (UNIPPEP), formada para asesorar, diseñar, dirigir y coordinar las acciones institucionales para la ejecución de compromisos y responsabilidades relacionados con el cese al fuego y hostilidades bilateral y definitivo y la implementación de los Acuerdos Finales de Paz (Semana, 2016).

El papel que debe asumir la institución policial es determinante, dada su misionalidad en el mantenimiento de las condiciones que garanticen la convivencia ciudadana. En escenarios posconflicto, las experiencias internacionales muestran la necesidad de realizar reformas al sector seguridad y redefinir las funciones y competencias de las Fuerzas Armadas, dado el cambio de circunstancias y las necesidades del país. Así, la Policía debe asumir un papel fundamental en escenarios consolidados y aportar al

proceso de construcción de paz, con énfasis en los procesos de mediación y resolución de conflictos, para garantizar la paz en las regiones y ambientes locales y controlar la comisión de delitos y contravenciones de manera articulada con las autoridades territoriales y la sociedad civil (Ramírez Salgado, G. M., & Céspedes Prieto, N. E., 2016).

Así mismo, el posconflicto desmonta de la mentalidad de la institución policial la idea de tener un cuerpo armado con características militares, con el fin de combatir la guerra que genera el conflicto armado interno y dar paso a la verdadera misionalidad de la Policía descrita en la Constitución Política de Colombia (1991), en el artículo 218:

La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz. La ley determinará su régimen de carrera, prestacional y disciplinario.

Otro acontecimiento que marcó la historia en ese mismo año fue el asesinato de Yuliana Samboní, a comienzos del mes de diciembre de 2016. En una rápida reacción, la Policía Nacional comenzó con la búsqueda de la menor, hasta que en horas de la noche, tras haber dado primero con el paradero de Rafael Uribe, se halló el cuerpo sin vida de Yuliana en el cuarto de motores de un jacuzzi de un edificio de apartamentos en la localidad de Chapinero, en Bogotá. Otro momento de gran importancia fue cuando Olav Njølstad, secretario del comité noruego del Premio Nobel, dio a Santos la noticia de que sería galardonado con el Premio Nobel de Paz, gracias a sus “esfuerzos para terminar la guerra de más de 50 años del país y que ha cobrado la vida de más de 220 mil colombianos (Sarquis Saad, 2016).

Del mismo modo, en 2016 la reputación de la Policía Nacional se vio manchada, ya que tras meses de embates, acusaciones y señalamientos, el director general de la Policía Nacional de Colombia, General Rodolfo Palomino, presentó su renuncia por un escándalo que involucraba una red de prostitución masculina que supuestamente operaba dentro de la Institución y el Congreso de Colombia. Palomino renunció un día después de que la Procuraduría General anunciara una serie de investigaciones en su contra, entre ellas la puesta en marcha dicho entramado de prostitución dentro de la fuerza policial, a la que se denominó "La comunidad del anillo" (Natalio, 2016). Esta serie de infortunios generó

inestabilidad al interior de la Institución, pues con dichas acusaciones, la credibilidad y el prestigio de la Institución ante la comunidad se desdibujó, generando todo tipo de comentarios y elucubraciones en el desarrollo de la actividad policial.

Pero 2016 no fue un año totalmente negativo para la Institución. En el mes de mayo se llevó a cabo el operativo que dio como resultado la recuperación del Bronx, en el centro de Bogotá. En total, 2.500 miembros de la fuerza pública, entre ellos 1.750 agentes policiales, hicieron parte del plan que, un sábado en la tarde, permitió la captura de dos líderes de organizaciones criminales, con sendas órdenes de captura. Uno de los momentos más dramáticos de esta jornada de recuperación se dio cuando varios policías que registraban uno de los múltiples inmuebles allanados (que tienen hasta seis pisos de altura) encontraron una pared falsa; al removerla, se toparon con algo inesperado: un hombre de mediana edad, amarrado de pies, manos y cuello que permanecía secuestrado en condiciones inhumanas. En el sitio fueron rescatados 130 menores de edad, algunos de ellos eran explotados sexualmente o eran víctimas de incitación al consumo de alucinógenos. Siete niños, nueve niñas, 112 adolescentes y dos personas transgénero recibieron atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) («El operativo sin precedentes que se tomó la olla del 'Bronx'», 2016), siendo este operativo de gran preponderancia dentro de la recuperación urbanística y ciudadana de Bogotá, epicentro del crimen organizado en la capital.

Son momentos de dolor y gloria los que enmarcan la historia de la Policía Nacional de Colombia; sin embargo, existe la confianza de que cada situación vivida es una oportunidad para mejorar su servicio a la comunidad.

4.5. Conclusiones

La Policía Nacional de Colombia, al ser un cuerpo armado de naturaleza civil, ha propendido a través del tiempo por la idealización de la transformación de los conflictos sociales, garantizando los derechos y las libertades públicas, pues claramente su rol frente a las realidades actuales y futuras de convivencia y seguridad ciudadana son la

generación de soluciones y la satisfacción de los ciudadanos. Para lograr esta misión, se vale de mecanismos como la mediación, empleada desde el punto de vista social, bajo el marco del respeto y teniendo en cuenta el cambio de las generaciones y las realidades sociales del país. Es por ello que resulta de suma importancia tener presente la historia, sus cambios y momentos relevantes para poder realizar un cambio estructural en cada uno de los servidores públicos que intervienen en seguridad ciudadana.

La Inspección General, como dependencia garante del ejercicio de la mediación en el servicio de policía, no tiene suficiente información que contribuya con la expedición de lineamientos básicos y claros sobre el concepto y la práctica definitiva de este método de resolución de conflictos, siendo que, por la estructura de la misma, tiene la carga funcional de parametrizar todo lo relacionado con la actividad de policía y la mediación, con la finalidad de que la comunidad quede plenamente satisfecha con el servicio recibido, al ser cliente externo de la Policía Nacional. Por tanto, la mediación policial no tiene unas bases asentadas dentro de la Policía Nacional, como tampoco cuenta con las técnicas necesarias para su ejercicio dentro de la actividad policial.

Sin embargo, es evidente que se debe dar aplicabilidad a la mediación policial dentro del servicio, teniendo en cuenta la normatividad del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Sin embargo, y paradójicamente, no se tienen en cuenta las habilidades que debe tener un policía para transformar los conflictos suscitados por la convivencia ciudadana.

El proceso de transformación institucional a raíz de los acontecimientos de los últimos cuatro años marca el comienzo de otro capítulo que puede dividir casi un siglo de pensamientos de militarización y acciones guerreristas de mandos directivos de alto nivel. Y son precisamente estos directivos, quienes, con su experiencia, han fomentado durante largos años la lucha contra el narcoterrorismo y delitos de alcance internacional, dejando de lado la convivencia y la seguridad ciudadana, es decir, al ciudadano del común que diariamente acude a la ayuda del policía que hace parte del control del orden y la vigilancia cotidiana de las calles de cada rincón del país.

5. Capítulo 3: Análisis de contenido

5.1. Introducción

En este capítulo, se expondrán los textos seleccionados, luego de una búsqueda exhaustiva en la bibliografía con la que cuenta la Policía Nacional, como parte de su doctrina institucional que traen los lineamientos propuestos por la misma entidad, con la finalidad de colocar en marcha la mediación policial, propuesta en el Código Nacional de Policía y Convivencia, como medio para la intervención en la resolución de conflictos que aquejan la convivencia ciudadana.

De igual manera, es escaso el material que defina y aclare la práctica de la mediación policial en Colombia, pues solo se ha limitado a describir lo contemplado en el Código Nacional de Policía, que trajo esa figura como parte de la actividad del cuerpo policial, sin definiciones concretas de su aplicabilidad, careciendo de las formas adecuadas para ponerla en práctica en una sociedad tan diversificada y con conflictos sociales estructuralmente organizados. Por tanto, los tres libros escogidos se categorizaron⁴ teniendo en cuenta el análisis en la similitud de sus contenidos, así mismo se muestra el estudio de cada una de esas modalidades en este acápite, con la idea de proponer la inclusión de lenguaje y técnicas que permitan el uso de habilidades comunicativas en el ejercicio de la mediación policial, permitiendo una mejora de atención hacia la ciudadanía y contribuyendo a la construcción de paz mediante la transformación de conflictos.

5.2. Presentación de los textos objeto de análisis

El primer texto que se abordará para su análisis, es el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016), cuyo objeto es establecer las condiciones de necesarias para la convivencia en todo el territorio nacional. Esta norma ha tenido vigencia a partir del 29 de enero de 2017, a pesar de que su expedición se realizó el 29 de julio de 2016. Anteriormente, se mencionaba como Código Nacional de Policía, que

⁴ Anexo No. 1. del trabajo de investigación.

de igual manera regulaba los comportamientos de los ciudadanos en la cotidianidad con el fin de garantizar el orden dentro de la sociedad.

No se tenía en cuenta la evolución generacional de los nuevos conciudadanos, ni los residentes del país. Se hablaba de contravenciones, es decir comportamientos que afectaban la seguridad y la tranquilidad pública, el orden social más conocido como la mendicidad o explotación de menores en las calles, las que afectan la fe pública como la falsedad, salubridad pública, economía nacional, moralidad pública, las que perturben la integridad personal entre ellos la omisión de socorro, también se encontraban dentro de las contravenciones actividades que atentaran contra el patrimonio. Muchos comportamientos que se encontraban inmersos dentro del código de policía anterior, se elevaron al rango de delitos, puesto que hasta antes de la expedición de la ley 599 de 2000 -actual Código Penal Colombiano- algunas de las conductas llamadas contravenciones no se sancionaban tajantemente con penas privativas de la libertad, sino con multas o trabajo comunitario.

De igual manera, lo estipulado en el Código Nacional de Policía (Decreto No. 522 de 1971), solo sancionaba los malos comportamientos ciudadanos con multas cuantificadas en pesos, sin actualizar la indexación del dinero, lo que hacía ineficaz la labor policial. Por lo anterior, el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, reestructuró las conductas y las sanciones que se pueden imponer de acuerdo a la vulneración de las obligaciones que cada ciudadano tiene.

(...) el Gobierno Nacional somete a consideración del Congreso de la República este proyecto de ley con el fin de brindar herramientas que conserven y propendan por la CONVIVENCIA, entendida como la interacción pacífica, respetuosa, dinámica y armónica entre las personas y con el medio ambiente en el marco del ordenamiento jurídico. La ciencia de policía busca como su fin primordial la CONVIVENCIA, la cual se apoya en sus categorías principales: seguridad, tranquilidad, medio ambiente y moralidad. (Gaceta del Congreso, 2014)

En consecuencia, en el nuevo régimen de convivencia y seguridad colombiano, lo que se quiere es prevenir todo tipo de daño o afectación que atente en contra de la integridad

del ciudadano. Contiene argumentos de carácter protector y anticipativo ante cualquier eventualidad de alteración de las sanas costumbres y la convivencia armónica en el diario vivir. De allí que se encuentra inmerso los conceptos de mediación y mediación policial, como parte de la solución de los conflictos. Pero más que para resolver inconvenientes, dichas teorías están propuestas como parte del diseño de intervención del policía en el desarrollo normal de sus funciones preventivas y garantistas dentro del ejercicio de los derechos, así como el cumplimiento de los deberes ciudadanos.

De ahí, la importancia de sustraer del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016), en lo atinente a la mediación policial, como medio de policía utilizado en primera medida para la resolución de los conflictos y garantizar la convivencia pacífica.

El siguiente texto objeto de análisis es Mediación Policial en Colombia - Bases para su implementación, generado en el año 2017 como consecuencia de la expedición y puesta en marcha del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016). Autoría de la Cámara de Comercio de Bogotá, en asociación con la Policía Nacional de Colombia a través de la Dirección Nacional de Escuelas, quien es la encargada de garantizar la formación del personal de estudiantes y prospectos de miembros de la policía. Es un libro que consta de 145 páginas, el cual trata desde la historia de la mediación, teorías del conflicto, hace una explicación desde la ciencia de policía y el derecho de policía, la función, motivos y medios de policía, así como los efectos jurídicos que tiene la medicación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

Por otra parte, el texto proyecta un diseño de operacionalización de la mediación policial a nivel nacional, a través del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC), el cual está definido como la vigilancia ciudadana para la atención de conflictos que se susciten en la comunidad. También contiene el alcance y el procedimiento que se debe hacer para solucionar los inconvenientes a través de la mediación policial.

Este documento constituyó el punto de partida para la puesta en marcha de un nuevo modelo de atención de controversias generadas en el ámbito cívico, que no trasciendan a instancias de otras autoridades que alteren la tranquilidad de las personas que se vean inmersas en estos, que puedan conllevar a una transformación del problema que de antemano satisfaga algunas pretensiones de las partes inmiscuidas en el procedimiento de la mediación policial. Colocando a la mediación como parte del proceso estructural de la función policial esencial para el mantenimiento del orden, la convivencia y las relaciones interpersonales a nivel ecológico, social y cultural.

De este libro, se tomará como objeto de estudio el capítulo 2, numerales 2.5, titulado La mediación policial en Colombia, y a su vez los subnumerales: 2.5.3. Concepto de la mediación policial en Colombia, 2.5.4. Objetivos de la mediación policial, 2.5.5. Algunos beneficios de la mediación policial. De igual modo se tomará el Capítulo 4. Alcance, procedimiento e implicaciones de la mediación policial, subíndices: 4.1. Asuntos que puede atender la mediación policial y 4.2. Procedimiento de mediación policial in situ.

El siguiente documento de estudio es la Guía para realizar la Mediación Policial en Colombia, expedida en el año 2017 por la Policía Nacional de Colombia. Este documento guarda ciertas similitudes con el segundo texto de análisis de la Cámara de Comercio de Bogotá, definiendo en su contenido aspectos del conflicto, la diferencia entre mediación y mediación policial, el marco normativo de la mediación policial en Colombia. Trae consigo un diseño estructural de la operacionalización de la mediación policial- tema que no se entrará a profundizar-.

Trae como base jurídica el Código Nacional de Policía y Convivencia el cual otorga un instrumento para la actividad de policía, que tiene como intención lograr una mayor proximidad con la ciudadanía (Policia de Colombia, 2017).

Esta guía aborda aspectos conceptuales y procedimentales necesarios para implementar de forma exitosa la mediación policial, tomando como referente el documento la "Mediación Policial en Colombia – Bases para su Implementación"¹, del cual se extraen los aspectos más relevantes para ser sintetizados y complementados en la presente guía, entre los que se cuentan: aspectos diferenciales de la mediación policial y la mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos - MASC -, el abordaje a situaciones

conflictivas y algunos aspectos generales asociados al ser, saber y saber hacer que requiere el funcionario policial en la atención de conflictos de convivencia desde la mediación policial (Policía de Colombia, 2017, p. 5).

Sin embargo, trae a colación temas en la sección 5. Rol y habilidades del mediador policial, que especifica las habilidades que debe tener un policía para solucionar un problema utilizando la mediación policial. Este capítulo será estudiado y analizado para determinar si efectivamente la descripción que se perpetra como cualidades y habilidades del funcionario policial, son de fácil aprehensión para la persona que realiza esta labor, utilizando el lenguaje adecuado, así como las técnicas necesarias para llegar de manera afectiva y cercana a la ciudadanía. En la Sección 6. Titulada Técnicas de resolución de conflictos, tiene un contenido de procedimental que debe llevar a cabo quienes realizan la labor como mediador policial, precisando el contexto y verificando el problema por cada una de las partes, así mismo reformulando la manera de tener la solución a la controversia. Este tema, será de igual manera, estudiado en un capítulo posterior, para recobrar la instrucción que se da al interior de la Policía Nacional sobre la ejecución de la mediación policial.

Como se ha evidenciado hasta el momento, estos tres textos forman la base piramidal para hablar de mediación policial en Colombia, como método alternativo para la resolución de conflictos a nivel de convivencia y seguridad ciudadana, sustrayendo de ellos, los aspectos básicos que debe tener el policía como mediador, desde la formación que se da en las escuelas de instrucción, así como la capacitación que reciben a través de su carrera en la institución, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes como ciudadanos que forman parte de un país pluricultural y diverso. Todo en cumplimiento de la misión que Constitucionalmente atañe a la Policía Nacional la cual se resume en el cumplimiento de las condiciones necesarias para el mantenimiento del orden público.

5.3. Análisis por categorías de los textos

5.3.1. Base normativa de la mediación policial: Esta categoría contiene la sintaxis del contenido normativo y/o jurídico de los textos de análisis.

El primer texto de análisis es una norma que compiló en un solo libro, los comportamientos, procedimientos y sanciones que se deben tener en cuenta para la sana convivencia y la seguridad ciudadana. Se desencadena de la necesidad de actualizar el anterior Código de Policía, que data de la década del 70, colocando en desventaja a quienes ejercen funciones de policía de vigilancia, en la búsqueda de soluciones eficaces de los conflictos presentados en la comunidad. Es por ello, que se da la necesidad de reformar toda la estructura de normas que se encuentran sin vigencia y sin aplicabilidad ante los cambios que se han suscitado en la sociedad.

De otro lado, las sanciones que contemplaba el código de policía anterior, no constituían una medida correctiva seria, siendo irrisorias y no lograban el efecto educativo y correctivo de las mismas. En este sentido, se sugirió en el articulado del nuevo proyecto que las multas se tasen en salarios mínimos legales vigentes, para que no pierdan su rigor. De la misma forma se veía afectado el ejercicio de la actividad de policía la cual es ejercida por los miembros de la Policía Nacional que, en cumplimiento de su obligación de mantener las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, aplican diversos medios y medidas correctivas para prevenir hechos de desavenencia cultural. Estos son apenas unos cortos ejemplos de los grandes cambios que trajo consigo la ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia.

En la reforma normativa se ha tenido en cuenta la evolución generacional que involucra comportamientos y distintos a los evaluados en los años 70, pues habían pasado más de 4 décadas en las que el Congreso de la República y la Policía Nacional órgano ejecutor de las reglas para el mantenimiento del orden público, no había tomado la iniciativa de actualizar las normas de convivencia y los hechos generadores de violencia urbana, ya que en esos años, la prioridad era el derrocamiento de estructura delincuenciales a gran escala como las FARC, AUC y ELN, que generaban gran parte de conflicto y daño en la

sociedad, causando zozobra e inestabilidad no solo en la comunidad sino en el ejercicio del comercio y en el poder económico de los habitantes del país.

La ley 1801 de 2016 “*Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia*”, ha generado un gran paso a la modernización de la Policía Nacional, así como a la visión y al entendimiento de que el ser humano evoluciona, no solo como individuo sino como un ser social que necesita de la interacción con otros para relacionarse, por lo que las generaciones sufren mutaciones en sus comportamientos que deriva cambios en el accionar del funcionario policial para atender los conflictos de la cotidianidad.

Por tanto, la norma antedicha dentro de su articulado, menciona como alternativa a la solución de conflictos la mediación, estrictamente en su artículo 149:

Medios de Policía. Los medios de Policía son los instrumentos jurídicos con que cuentan las autoridades competentes para el cumplimiento efectivo de la función y actividad de Policía, así como para la imposición de las medidas correctivas contempladas en este Código (Ley 1801, 2016)

Así mismo el Código Nacional de Policía y Convivencia clasifica los medios de policía en materiales e inmateriales, siendo la mediación policial un medio inmaterial.

En consecuencia, en el texto Mediación Policial en Colombia- Bases para su Implementación, contempla su creación en la ley 1801 de 2016, citando el artículo 154 así:

que la mediación policial “es el instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son la comunitariedad y la proximidad, a través del cual la autoridad es el canal para que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente (Ley 1801, 2016).

Es este el primer texto interpretativo de la mediación policial en Colombia, que contribuye en gran medida a la explicación desde el punto dogmático del proceso de la resolución de conflictos a través de medios pacíficos, sin trascender al campo penal o pecuniario, considerando las equivocaciones y frustraciones del ser humano al cometer errores que puedan alterar la tranquilidad de otro ciudadano.

Fue de gran ayuda que la Policía Nacional en asocio con la Cámara de Comercio de Bogotá, concertaran un libro definible del origen del conflicto, de los mecanismos alternativos para su resolución, y de la explicación de un nuevo concepto en Colombia como es la Mediación Policial, apostando a su efectividad a la consecución de soluciones rápidas que satisfagan a las partes, pero sobre todo que contribuyan a la construcción de paz.

Sin embargo, dentro de todo el contenido del libro objeto de análisis, no trae explicación de cómo realizar la mediación policial. Se limita a definir el conflicto y los mecanismos alternativos para su solución, pero no contempla un manejo adecuado de las habilidades que debe tener un mediador policial. Por lo que es un buen texto para saber el origen dogmático del conflicto y su resolución a través de la mediación, mas no es útil para quienes deben aplicar a la comunidad la técnica contemplada en el Código de Policía y Convivencia como parte de la actividad de policía.

El siguiente texto titulado Guía para realizar la mediación policial en Colombia, fue creada por la Policía Nacional, teniendo como base normativa lo dispuesto en el artículo 231 Ley 1801 de 2016 que dice: “En conflictos de convivencia donde este de por medio derechos renunciables, transigibles y que no deriven de hechos de violencia”. Seguidamente trae lo dispuesto en el artículo 234 de la misma norma así:

Quando sean conflictos de convivencia, la mediación puede realizarla las autoridades de policía, los jueces de paz, las personerías, los centros de conciliación de universidades, las cámaras de comercio del país y demás centros de conciliación del sector privado (Ley 1801, 2016).

De esta manera, otorga el alcance necesario para que el cuerpo de policía pueda realizar la mediación, sin tener que solicitar autorización a otro ente gubernamental. Anteriormente, cuando se suscitaban problemas entre los ciudadanos como discusiones o agresiones verbales en vía pública, que desencadenaran conflicto y en consecuencia alteración de la tranquilidad de quienes transitaban por el lugar, eran conducidos directamente a la estación de policía, con el fin de interponer alguna denuncia o queja en

contra de su agresor. En esos casos el funcionario policial carecía de potestad para intervenir en la solución de un conflicto, aplicando las sanciones que tuviera a su alcance.

Actualmente, con la iniciación de la mediación policial en Colombia, las autoridades policiales pueden intervenir de manera activa, buscando una solución o satisfacción a través del diálogo con las partes activas del conflicto.

El texto también explica que, en el Código de Procedimiento Penal Colombiano, en su artículo 525, contenía la figura de la mediación. Sin embargo, ésta debía ser solicitada por cualquiera de las partes, ante el juez que conociera del caso, por lo que la fiscalía debe proporcionar el mediador. Ahora que el Código de Policía y Convivencia trae la mediación policial, es una manera de descongestionar los despachos judiciales, pues existen problemas que serán mediables a través de la autoridad de policía sin inconveniente. Normativamente el texto recoge básicamente lo contenido en la ley 1801 de 2016, actual código de convivencia y seguridad ciudadana, como base para el desarrollo de la técnica de la mediación policial.

5.3.2. La Mediación Policial desde lo institucional

En esta categoría, se aborda el tema institucional visto desde la doctrina adoptada por la Policía Nacional, como ente del Estado encargado de garantizar el orden público, así como las condiciones necesarias de convivencia y seguridad ciudadana dentro del territorio colombiano. Los lineamientos utilizados por ésta con el fin de realizar los procedimientos adecuados ante una situación que atente contra la tranquilidad y la convivencia pacífica de la ciudadanía.

El código de convivencia y seguridad ciudadana (Ley 1801 de 2016), menciona en el artículo 222 el trámite del proceso verbal inmediato, el cual reviste a la policía nacional como la primera autoridad para realizar una ponderación de los hechos y procurar la medición policial entre las partes inmersas en el conflicto, así mismo aduce que en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, el funcionario de policía puede imponer una

medida correctiva a través de una orden de policía. Es aquí donde realmente nace la potestad de actuación del cuerpo policial para aplicar mediación policial en la actividad y desarrollo de sus funciones.

Por ello, la Policía Nacional se preocupó por buscar expertos que hablen de mediación en Colombia, ya que es la primera vez que se incorpora esta actividad como parte de las funciones que deben cumplir los miembros de la institución, más aún siendo esta una manera de llegar a acuerdos en los que se solucionen conflictos que se den a lo largo de la cotidianidad. Por lo que, en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá, se crea un primer escrito producto de un estudio minucioso del conflicto, así de los mecanismos alternativos de solución a los mismo, llegando a la disertación de la mediación, aplicada al servicio de policía.

Por lo cual se analizó algunas de las observaciones que realiza el texto Mediación Policial en Colombia- Bases para su Implementación entre las que se tienen:

Coherente con la labor preventiva de la Policía Nacional, se apuesta, entonces, a la regulación proactiva de los comportamientos de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y deberes, a partir de una actuación intencional y permanente que contribuya a la sana convivencia social (Cámara de Comercio de Bogotá, 2017).

Lo que implica el cambio de comportamientos en el ejercicio de las funciones de la policía en el campo de la vigilancia comunitaria, contribuyendo al cambio para la solución de los conflictos e incidiendo en la garantía del ejercicio de los derechos y de las obligaciones que como ciudadanos tienen los colombianos en un país pluralista y diversificado culturalmente.

En cuanto a la aplicación de la mediación policial como recurso para atenuar el conflicto, el mismo escrito aduce que se debe partir del punto creativo del funcionario policial, respecto de la comunicación y el lenguaje usado. Es un primer intento por insertar la manera en la que podrá llevarse a la práctica la mediación policial como medio para solucionar controversias entre personas. Al igual manifiesta el texto que el uso de este mecanismo alternativo para la solución de conflictos, contiene un carácter preventivo que

busca establecer las condiciones apropiadas para la convivencia (Cámara de Comercio de Bogotá, 2017).

En las mismas condiciones define este libro que la mediación policial va más allá de la solución de un conflicto, dado que transforma la actitud de las personas que la practican solo que da una connotación de facilitador entre las partes. Realmente es muy difícil mantener ese concepto cuando las vicisitudes que se presentan en los conflictos de la calle, pues en ocasiones los ciudadanos se encuentran con actitudes violentas en los que se debe usar la fuerza para calmar los ánimos de los involucrados. En otras oportunidades las personas van acompañadas de amigos y alcohol, lo que hace aún más difícil la aplicabilidad de la mediación como facilitador.

Para la Cámara de Comercio de Bogotá (2017) la mediación policial asume el *enfoque transformativo* como parámetro de actuación, lo cual incide en los atributos, habilidades y condiciones para su implementación, lo que significa que a los funcionarios de policía se les debe retroalimentar con técnicas comunicativas, por lo que en el ejercicio de la mediación, se propende por una comunicación desde los sentimientos y necesidades a través de las peticiones para enriquecer su vida (Rosenberg, 2013). El repertorio de destrezas y habilidades requeridas para un óptimo desempeño del mediador policial ha de estar en conexión con los valores y principios del servicio y la actividad de policía (Cámara de Comercio de Bogotá, 2017).

Del mismo modo, el texto de análisis trae una significativa forma de realizar la mediación a través de la comunicación verbal con capacidades de comunicación fluida, con el fin de emitir mensajes claros, sencillos y de resignificación del conflicto. Así como lo manifestó Rosenberg (2013) como “la comprensión respetuosa de lo que los demás están experimentando” (p. 99), es decir a través de la empatía y el parafraseo de las solicitudes de las partes. Es una buena manera de llegar a comprender un problema. De igual manera alude que se debe tener criterio de inteligencia emocional para facilitar la regulación y autorregulación emocional.

Ciertamente quien ejerza las funciones de mediador debe comenzar por conocerse así mismo, controlar sus emociones y tener la habilidad de disuadir emocionalmente a las partes, por lo que, un funcionario policial, no solo debe tener estas capacidades, sino que debe contar con otras habilidades que no solo disuada a la persona conflictiva, sino que pueda dar cierta satisfacción con el manejo de la situación.

Por consiguiente, el libro Mediación Policial en Colombia- Bases para su Implementación, aunque contiene un arsenal de conocimiento respecto de la mediación policial aplicada, como medio inmaterial de policía, pero refleja la falta de técnica comunicativa y educacional que debe tener el cuerpo de policía para el empleo de este mecanismo en el desempeño cotidiano de sus funciones. Hace falta una explicación basada en el desarrollo de las habilidades que posee cada funcionario policial para lograr un acertado manejo de la mediación policial.

El otro compendio analizado desde el punto de vista institucional es la Guía para realizar la mediación policial en Colombia, cuyo objeto es determinar algunas bases para el desempeño del policial en las actividades diarias partiendo del uso de la mediación policial como primera herramienta de solución a un conflicto. Al igual que el texto anterior definen la mediación con un enfoque transformativo, generando condiciones favorables a la convivencia, así como el mejoramiento de las relaciones entre los disputantes (Policia Nacional de Colombia, 2017).

Sin embargo, aduce dentro de su contenido que la mediación policial la realiza el personal uniformado de la Policía Nacional, los comandantes de estación o subestación de Policía, y los comandantes del Centro de Atención Inmediata de Policía, en concordancia con lo indicado en el Trámite del Proceso Verbal Inmediato de acuerdo a lo contemplado en el artículo 222 de la ley 1801 de 2016. Implica ello que la mediación a nivel institucional requiere una operacionalización dado que involucra a todos los miembros de la entidad teniendo en cuenta su misionalidad. Por lo que esta cartilla, fue pensado en suministrar algunas bases a los policías para desempeñar dicha maniobra intrínseca dentro de sus funciones normales.

Por otro lado, la Guía sugiere que los acuerdos que surjan de la mediación policial sean voluntarios y consensuados, no como una imposición de la autoridad de policía, y éste a su vez no debe sesgarse ni sumarse a ser un actor más del conflicto obedeciendo sus juicios de valor. Representando retos para el funcionario de policía en la transformación de la prestación del servicio, debido a la manera de afrontar los problemas que atañen a la población que acude a él.

Sin embargo, el texto antes dicho menciona en unos de sus capítulos que se requiere una comunicación estratégica, puesto que el mediador policial ha de saber observar y escuchar con rigor en aras de una comunicación eficaz, obteniendo un resultado satisfactorio caracterizado por la asertividad y la proactividad (Policia Nacional de Colombia, 2017). Algo que conlleva a repensar que la asertividad compromete factores como la expresión “de los sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones, en forma adecuada, respetando al mismo tiempo el de los demás” (Roca, 2003). De igual forma, una persona con conductas asertivas como aquella que maneja adecuadamente sus sentimientos y facilita la comunicación (Roca, 2003). Es el primer concepto que aparece como luz a la forma de poner en práctica la mediación policial en las funciones policiales.

Subsiguientemente, la Guía realizada por la Policía Nacional, manifiesta que el policía debe tener la capacidad para negociar y coadyuvar a la suscripción de acuerdos como una habilidad de suma importancia, dado que un criterio de éxito de un proceso de mediación es que se logren acuerdos entre las partes, de manera voluntaria y con consentimiento. El mediador debe generar un ambiente positivo, promover la comunicación y hacer preguntas abiertas (Policia Nacional de Colombia, 2017). Hace secuencias generalizada de lo que debe ser un mediador policial, más no indica la forma en la que debe darse o debe fluir la comunicación para llegar a un ambiente cómodo y persuasivo, logrando finalmente el cometido de la mediación el cual es lograr un acuerdo entre los involucrados.

Luego coincide en decir el texto dentro de su discurso, que la mediación policial es una actividad transversal en el servicio de policía dado que es un medio de policía cuya aplicación está facultada para los integrantes de la Policía Nacional (Policia Nacional de Colombia, 2017). Reafirma ello que los casos de policía deben atenderse por profesionales ilustrados en mediación policial, que conozcan la forma de introducir la mediación policial en la solución de una controversia comunitaria. Envuelve de esta manera clara y oportuna las funciones de quienes desempeñan labores policiales, puesto que el nuevo modo de intervenir en los conflictos de la ciudadanía, contribuye a la construcción de paz, y la reconstrucción del tejido social.

A pesar de que la Guía analizada es de contenido netamente policial, con un lenguaje despejado y tranquilo, contextualizando los diversos niveles de escolaridad de los miembros de la policía, olvida mencionar las pistas que debe tener en cuenta el funcionario que realice la mediación policial, tal vez el uso de palabras, actitudes o aptitudes que conlleven a la comodidad de las partes, con el fin de lograr un acuerdo. No menciona la persuasión o lineamientos de destreza comunicacional que debe emplear un policial al encontrarse con un caso en la calle, que amerite la aplicabilidad de la mediación policial como estrategia para ayudar a otras personas. Aunque este medio inmaterial de policía, puede verse como de fácil aplicación, no se tiene la destreza por parte de algunos miembros policiales para su funcionalidad.

5.3.2. La mediación policial desde la perspectiva cívica

Desde la perspectiva ciudadana Código Nacional de Policía y Convivencia -ley 1801 de 2016-, en el artículo 154 menciona que una de las principales cualidades de la mediación policial es comunitariedad y la proximidad, siendo el funcionario de policía el canal para que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente. De otro lado, en el artículo 23 coloca a la mediación como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos en casos que tengan relación con derechos renunciables y transigibles y cuando no se trate de situaciones de violencia, de antemano

impone una condición para tener en cuenta los episodios que puedan llegar a ser mediables.

Más adelante indica que la mediación permite que el mediador escuche a las personas que se encuentran en situación de conflicto de convivencia y facilite un camino para encontrar una solución equitativa. En este momento incluye un factor de vital importancia como es la escucha remitiendo a lo expuesto por Rosenberg (2013), quien enfatiza en dar desde el corazón a través de la escucha atenta y profunda, propiciando el respeto y la empatía y en el deseo mutuo de dar de corazón. Concertando un primer elemento que puede ser aplicado por quienes lleguen a ejecutar la mediación policial para la solución de conflictos que afecten la convivencia.

De aquí parte el acercamiento que tienen los miembros de la Policía Nacional de Colombia con la comunidad, al intentar resolver las inquietudes y problemas que resulten de la convivencia diaria entre ciudadanos del común, enfatizando en que la prestación del servicio de policía es no solo con el fin de atacar estructuras criminales sino de acercamiento con la sociedad.

Por su parte el libro *Mediación Policial en Colombia- Bases para su Implementación*, contiene los retos que afronta la Policía Nacional de Colombia, roles que el hombre y mujer policías, además de conocimiento e inteligencia, desarrollen sabiduría, teniendo en cuenta que más allá de un medio de policía o la aplicación de un método, se constituye en una oportunidad para resignificar las relaciones humanas y su realidad, con el fin de evitar que escale restableciendo las relaciones entre las personas, aspecto relevante si se tiene en cuenta que en tiempos de posconflicto se requieren nuevas formas de relacionamiento de todos los actores sociales e institucionales que preparen a las comunidades hacia alternativas de sociedad pensadas como utópicas (Cámara de Comercio de Bogotá, 2017). Esto constituye el empoderamiento que deben tener los servidores públicos con funciones de policía, para determinar el procedimiento a seguir, frente a la solución de los conflictos.

Del mismo modo la Cámara de Comercio de Bogotá (2017) coloca a la mediación policial como una herramienta de trabajo, en la medida en que introduce aspectos de cambio en la propia cultura de la organización y de las relaciones con la comunidad. Sin embargo, el texto no resuelve los cambios que deban ser tenidos en cuenta por parte de quienes ejerzan funciones policiales y practiquen la mediación policial.

El compendio antes mencionado entabla la comunicación estratégica como asertiva, porque facilita que las personas expresen de manera firme sus posturas siendo proactiva, porque el mediador debe tomar activa y creativamente el control de lo expresado por las partes en conflicto, además de decidir qué hacer en cada momento de la tensión, para lo cual debe anticiparse a los acontecimientos, teniendo como base que el servicio de la policía es una prestación directa a la comunidad, a las necesidades de seguridad y convivencia que afrontan diariamente. Por otro lado, contempla que el mediador policial debe hacer uso positivo de las emociones propias y una lectura sistémica de las emociones de los ciudadanos participantes en el encuentro de mediación. Esto coincide con lo expuesto por Cobler Martínez, et al. (2015), mencionando que “en mediación la expresión de emociones forma parte del proceso puesto que éstas sostienen el conflicto”.

Lo anterior converge efectivamente con Rosenberg (2013), en decir que las emociones deben expresarse como parte del proceso de la comunicación no violenta, así mismo, se tendrán en cuenta para darle la transformación necesaria al conflicto, además de la actitud conservadora y analítica que el mediador debe tener, para no desencajar a los actores del conflicto, visto desde el punto de la convivencia pacífica. Además, se da un reconocimiento, por parte del mediador policial, de la emoción de los ciudadanos durante el encuentro de la mediación (Cámara de Comercio de Bogotá, 2017), lo que puede conllevar a sentir empatía como lo sugiere Rosenberg (2013), con el fin de tomar el mejor camino para la solución al problema.

Un último rasgo que acentúa la Cámara de Comercio de Bogotá (2017) como parte de la habilidad del mediador policial es el control de las emociones de los ciudadanos que asisten a la mediación policial, con el fin de comprender la dimensión del conflicto y limitar

su expresión cuando las condiciones emocionales puedan atentar contra la integridad de las personas involucradas en la mediación policial, lo que conlleva a pensar que lo dispuesto por Rosenberg (2013), coloca a la empatía como el contacto con el lado humano y la toma de conciencia de las cualidades compartidas, dando aplicación a dos de los cuatro componentes del proceso de la Comunicación No Violenta, como son sentimientos y las necesidades que hay detrás de las palabras de los demás. Más en el texto analizado se desconoce el término empatía, como parte de las habilidades de un mediador policial.

Este compendio otorga, una visión general de algunas habilidades que debe tener en cuenta un policía para ejercer la mediación policial, mas no considera de manera detallada, los lineamientos más relevantes para ejercer esta técnica como un mecanismo para la solución de conflictos y obtener lo más importante de todo como es generar acercamiento con la comunidad,

En el tercer libro analizado: Guía para realizar la mediación policial en Colombia, relaciona el enfoque cívico en la Mediación Policial, se toma de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo, lugar y tipología de conflicto, tiene como propósito resolver in situ el conflicto, esto asociado más a la inmediatez en la actuación que realiza el funcionario policial, para lograr acuerdos voluntarios entre las partes en conflicto, precisando lo que se ha tornado desde el comienzo como el cercanía que tiene la autoridad policial con las personas que forman parte de la comunidad.

El contenido del texto atenúa el uso de la Mediación Policial, como parte preventiva frente a comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad de los ciudadanos, conteniendo y desescalando el conflicto, esto se realiza cuando funge como un tercero investido de autoridad, desde una postura imparcial y neutral con el objetivo de facilitar el diálogo entre dos o más ciudadanos, para que de forma voluntaria y la construcción conjunta de acuerdos mejoren su relación, de modo que contribuyan a la sana convivencia y la generación de una cultura de paz (Policia Nacional de Colombia, 2017), evidenciando que no es clara la aplicación del término mediación policial, en casos

generadores de conflicto suscitados en los espacios comunitarios, colocando en una postura desconocida al mediador policial, quien de alguna manera debe arreglar las diferencias entre las partes, siendo parte activa en la prevención de posibles conductas gravosas para la sociedad.

En consecuencia, este último libro, intenta colocar las bases para la implementación de la mediación policial, alineada con la normatividad que la coloca como actividad dentro de la institución policial, la cual garantiza el ejercicio de derechos y obligaciones de los ciudadanos y contribuye a la construcción de la paz, no obstante, no tiene definiciones claras de las acciones que desarrolla un mediador para cumplir el desescalamiento del conflicto.

5.4. Propuesta: algunas habilidades comunicativas en la mediación policial aplicadas a la transformación de conflictos que afecten la convivencia ciudadana

El contenido de la siguiente propuesta, parte del sentido orientador hacia los miembros de la policía, para que tengan como punto de partida, las bases mínimas de iniciación a la mediación policial. Se hará a partir de tres categorías que abordarán temas que puedan servir de ayuda para el mejoramiento del servicio de policía hacia la sociedad colombiana.

5.4.1. La Mediación Policial a través de la Comunicación No Violenta, CNV, con asertividad

La mediación policial es vista como una manera innovadora de entrar a dirimir un problema que se suscite entre los ciudadanos. Para esos casos, la Policía Nacional de Colombia, a través de la ley 1801 de 2016 -Código Nacional de Policía y Convivencia- reviste a los miembros de esa institución con autoridad para ejercer la mediación policial y desescalar conflictos.

Por lo anterior, se escribieron varios textos en los que incluye la mediación policial como método para ejercer las funciones de policía a nivel local, interviniendo de manera activa y efectiva en la solución de conflictos que se presenten en la comunidad cotidianamente.

Para ello, es necesario traer algunos lineamientos que no estén contemplados en la doctrina policial, con el fin de otorgar ciertos tips de fácil entendimiento para los miembros de la policía que se desempeñen como mediadores.

El primer concepto a tener en cuenta es el de Comunicación No Violenta. Se toma como punto de partida a Rosenberg (2013), quien expone una serie de metodologías para desarrollar la comunicación frente a los otros individuos que se aplican a diario. Los cánones inculcados por este autor contribuyen a la construcción de paz, dado que a través de la utilización de aspectos propios del ser humano –como la compasión, la empatía y la escucha– se puede llegar a transformar el diálogo agresivo que desata conflictos, por uno a través del cual se pueda llegar al otro, de una manera más bondadosa con el fin de mantener esa naturaleza compasiva, aun en las peores circunstancias (p. 18). Es importante mencionar, que tanto el lenguaje como la actitud que se tiene al asumir un problema es de vital importancia para obtener la atención de quienes estén involucrados en ello.

La técnica enseña que se deben reemplazar las pautas de defensa al expresar las ideas, así como los juicios y las críticas, con otros ojos. Es decir, la mente del mediador policial debe abrirse ante la posibilidad de servir de otra forma a la comunidad, primeramente, debe partir de la escucha atenta y a la empatía al diálogo. Conceptos que trae inmersos la Comunicación No Violenta, como parte del proceso. Como menciona Rosenberg (2013), “Cuando usamos la CNV para escuchar nuestras necesidades más profundas y las de los otros, percibimos las relaciones bajo una nueva luz” (p. 19).

Sin embargo, el proceso de la Comunicación No Violenta trae consigo habilidades correspondientes al lenguaje y hace recordar que es a través de la comunicación, como se puede dar solución, enseñando a dar desde el corazón a través de la escucha atenta y profunda. Este es un buen inicio para el mediador policial, quien, al conocer de un problema en la sociedad, deberá aprender a estar atento y escuchar activamente a las partes. En este sentido, “La CNV promueve el desarrollo de la escucha atenta, el respeto y la empatía, y propicia el deseo mutuo de dar desde el corazón” (Rosenberg, 2013, p.

26). En el campo policial, normalmente al entrar a dirimir los conflictos, se omite este gran paso en la mediación, pues el funcionario ingresa directamente a solucionar o intervenir en la discusión, en lugar de escuchar primeramente las versiones de quienes se encuentran implicados. Actualmente la formación policial no se detiene ante aspectos básicos como aprender a escuchar y aprender a hablar, sino se basa en el ejercicio de la presión para diluir el desorden.

Una de las formas más importantes de comunicarse entre individuos es la escucha atenta y generosa, gracias a que sin escuchar debidamente a la otra persona no se puede entender la problemática o el conflicto por el cual está pasando; por tal motivo, el mediador policial debe escuchar atentamente para analizar y comunicar las posibles soluciones que se den a las divergencias planteadas. Es importante tener en cuenta que “cuando escuchamos, hay que estar atentos a lo que transmite el otro y procurar captar no sólo sus mensajes explícitos sino también el mensaje implícito (el significado de lo que nos dice, sus ideas y sus sentimientos)” (Roca, 2003, p. 69).

A pesar de no ser fácil el proceso, Rosenberg (2013) describe la construcción de la Comunicación No Violenta como “Actos concretos que *observamos* que están afectando nuestro bienestar. Cómo nos *sentimos* en relación con lo que observamos. Las *necesidades*, los valores, los deseos, etc., que dan origen a nuestros sentimientos. Las acciones concretas que *pedimos* para enriquecer nuestra vida” (p. 22). Estos pasos podrían aplicarse a la práctica de la mediación policial, con la finalidad de cambiar la manera de comunicarse entre los seres humanos, sin usar términos violentos, induciendo a la búsqueda de la paz o de la satisfacción personal a través de la resolución de un conflicto con intervención policial. Por tanto, estos componentes (la observación, los sentimientos, las necesidades y las peticiones) sirven como base para la aplicación de la mediación policial a través de la Comunicación No Violenta.

Esta técnica -CNV- es un proceso de comunicación que lleva al ser humano a avanzar a un nivel más profundo de relacionarse con los demás, siendo motivada por un deseo genuino de enriquecer la vida de los demás y la de uno mismo, que puede llegar a ser un

estado de satisfacción tanto para el que da, como para el que recibe. Empero, es un proceso tardío puesto que cambiar el pensamiento represivo de todo un cuerpo policial, puede ser desgastante y hasta insatisfactorio para quienes consideran que se puede generar un cambio desde el pensamiento hasta la acción. La mayoría de ellos son personas con mucho bagaje en las funciones policiales comunitarias, que traen consigo un sistema de intervención aplicado a épocas en las que la juventud actuaba de otra manera.

Por otro lado, la asertividad como parte de este proceso de cambio y transformación en la aplicación de la mediación policial al servicio de policía, comprende factores como la expresión “de los sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones, en forma adecuada, respetando al mismo tiempo el de los demás” (Roca, 2003). Quiere decir esto que en una situación normal de una discusión hay intercambio de ideas desencadenando la mejora o decaimiento de la situación puesta en conflicto. De igual forma, Roca (2003) describe a una persona con conductas asertivas como aquella que maneja adecuadamente sus sentimientos y facilita la comunicación, son habilidades que se deben adquirir por parte de quien desempeñe la mediación policial, puesto que al brindar desde el comienzo de su interposición una fluidez en su lenguaje y en su actitud, cambiaría el modo de actuar de quienes estén inmersos en la situación conflictiva.

Es necesario que una persona asertiva que tenga contacto constante con ciudadanos del común, incorpore a su comportamiento habla fluida, seguridad, relajación corporal, defensa sin agresión y capacidad de discrepar abiertamente (Mayer-Spiess, 2010), lo cual es válido para el mediador policial, pues en este momento, la mayor parte de los miembros de la policía no cuentan con la formación básica para expresarse adecuadamente ante la comunidad, ya que el pensum de las escuelas de formación, contiene clases de defensa personal, que también son necesarias, pero omiten enseñar los parámetros de comunicación verbal y no verbal para tener el contacto apropiado con la comunidad, ya que las expresiones no verbales también hacen parte de la manera de comunicarse entre los seres humanos, pues es un aspecto inmerso en su naturaleza racional.

Ahora bien, otro aspecto para aplicar en la mediación policial a través de la CNV es la Recepción empática la cual contiene un elemento importante de la Comunicación No Violenta: la escucha atenta. Lo que realza aún más el valor que tiene escuchar atentamente a las partes, para poder realizar una mediación policial adecuada y llegar satisfactoriamente a la comunidad. Rosenberg (2013) aduce que la empatía debe incluir “vaciar la mente y escuchar con todo nuestro ser” (p. 100), confirmando que hay que comprender lo que otros dicen, desprenderse de los prejuicios y centrar toda la atención en lo que está pasando en el momento. Las superficialidades arrastran a la cotidianidad, evitando adentrarse a los detalles de la situación, por lo que, a la hora de escuchar, no se tiene la mente en la recepción del mensaje.

Es decir que la escucha atenta es un componente esencial de la empatía. La idea es que el mediador policial centre su atención en la expresión de sentimientos y necesidades de los individuos, sin interrumpir de manera abrupta con opiniones. Por ende, si escucha atentamente, podrá empatizar rápidamente con éstos. Rosenberg (2013) aduce que “Comprobamos que el otro ha recibido la empatía necesaria cuando: (a) percibimos que la tensión se libera o (b) se produce un silencio” (p. 109). Por tanto, para configurar la empatía a través de la escucha atenta se debe tener un diálogo comprensivo y amable. Empatizar no es fácil por lo que es necesario la aprehensión de técnicas y procesos como el de la Comunicación No Violenta en la aplicación de la mediación policial.

En consecuencia, tener una visualización rápida de la CNV implica una serie de cambios en la manera de pensar y de expresar las palabras, al momento de entablar diálogos con diferentes personas. Con el diálogo, el objetivo no se limita a resolver un problema concreto; también se intenta potenciar la calidad de la relación y mejorar nuestra capacidad de resolver cualquier otro conflicto que pueda surgir en el futuro (Roca, 2003, p. 98). El diálogo es la manera más rápida de comunicarse con otros individuos, por lo que la principal herramienta para impulsar una buena conversación es la empatía. “Al hablar, cuanto más claramente manifestemos qué queremos, más probable será que lo consigamos” (Rosenberg, 2013, p. 93).

5.4.2. Transformación de conflictos a través de la mediación policial

Como se ha mostrado hasta aquí, la mediación policial es vista como un mecanismo para la resolución de conflictos. Lo que se quiere plantear es que necesariamente no se soluciona un conflicto, retomando lo dispuesto por Lederach (2005), como la transformación de conflictos que incluye varios aspectos, entre los cuales están la reconciliación vista como un proceso artístico y no lineal, que tenga el derecho a cambios y respuestas distintas sin ceñirse a un proyecto estricto de pasos a llevar, dado que las “personas que trabajan en reconciliación necesitan repensar la sanación como un proceso que va al ritmo de su propio tiempo interior, que no puede ser programado o acelerado para ajustarse a un proyecto. Las personas y las comunidades tienen sus propios relojes” (p. 228).

Del mismo modo, se propone que la mediación policial, se lleve a cabo con el fin de transformar los conflictos en los que se cuenta con ponerse en lugar del otro, escuchar atentamente lo que cada una de las partes pretende para así poder dar una solución, sino definitiva por lo menos algo acertada, a lo estimado por los intervinientes. Por lo cual es importante traer a colación el pensamiento de Galtung, J., y Montiel, F. (2004) en cuanto a las “tres características claves [...], empatía y creatividad para encontrar soluciones, y la no-violencia para practicarlas, [...]” colocando más elementos de los que un mediador se pueda valer para transformar los problemas sin tener precisamente la finalidad de dar una resolución o conclusión a los mismos.

Los conflictos pueden ser analizados, pueden ser comprendidos. Los conflictos involucran todo en nosotros, emociones, pensamientos y más (...) I. Al igual que para llegar a la raíz del conflicto es necesario trazar un mapa de la formación del mismo” (Galtung, J., y Montiel, F. 2004, p. 15).

En consecuencia, a través de la mediación policial, colocada como un medio para transformar el conflicto, necesita saber el origen del problema con el fin de poderle dar un tratamiento adecuado. “Los conflictos son difíciles de hacerlos desaparecer, porque son fruto de la propia interacción social, ya que se originan cuando aparecen intereses

incompatibles entre los diferentes actores” (García, V. H., 2000, p. 131) –de allí la idea de transformarlos, más no desaparecerlos–.

En tal sentido, la mediación policial no tendría como finalidad lograr un compromiso o una victoria. Hay que buscar que el conflicto no trascienda, su desescalamiento, transformándolo en un proceso manejable y negociable. Es necesario que el mediador policial adopte una manera creativa y diferente de expresarse, algo que se puede hacer a través de la comunicación compasiva. La intención es sentar el conflicto luego de que ha llegado a contener violencia, debido a que en la mayoría de ocasiones los problemas contienen dentro expresiones violentas tanto físicas como psicológicas. Por tanto, buscar una resolución definitiva es un error; es como intentar la eliminación definitiva de la violencia (García, V. H., 2000). En conclusión, es lograr que determinada situación no le competa al ámbito penal, evitando la congestión de despachos judiciales por problemas que pueden llegar a tener una transformación a través de la mediación policial. Es una manera de transmutar no solo los inconvenientes entre los ciudadanos, sino que contribuye al cambio de la mentalidad violenta y agresiva que tiene el país.

5.4.3. Habilidades del mediador policial en la transformación de conflictos a través de la Comunicación No Violenta, CNV

Sin lugar a dudas, la Comunicación No Violenta contiene elementos favorecedores como la empatía para la transformación del conflicto, sin buscar la resolución definitiva del mismo. Es aquí donde vendría la aplicación de la CNV y sus componentes, como la observación sin prejuicios y la expresión de sentimientos y necesidades. Por su puesto, la CNV no deja atrás las peticiones, al tiempo que emplea un lenguaje asertivo, con el fin de lograr una comunicación fluida y así poder controlar la conversación, manejar la situación y darle una guía apropiada al conflicto.

Sin embargo, se debe traer a colación lo dicho por Lederach (2005) en cuanto a la mediación, la cual “se concibe como un proceso de acción socialmente reducido, realizado por una persona (o un pequeño equipo) que se mueve o facilita el diálogo directo entre actores bien definidos que representan intereses y grupos particulares” (p.

147). Es un proceso que resume el éxito del mediador en las percepciones de la gente y en su comprensión mutua en el conflicto, así como los resultados específicos producidos durante su desenvolvimiento, los cuales son medidos por los acuerdos alcanzados.

Por tanto, la mediación policial según, Cobler Martínez, E., Gallardo Campos, R. A., Lázaro Guillamón, C., y Pérez Montiel, J. (2015) “es una técnica de solución de conflictos que se enmarcan esencialmente en el ámbito de lo privado, pero que, considerada en sentido amplio conecta con la nueva perspectiva ofrecida por la justicia restaurativa [...] la actitud del policía [...] ha de contar con varios componentes importantes, porque pensar y actuar desde y hacia la cultura de la paz requiere de un proceso de transformación personal y social” (p. 9 -10). Ello conlleva a pensar que el mediador policial debe valerse de los componentes de la Comunicación No Violenta, atribuida a Rosenberg (2013), como la expresión de los sentimientos y de las necesidades se hace más difícil a través de la CNV, pero que a partir de la empatía se podrá tener contacto con el lado humano de una persona. Tal vez ese sea el punto de equilibrio del mediador: la actitud empática frente a la transformación de los conflictos.

El policía mediador debe tener destrezas como “saber escuchar con atención, comprender diferentes puntos de vista, pactar para construir, intercambiar expresiones, tener entendimiento, empatía” (Cobler Martínez, et al. 2015, p. 12). Del mismo modo, estos autores mencionan que “en mediación la expresión de emociones forma parte del proceso puesto que éstas sostienen el conflicto”. Confluyen armónicamente con Rosenberg (2013), al sostener que las emociones deben expresarse como parte del proceso de la Comunicación No Violenta y, que del mismo modo, se tendrán en cuenta para darle la transformación al conflicto, además de la actitud conservadora y analítica que el mediador policial debe tener para no desencajar a los actores del conflicto, visto desde el punto de la convivencia pacífica y la seguridad ciudadana.

Por otro lado, una habilidad destacada es la empatía manifestada en Rosenberg (2013) como “la comprensión respetuosa de lo que los demás están experimentando” (p. 99). Es preciso decir que el mediador policial que pretende transformar una situación

problemática, no solo basta con oír lo que el otro dice, sino a colocar todas las facultades en la presencia de quien está manifestando sus problemas, captando de manera directa todas las ideas que se manifiestan del otro. Ubicando un ambiente de seguridad y comodidad ante quienes discuten para lograr satisfacer a los mismos, no necesariamente con la solución a sus problemas, pero si dejando de alguna manera tranquilidad ante la transformación de la situación, pues bien, se dice que de los problemas se aprende.

Es importante tener en cuenta que el mediador policial debe tener en cuenta que la empatía como lo sugiere Rosenberg (2013) a través de la Comunicación No Violenta “requiere centrar toda la atención en el mensaje que nos transmite la otra persona. Damos a los demás el tiempo y el espacio que necesitan para expresarse plenamente y sentirse comprendidos” (p. 100), sin convertirse en un consejero sino en una persona de mente abierta, que pueda discernir los conflictos de la comunidad. Un policía debe liberarse de prejuicios, dado que la sociedad está llena de diversidad; por tanto, mantener un solo esquema para la atención de conflictos es imposible. La percepción de la realidad de cada ciudadano es muy diferente, por lo que se debe propender por realizar un desprendimiento de pensamientos o creencias personales que, en lugar de ayudar a dirimir los asuntos, agraven la situación agrandando las crisis sociales.

Por tanto, la transformación de conflictos se remite a la construcción de paz, pues según Galtung (García, V. H., 2000), paz es la capacidad de manejar los conflictos con empatía, no violencia y creatividad, colocando de nuevo a Rosenberg (2013) “la empatía consiste en una comprensión respetuosa de lo que los demás están experimentando” (p. 99). La transformación de conflictos concurre convenientemente con la Comunicación No Violenta, dado que la primera incorpora elementos sustanciales de la segunda promoviendo una expresión empática y asertiva entre las partes. Habilidades que debería reunir el mediador policial, al tratar un conflicto con personas del común, en cualquier escenario tanto urbano como rural, contribuyendo a cambiar la forma de manejarlos.

Ahora bien, Cobler Martínez, et al. (2015) invitan al mediador policial a ser una persona asertiva, que sepa decir lo que piensa sin faltar a los derechos de los demás. Trayendo

a colación lo que se enunció en la primera categoría como parte del proceso de la mediación, se trata de aprender a expresarse de una forma no violenta, sin agresión ni intimidación y ejercer autoridad sin represión. Por el contrario, “las consecuencias de ser personas asertivas es que se minimiza la posibilidad de ser malinterpretados, se pueden mantener relaciones más satisfactorias” (Cobler Martínez, et al., 2015, p. 16). Por tal motivo, en el ejercicio de la mediación se propende por una comunicación desde los sentimientos y las necesidades a través de las peticiones para enriquecer su vida (Rosenberg, 2013).

Aunque es difícil alcanzar un estado de asertividad en el manejo de la transformación de los conflictos, puesto que, el ser humano muchas veces se deja llevar por la reacción de sus propios sentimientos, como consecuencia de situaciones que haya vivido en determinadas ocasiones. Precisamente por esta simple razón, el mediador policial debe ser ejemplar al expresarse con el conglomerado, usando las pautas dadas por Rosenberg (2013), como son la observación, los sentimientos, las necesidades, las peticiones, la empatía, la escucha atenta y el manejo asertivo de la comunicación, contribuyendo, a través de la transformación de conflictos, con la construcción de la paz y la convivencia pacífica.

Por ello, se debe propender por buscar la satisfacción de las partes a través de la transformación de conflictos, utilizando las estrategias impuestas en la Comunicación No Violenta a través de la escucha atenta y la empatía. Técnicas que se deben enseñar desde las escuelas de formación policial, así como durante la capacitación del curso de ascenso al grado inmediatamente superior. Sin embargo, debe fortalecerse a través de lecturas o diplomados que intenten colocar los tips para el ejercicio de la mediación policial en los conflictos que surjan en la actividad de policía, despojando al cuerpo de policía de antiguas costumbres que han venido arraigadas desde tiempos remotos sin contemplar la diversidad cultural y el cambio estructural que ha sufrido la sociedad a través de los años. Aun se cuenta con personas formadas con regímenes anteriores, quienes cometen arbitrariedades al tratar de dar fin a un problema, que se ven involucradas en procesos penales y disciplinarios, en ocasiones, desconociendo estas herramientas de fácil uso y manejos de situaciones complejas.

5.4.4. Conclusiones

En definitiva, lo propuesto en este capítulo, se debe enfatizar en la Comunicación No Violenta, CNV, desarrollada por Rosenberg (2013), como eje de la mediación policial con el fin de transformar los conflictos. Para lograrlo, es necesario que el mediador policial incorpore habilidades de las técnicas contempladas en la CNV, ya que “hablar, cuanto más claramente manifestemos qué queremos, más probable será que lo consigamos” (p. 93), conjugando con la asertividad en lo que manifiesta como parte de la CNV. La insistencia en recurrir a la CNV es porque esta clase de comunicación implica una habilidad social y comunicativa que conjuga distintos elementos como la empatía y la escucha atenta, características que cualquier mediador policial, que con la función de atender ciudadanos debería contar, para que haya una recepción válida, afectiva y certera por parte de quien solicita ayuda o pide simplemente información.

Por su parte, la asertividad juega un papel significativo en la mediación policial, ya que cuando un funcionario que sirve a la comunidad logra responder de manera asertiva, contribuye en gran medida a la construcción de paz. Por lo que produce un mejoramiento de las relaciones interpersonales entre ciudadanos quienes, al buscar ayuda por parte del cuerpo de policía, sienten cierta satisfacción al ser escuchados, comprendidos en la transformación del conflicto suscitado.

Del mismo modo, sugiere Lederach (2008), en hacer un cambio constructivo del problema para convertirlo en una oportunidad de cambio de comportamientos y, así disminuir los índices de violencia permitiendo el aumento de la justicia restaurativa con la interacción directa, con el surgimiento de cambios en la estructura social que responda efectivamente a los problemas cotidianos en las relaciones humanas. Por ello, la Policía Nacional de Colombia debe tomar como base los tips expuestos en esta propuesta, para que todos los miembros de su institución, apliquen de manera acertada un lenguaje con el que se puedan asumir los retos de afrontar los problemas de convivencia que se den en la comunidad a la cual están sirviendo, pues la misionalidad de esta entidad, es garantizar

el ejercicio de los derechos y obligaciones en el marco de la convivencia y seguridad ciudadanas, y que mejor será a través de policías asertivos, con fluidez mental y verbal, preparados para afrontar las convergencias que se están dando a raíz del posconflicto y de la mutación que ha tenido la sociedad.

Para cerrar, se puede afirmar que el cambio deviene de estructuras, no solo humanas sino comunicativas, del policía frente a la atención de la comunidad, aplicando la mediación policial como nueva herramienta en la que la justicia parte del punto de satisfacer a las partes en una proporción a lo pedido por ellas, desescalando los conflictos, y transformando la violencia en oportunidades de cambio. Todo ello aprovechado con asertividad, colocándose en el lugar del otro y básicamente observando la expresión de sentimientos como escuchando las peticiones de los intervinientes.

6. Conclusiones generales

El presente análisis de contenido permitió examinar las habilidades comunicativas que posee el cuerpo de policía, así como el lenguaje utilizado por ellos en el ejercicio de la mediación policial; a partir de las categorías planteadas en el marco teórico, se llegó a tener en cuenta los vacíos que refleja la formación policial en la actualidad en cuanto a su capacitación neurolingüística y la expresión comunicativa hacia el conglomerado social. Lo anterior, ha sido el resultado de la experiencia como miembro activo de la Policía Nacional, así como la evidencia que reflejan las intervenciones policiales en la resolución de casos que afecten la tranquilidad y la convivencia en la ciudadanía.

La mediación policial debe ser a través de la comunicación no violenta

El contexto histórico de la Policía Nacional sirvió para comprobar que la institución a través de los años ha sido artífice de golpes contra grandes capos del narcotráfico, así como de la desarticulación de bandas delincuenciales que han causado bastante daño al país atravesando una ola de violencia generada por los actos terroristas de estos grupos al margen de la ley. En tanto que, con la firma del acuerdo de paz, en el año 2016, la sociedad colombiana ha dado un giro gradual hacia la visión de una nueva comunidad del posconflicto y constructora de paz. Por lo anterior, se hacía necesaria la reforma normativa del tratamiento para los nuevos conflictos que aquejan la convivencia ciudadana, además por los cambios generacionales, que no se habían tenido en cuenta desde hace mucho tiempo en la legislación colombiana.

A partir de la reglamentación de la mediación policial mediante el Código Nacional de Policía y Convivencia –Ley 1801 de 2016-, concede una herramienta que aporta al cambio de la función de los policías en la resolución de conflictos, generando consigo la transformación del pensamiento de los miembros de la institución, que obliga a generar espacios de capacitación que den a conocer la conceptualización del mentado instrumento como parte del servicio que se presta a la comunidad. Por lo que al indagar en la doctrina policial se evidencia el vacío existente entre la concepción y los

lineamientos de la práctica de la mediación policial. Por lo tanto, quienes ejercen la labor de generar los ambientes propicios para la solución de una controversia social, no dispone de las guías básicas ni exigen la preparación comunicativa suficiente para dirigirse de manera apropiada ante una aglomeración.

Así mismo, con el análisis de contenido realizado a los tres textos seleccionados, permitió responder a la pregunta de investigación: *¿faltan técnicas comunicativas en la instrucción del personal uniformado de la Policía Nacional para entender y practicar la mediación policial, que contribuya a la construcción de paz?* Se demuestra que existe una falencia en la exposición de la mediación policial al funcionario, toda vez que los documentos escogidos y verificados no mencionan una metodología clara y precisa respecto de la aplicación de esta herramienta mediática, frente a un conglomerado. Tampoco manifiestan las maneras en las que puede llegar a comunicarse un policía con la gente del común en aras de transformar los conflictos, aplicando las técnicas vistas a lo largo de este trabajo como lo son la comunicación no violenta y la asertividad.

Por lo que a lo largo de la exploración, a través del estudio de los libros escogidos, se percibió que la aprehensión de la mediación policial, es mucho más fácil y sencilla a través de la CNV, pues contiene herramientas comunicativas como la empatía la escucha atenta y el proceso como tal de la misma a través de la observación, las necesidades, los sentimientos y las peticiones así como la transversalidad con una conducta asertiva no solo a lo largo del discurso que pueda usar el mediador durante la transformación de un conflicto, sino que enseña herramientas de comportamiento y actitud frente a situaciones que en la cotidianidad enfrenta el policía en el ejercicio de sus funciones.

Del mismo modo se cumplió con el objetivo de esta investigación: *“Indagar a partir de un análisis de contenido de documentos, elementos que debe incorporar la mediación policial en el ejercicio cotidiano de las funciones policiales que contribuyan con el desescalamiento de conflictos sociales”*. Buscando las técnicas más apropiadas para el ejercicio cotidiano de las funciones policiales, concluyendo que los más apropiados son

los explicados por Rosenberg (2013), la observación sin prejuicios, la expresión de sentimientos y necesidades, sin omitir las peticiones, al tiempo incorporar un lenguaje asertivo, con el fin de lograr una comunicación fluida y darle una transformación al conflicto. De igual manera, se debe poner en práctica la escucha atenta para llegar a la empatía con las partes, creando ambientes sociales afables que infundan confianza. Es una forma de contribuir al desescalamiento de los problemas y un aporte a la paz, generando cambios en los comportamientos de la ciudadanía conforme al buen trato dado por los servidores públicos.

Por tanto, se sugiere a la Policía Nacional, insertar las habilidades comunicativas expuestas en esta investigación a la actividad de los miembros de la institución, con el fin de mejorar el servicio que se le presta a la comunidad y recuperar su confianza a través de métodos como el de la Comunicación No Violenta en la Transformación de Conflictos.

Sin embargo, dichos saltos en las conductas tanto de la sociedad como del personal uniformado de la Policía Nacional, se deben reflejar desde las líneas pedagógicas del pensum de las escuelas de formación policial, las cuales deben ir en la dirección de las complejas situaciones que actualmente vive el país, dejando de lado la parte guerrerista y militar que se ha venido perfilando con los años en el cuerpo de policía e incluyendo tácticas comunicativas que creen cordialidad en las personas que acuden a ellos, como la empatía vista como parte de la comunicación no violenta, facilitando la conversación entre los actores del conflicto.

La mediación policial debe propender por transformar los conflictos

Al aplicar las técnicas de la Comunicación No Violenta en la mediación policial, cambia la idea de solucionar definitivamente un problema. La mediación conceptualmente está constituida como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, sin contemplar la posibilidad de transformarlo con el fin de no trascender a instancias más complejas. Sin embargo, al emplear otro tipo de comunicación acertada y asertiva frente a las personas que se vean involucradas en una controversia, mutando la manera de ver la situación,

creando una forma diferente de ver una salida al problema, lo que implica la transformación del conflicto.

Como se describió a lo largo del trabajo investigativo, se incluyeron varios aspectos como la reconciliación, lograda a través de la asertividad de acuerdo al pensamiento de Galtung, J., y Montiel, F. (2004) en cuanto a las características que debe tener la transformación del conflicto como lo son empatía y creatividad para encontrar soluciones, y la no-violencia para practicarlas, elementos de los que un mediador se puede valer para transmutar los problemas sin tener precisamente la finalidad de dar conclusión a los mismos. Lo importante es que las partes tengan cierta satisfacción, al encontrar un facilitador que propicie el diálogo y el acercamiento de quienes sientan vulnerados sus derechos.

Es por ello, que el mediador policial, debe propender por transformar los conflictos en lugar de solucionarlos, ya que posiblemente aunque saldrá beneficiado uno de los intervinientes más que el otro, pueda que los demás no queden conformes con las decisiones tomadas en el momento, lo que se debe buscar es la aceptación del problema e intentar dar otras alternativas que sean equitativas más no definitivas para las partes, creando un ambiente de seguridad y confianza, lo que se plantea como parte de la prestación del servicio de policía en las calles. De este modo, disminuye la violencia y los índices de quejas sobre el uso excesivo de la fuerza por parte del cuerpo policial.

En consecuencia, la transformación de conflictos favorece la construcción de una sociedad inclusiva y diversa, pues no busca finiquitar definitivamente las divergencias, sino que trata de satisfacer a las partes mediante el tratamiento de la situación trascendiéndola a un estado de aprendizaje como parte del proceso restaurativo. Por lo pronto, la Policía Nacional, debe implementar las líneas de acción y práctica de la mediación policial, en las guías y los manuales que adopte con base en la comunicación no violenta en la transformación de conflictos.

Finalmente, al indagar en los textos que hablan de mediación policial en Colombia como lo son el Código Nacional de Policía y Convivencia (Ley 1801 de 2016), el libro la Mediación Policial en Colombia- Bases para su Implementación y la Guía para realizar la mediación policial en Colombia -los tres realizados con el apoyo de la institución-, se identifican las fallas que se tiene frente a la conceptualización de esta herramienta básica del servicio, por lo que a través de todo este trabajo investigativo se revela que lo más conveniente, útil y efectivo para el cambio social es incorporar los elementos antes dichos de la Comunicación No Violenta, con la finalidad de transformar los conflictos, con capacitaciones a los uniformados que se encuentren activos y a través de una reforma pedagógica de las escuelas de formación.

7. Referencias

- Andréu, J. (2001). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada. *Documento de trabajo S, 2001*, 377-400.
- Bagley, B. (2011). Carteles de la droga: de Medellín a Sinaloa. *Criterios, 4*(1), 233-247
- Barrero Quintero, P., Collazos Díaz, A., Garzón Flórez, M., Flórez Roa, Ronald. (2012) *Libro Histórico Inspección General*. Recuperado de intranet/polired/Documents/2019/INSPECCIONGENERAL
- Constitución Política de Colombia. (1991). Bogotá.
- Cobler Martínez, E., Gallardo Campos, R. A., Lázaro Guillamón, C., & Pérez i Montiel, J. (2015). *Mediación policial. Práctica para la gestión del conflicto*. Dykinson
- El operativo sin precedentes que se tomó la olla del 'Bronx'. (2016). *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16606031>
- Galtung, J., & Montiel, F. (2004). *Trascender y transformar: una introducción al trabajo de conflictos*. Montiel & Soriano.
- García, V. H. (2000). Johan Galtung: La transformación de los conflictos por medios pacíficos. *Cuadernos de estrategia, (111)*, 125-159.
- Lederach, J. P. (2005). *The Moral Imagination: The art and soul of building peace*. Oxford, NY: Oxford University Press. Recuperado de: https://gruposhumanidades14.files.wordpress.com/2014/10/john-paul-lederach-the-moral-imagination_the-art-and-soul-of-building-peace.pdf
- Lederach, J. P (2008), *La imaginación Moral. El arte y el alma de la construcción de la paz*, Bogotá, grupo editorial Norma.
- Leguízamo, C. (2002). *Reflexiones sobre el proceso de paz del gobierno de Andrés Pastrana y las FARC-Ep, 1998-2002*. DNP.
- Leongómez, E. P. (2003). Colombia. El proyecto de seguridad democrática de Álvaro Uribe. *Nueva Sociedad, 186*, 4-citation_lastpage.
- Ley 1801 de 2016. *Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana*. (29 de julio de 2016). Diario Oficial No. 49949

- Ley 62 de 1993. *Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias.* (12 de Agosto de 1993).. Diario Oficial No. 40.987
- Lizama Martinez, V., & Cuevas Yáñez, G. (2019). *Propuesta de un plan para potenciar el diálogo empático para promover un clima escolar más armónico mediante la comunicación no violenta* (Doctoral dissertation, Universidad Academia de Humanismo Cristiano). Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/5476>
- Mayer-Spiess, O. C. (2010). *La asertividad: expresión de una sana autoestima.* Desclée de Brouwer.
- Molina Valencia, N. (1). Resistencia comunitaria y transformación de conflictos. *Reflexión Política*, 7(14). Recuperado a partir de <https://revistas.unab.edu.co/index.php/reflexion/article/view/631>
- Monje Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. *Universidad Surcolombiana*, 1-216.
- Natalio, C. (2016). El escándalo de prostitución masculina que forzó la renuncia del director de la Policía de Colombia. *BBC News*. Recuperado de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/02/160217_colombia_renuncia_jefe_policia_nacional_rodolfo_palomino_nc
- Pablo Escobar mató a 400 policías en enero del 90: Gaviria. (2013). *El Universal*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.co/colombia/pablo-escobar-mato-400-policias-en-enero-del-90-gaviria-144017-GREU233894>
- Policia Nacional de Colombia. (04 de noviembre de 2016). Recuperado de intranet/polired/Documents/2016/POLICIANACIONAL_125_1
- Policía Nacional de Colombia. (10 de enero de 2017). Recuperado de <https://www.policia.gov.co/noticia/%C2%BFsabe-qu%C3%A9-trata-la-ley-1801-de-2016>
- Prada, M., Unger, B., & Gómez, J. (2014). Transformación de conflictos mediante el diálogo: Herramientas para practicantes. Recuperado de <https://www.berghof->

foundation.org/fileadmin/redaktion/_import_publications/COL_Cercapaz_Transformacion-de-conflictos-mediante-el-dialogo.pdf

- Ramírez Salgado, G. M., & Céspedes Prieto, N. E. (2016). Rol mediador de la policía nacional de Colombia en el posconflicto: Un estudio del discurso de expertos con AEDT. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 12(2), 183-199
- Roca Villanueva, E. (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*, Valencia, ACDE Psicología,.
- Rosenberg, M. (2013). *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores – GAE
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición MrGraw-Hill.
- Sarquis Saad, S. (2016). Cinco sucesos en Colombia que marcaron el 2016. *El Heraldo*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/colombia/cinco-sucesos-en-colombia-que-marcaron-el-2016-315343>
- Socha Sánchez, D. C. (2013). *Plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes: un análisis al modelo de policía en Bogotá desde la epistemología del sur* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia).
- Tarazona, Á. A., & Cala, M. P. (2014). Orden y autoridad en los orígenes del proyecto político de la regeneración (1885–1899) la creación del primer cuerpo de policía nacional en Bogotá. *Historia y espacio*, (42), 163-185.
- Torres Morales, M. (2013). La violencia en los escenarios educativos: La integración de un modelo de comunicación no violenta y los grupos de apoyo como una alternativa viable. Recuperado de <https://revistas.upr.edu/index.php/educacion/article/view/13574>

8. Anexos

Matriz de análisis de contenidos

Título del Texto Enfoque	Ley 1801 de 2016 “Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia”	Mediación Policial en Colombia- Bases para su Implementación	Guía para realizar la mediación policial en Colombia
Normativo	<p>ARTÍCULO 149. Medios de Policía. Los medios de Policía son los instrumentos jurídicos con que cuentan las autoridades competentes para el cumplimiento efectivo de la función y actividad de Policía, así como para la imposición de las medidas correctivas contempladas en este Código.</p>	<p>La Ley 1801 de 2016 cita en su artículo 154 que la mediación policial “es el instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son la comunitariedad y la proximidad, a través del cual la autoridad es el canal para que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente”.</p>	<p>En conflictos de convivencia donde este de por medio derechos renunciables, transigibles y que no deriven de hechos de violencia. (Art. 231 Ley 1.801 de 2016).</p>
	<p>Los medios de Policía se clasifican en inmateriales y materiales. Los medios inmateriales son aquellas manifestaciones verbales o escritas que transmiten decisiones de las autoridades de Policía.</p>		<p>Cuando sean conflictos de convivencia, la mediación puede realizarla las autoridades de policía, los jueces de paz, las personerías, los centros de conciliación de universidades, las cámaras de comercio del país y demás</p>

	Son medios inmateriales de Policía: (...) 5. Mediación policial		centros de conciliación del sector privado. (Art. 234 Ley 1.801 de 2016).
			La mediación podrá solicitarse por la víctima o por el imputado o acusado ante el fiscal, juez de control de garantías o juez de conocimiento, según el caso, para que el Fiscal General de la Nación, o su delegado para esos efectos, proceda a designar el mediador" (Art. 525 Código de Procedimiento Penal).
Institucional	ARTÍCULO 222. Trámite del proceso verbal inmediato. (...) 4. La autoridad de Policía hará una primera ponderación de los hechos y procurará una mediación policial entre las partes en conflicto. De no lograr la mediación, impondrá la medida correctiva a través de la orden de Policía.	Coherente con la labor preventiva de la Policía Nacional, se apuesta, entonces, a la regulación proactiva de los comportamientos de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y deberes, a partir de una actuación intencional y permanente que contribuya a la sana convivencia social.	Esta definición de la Mediación Policial asume un enfoque transformativo , en el entendido que la intervención policial además de solucionar el conflicto, genera condiciones favorables a la convivencia, así como el mejoramiento de las relaciones entre los disputantes.

		Comprender que la creatividad se da en el proceso de comunicación con base en el lenguaje utilizado, la riqueza de aprovechar los puntos de vista de las partes en conflicto y al resaltar el valor de cada una de ellas.	La realiza el personal uniformado de la Policía Nacional, los comandantes de estación o subestación de Policía, y los comandantes del Centro de Atención Inmediata de Policía, en concordancia con lo indicado en el Trámite del Proceso Verbal Inmediato (Art. 222 Ley 1.801 de 2016).
	PARÁGRAFO 2. En todos los comportamientos señalados en el presente artículo, se deberá utilizar la mediación policial como medio para intentar resolver el conflicto.	Su uso desde la actividad de policía es de carácter preventivo y busca establecer condiciones apropiadas para la convivencia (...)	El ejercicio de la mediación policial, requiere que los acuerdos suscritos por las partes implicadas en el conflicto surjan de forma voluntaria y consensuada, no como una imposición de la autoridad de policía, quien en ningún momento debe sumarse a ser un actor más del conflicto, ni debe sesgarse a favorecer alguna de las partes obedeciendo sus juicios de valor, estos representan retos para el funcionario de policía (...)
		La mediación policial va más allá de la resolución de problemas, porque transforma las actitudes de quienes la practican (...)	También se requiere una comunicación estratégica, puesto que el mediador policial ha de saber observar y escuchar con rigor en aras de una comunicación eficaz, obteniendo un resultado satisfactorio

			caracterizado por la asertividad y la proactividad.
		<i>Función: ser un facilitador en la resolución de conflictos de convivencia, con el fin de dirimirlos por medio de la participación voluntaria de los ciudadanos.</i>	(...) la capacidad para negociar y coadyuvar a la suscripción de acuerdos es una habilidad de suma importancia, dado que un criterio de éxito de un proceso de mediación es que se logren acuerdos entre las partes, de manera voluntaria y con consentimiento.
		La mediación policial asume el <i>enfoque transformativo</i> como parámetro de actuación, lo cual incide en los atributos, habilidades y condiciones para la implementación de la mediación policial, para que responda de forma coherente con sus postulados y principios de actuación.	El mediador debe generar un ambiente positivo, promover la comunicación y hacer preguntas abiertas.
		El repertorio de destrezas y habilidades requeridas para un óptimo desempeño del mediador policial ha de estar en conexión con los valores y principios del servicio y la actividad de policía.	
		Comunicación verbal: es esperable que el mediador policial posea capacidades de comunicación fluida,	¿La mediación policial y la mediación es lo mismo? No, la primera es un medio de policía, la segunda es un mecanismo alternativo para la solución

		con el fin de emitir mensajes claros, sencillos y de resignificación del conflicto	de conflictos. Ambas tienen un fin común, consistente en facilitar la solución de conflictos de convivencia de forma pacífica y voluntaria, sin embargo, no atienden las mismas situaciones de conflictividad, en virtud del alcance que establece la Ley 1.801 para cada una de ellas.
		Se deben aplicar, entonces, los siguientes criterios de inteligencia emocional para facilitar la regulación y autorregulación emocional (...)	La mediación policial es una actividad transversal en el servicio de policía dado que un medio de policía cuya aplicación está facultada para los integrantes de la Policía Nacional.
Cívico	ARTÍCULO 154. <i>Mediación Policial.</i> Es el instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son la comunitariedad y la proximidad, a través del cual la autoridad es el canal para que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente.	Así, uno de sus principales retos es que el hombre y mujer policías, además de conocimiento e inteligencia, desarrollen sabiduría (lograr que el policía sea una persona sabia, según Londoño Cárdenas).	Como mínimo la Mediación Policial, de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo, lugar y tipología de conflicto, tiene como propósito resolver in situ el conflicto, esto asociado más a la inmediatez en la actuación que realiza el funcionario policial, para lograr acuerdos voluntarios entre las partes en conflicto.
	ARTÍCULO 231. <i>Mecanismos alternativos de solución de desacuerdos y conflictos de convivencia.</i> Los desacuerdos y los conflictos relacionados con la	La <i>mediación policial</i> , más allá de un medio de policía o la aplicación de un método, se constituye en una oportunidad para resignificar las relaciones humanas y su realidad, a	El funcionario policial que hace uso de la Mediación Policial, actúa de forma preventiva frente a comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad de los ciudadanos, conteniendo y

	<p>convivencia pueden ser objeto de conciliación y de mediación, sólo en relación con derechos renunciables y transigibles y cuando no se trate de situaciones de violencia.</p>	<p>partir de la puesta en común de las partes en conflicto, esto con el fin de evitar que escale y, en lo posible, restablecer las relaciones entre las personas, aspecto relevante si se tiene en cuenta que en tiempos de posconflicto se requieren nuevas formas de relacionamiento de todos los actores sociales e institucionales que preparen a las comunidades hacia alternativas de sociedad pensadas como utópicas.</p>	<p>desescalando el conflicto, esto se realiza cuando funge como un tercero investido de autoridad, desde una postura imparcial y neutral con el objetivo de facilitar el diálogo entre dos o más ciudadanos, para que de forma voluntaria y la construcción conjunta de acuerdos mejoren su relación, de modo que contribuyan a la sana convivencia y la generación de una cultura de paz.</p>
	<p>ARTÍCULO 233. <i>Mediación.</i> La mediación permite que el mediador escuche a las personas que se encuentran en situación de conflicto de convivencia y facilite un camino para encontrar una solución equitativa. De realizarse el acuerdo, se suscribirá el acta de mediación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada uno de los interesados, la cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo.</p>	<p>La mediación policial es una herramienta de trabajo, pero también es algo más que una herramienta, en la medida en que introduce aspectos de cambio en la propia cultura de la organización y de las relaciones con la comunidad.</p>	
		<p>La comunicación estratégica es asertiva, porque facilita que las</p>	

	<p>personas expresen de manera firme sus posturas (independiente de que tengan o no la razón), y es proactiva, porque el mediador debe tomar activa y creativamente el control de lo expresado por las partes en conflicto, además de decidir qué hacer en cada momento de la tensión, para lo cual debe anticiparse a los acontecimientos (evitar agresiones, calmar los ánimos...).</p>	
	<p>Por su parte, la regulación se refiere al conjunto de capacidades que invitan al uso positivo de las emociones propias del mediador policial y a una lectura sistémica de las emociones de los ciudadanos participantes en el encuentro de mediación (...)</p>	
	<p>Reconocimiento, por parte del mediador policial, de la emoción de los ciudadanos durante el encuentro de la mediación.</p>	
	<p>Control por parte del mediador de las emociones de los ciudadanos que asisten a la mediación policial, con el fin de comprender la dimensión del</p>	

		conflicto y limitar su expresión cuando las condiciones emocionales puedan atentar contra la integridad de las personas involucradas en la mediación policial.	
--	--	--	--