

# VAMONOS RESPETANDO

Guía reflexiva para la construcción de  
paz entre policías y ciudadanos



American Friends  
Service Committee

## **Directorio de Alianza Cívica**

Presidente  
Rogelio Gómez-Hermosillo Marín

Directora Ejecutiva  
Beatriz A. Camacho Carrasco

Autor y Coordinador  
M. Ulises Urusquieta Salgado

Colaboradoras  
Atenea Marina Rosado Viurques  
C. Roxana Monreal Almaraz  
Edith Granados Balderas

Corrección de Estilo  
Carlos Demián

Ilustración  
Osbaldo Pérez Aguilar

Diseño Gráfico  
Tania Camacho C.

“Este material se realizó con recursos del American Friends Service Commite, quien no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por los autores del presente trabajo”.

# ÍNDICE

## Justificación

<b>Inseguridad ciudadana.....</b>	<b>7</b>
Seguridad ciudadana.....	11
Inseguridad ciudadana.....	13
<b>Percepción y estigma.....</b>	<b>23</b>
Percepción.....	23
Estigma .....	25
Hacia la transformación del estigma.....	28
<b>Violencia urbana .....</b>	<b>33</b>
Violencia .....	33
Formas de violencia .....	34
Violencia urbana .....	36
Efectos negativos de la violencia urbana .....	38
<b>Transformación de conflictos .....</b>	<b>43</b>
Conflicto .....	43
Resolución y transformación de conflictos .....	45
Dimensiones del cambio .....	49
<b>El policía como potencial constructor de paz .....</b>	<b>53</b>
La construcción de paz .....	53
El papel de los policías en la construcción de paz .....	55
<b>Consideraciones finales .....</b>	<b>63</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>64</b>



Agradecemos el apoyo de American Friends Service Commite para la realización de esta guía, a la Secretaria de Seguridad Pública del Distrito Federal, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Delegación Miguel Hidalgo, Faro de Morelos y Popotla, Secretaria de Educación del Gobierno del Distrito Federal Programa “Prepa Sí” en la delegación Miguel Hidalgo por su valiosa colaboración en el proyecto.



---

## Justificación

La dinámica social de inseguridad ciudadana en América Latina presenta un incremento de violencia urbana, creando entre la sociedad la sensación de temor, miedo y tensiones cotidianas, esta situación resta la posibilidad de generar relaciones de convivencia, desarrollo y participación activa de la ciudadanía, factores que son necesarios para la construcción de una democracia sólida.

Entendemos por inseguridad ciudadana:

“Un estado colectivo de vulnerabilidad producido por vivencias cotidianas o percepciones simbólicas de amenazas individuales y colectivas a la seguridad humana, los derechos y el bienestar, lo que resulta en distintas formas de violencia y exclusión de espacios físicos y sociales de la ciudad, limitando la participación ciudadana”.<sup>1</sup>

Por el carácter de su trabajo, el papel de los policías es esencial en contextos de inseguridad, pues están en constante interacción con la sociedad; en este sentido, los espacios urbanos son el lugar privilegiado donde se establecen vínculos entre la ciudadanía, las instituciones de impartición y procuración de justicia y los programas que implementa el gobierno. La labor del policía se basa en la toma de decisiones inmediatas que benefician o repercuten en la convivencia social, por ende, los métodos utilizados en su capacitación y formación impactan de manera constante la vida de la sociedad. En el año 2008, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) con el apoyo de un grupo plural de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), impulsó un debate en torno al tema de seguridad. De las primeras pláticas y con la experiencia de Alianza Cívica, en materia de organización de Consultas

Ciudadanas, surgió la idea de hacer una consulta donde los habitantes del Distrito Federal opinaran sobre el tipo de policía que desea la ciudadanía, así surgió la idea de **“La policía que queremos”**.

Este proyecto incluyó una Audiencia pública con policías, con el objetivo de escuchar la opinión de las y los policías, el 24 de septiembre del 2008, en las instalaciones de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, con policías judiciales, preventivos y auxiliares. De lo contestado por las y los policías, en materia de Confianza y Relación, Alianza Cívica observó que las respuestas eran un claro “síntoma” del conflicto entre policías y ciudadanos, en ambos casos se mostró la desconfianza, falta de respeto y credibilidad en el otro.

Alianza Cívica, auspiciado por el American Friends Service Commite, llevó a cabo el proyecto **“Hacia un nuevo modelo de la policía”**, que tuvo como objetivo contribuir a transformar la percepción negativa (estigma) de la relación policías-ciudadanos a una percepción y relación positiva, así como mejorar las relaciones a largo plazo y las actitudes entre las partes en conflicto con el propósito de reducir la inseguridad ciudadana.

Uno de los componentes del proyecto, fue la impartición de talleres a policías preventivos del Sector Tacuba durante el mes de agosto de 2010. Como parte de los aprendizajes surgió la idea de diseñar esta guía que contiene el conocimiento y las reflexiones trasmitidas en dichos talleres.

Entre otros asuntos, se puso en evidencia la necesidad de los policías de reconocimiento, principalmente de contar con el apoyo y confianza de la comunidad donde laboran. Quedó claro que generar procesos de diálogo y confianza mutua entre policías y ciudadanos ha quedado en un plano que se reduce a lo permitido en los reglamentos y leyes.

Esta situación impide en muchas ocasiones tanto a policías como a ciudadanos, ver y reflexionar desde otras perspectivas el problema de la seguridad, generando acciones repetitivas, viciadas y con tensiones constantes entre todos los actores involucrados.

Las nuevas tendencias en educación democrática sugieren que la educación debe preparar a la sociedad para la convivencia



---

respetuosa, solidaria, participativa y crítica empleando determinados métodos y contenidos educativos que propicien la interacción responsable del otro.

Esta guía contiene aspectos teóricos y de reflexión, por lo que puede ser utilizada como herramienta didáctica en talleres, no tiene un orden específico, cada módulo puede ser leído de manera independiente de manera individual o grupal. Al final de cada módulo hay espacio para que el lector escriba sus reflexiones si así lo desea.

Finalmente, debemos enfatizar que el proyecto: **“Hacia un nuevo modelo de la policía”** por medio de esta guía, busca construir a través de la experiencia social e individual un ambiente que haga recapacitar al lector sobre sus compromisos de participación en el medio que le rodea; al considerar objetivos de reflexión y su consiguiente práctica, se pretende llevar a cabo un proceso educativo que inspire al policía; por lo que esta Guía no habrá de ser un método de capacitación sobre algún tema en específico, tampoco debe considerarse como un elemento de formación, es sobre todo, una invitación al pensamiento reflexivo.



## Inseguridad ciudadana

Hablar de inseguridad ciudadana implica de algún modo adentrarse al tema de seguridad, hacerlo detalladamente necesitaría tomar en cuenta diferentes interpretaciones y ello nos llevaría a desarrollar un proyecto alternativo. Por este motivo, consideramos pertinente ubicar brevemente las transformaciones que se han generado en torno a un concepto que ha cambiado históricamente y que ahora antepone el prefijo **in**; por lo que para este espacio sólo expondremos de qué seguridad estamos hablando.

El concepto de seguridad ha sido transformado en diferentes etapas de la historia de acuerdo a la dinámica social propia de la época; saber qué ha entendido la sociedad por seguridad nos permitirá analizar la situación actual.

**Seguridad Medieval.** Las personas estaban regidas por la aceptación de una serie de “pactos” o “contratos” por medio de los cuales eran establecidos las obligaciones y deberes de los gobernantes y de los gobernados. La seguridad era garantizada por el príncipe o señor feudal, pero éste a su vez podía ser juzgado por sus acciones.

**Seguridad en el período Absolutista.** Abarcó aproximadamente del siglo XVI al XVIII. El príncipe tenía la obligación de proporcionar protección a sus súbditos, además incluía una visión dual en la que los gobernantes y los gobernados hacían posible el “contrato” para garantizar la seguridad.

**Seguridad Pública en la Modernidad.** Al desaparecer el período absolutista, son aceptados dos conceptos que eliminan la visión del poder del Estado: Administración Pública. Al mismo tiempo, las decisiones de gobierno y las acciones de los ciudadanos sobre el Estado se definieron como política. La seguridad se convierte en un derecho de los seres humanos y la policía es la encargada de garantizarla.

Actualmente las tendencias teóricas y conceptuales que buscan la construcción de paz, apuntan a la necesidad de colocar la in-seguridad ciudadana como tema prioritario en la agenda

**¿Desde su punto de vista en qué ha cambiado históricamente el concepto de seguridad?**

**¿Cuál es el elemento central de la seguridad en la actualidad?**

institucional y ciudadana, tomando como referencia las necesidades reales de los habitantes de las urbes.



“En un nivel más limitado, la seguridad pública ha sido definida como el conjunto de políticas y acciones coherentes y articuladas, que tienden a garantizar la paz pública por medio de la prevención y represión de los delitos y las faltas contra el orden público, mediante el sistema de control penal y el de la policía administrativa”.<sup>2</sup>

**La seguridad es un derecho de los seres humanos**  
**La Declaración Universal de los Derechos Humanos, ratificada por**  
**México, en el Artículo 3° expresa que todo individuo tiene**  
**derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.**

## Seguridad ciudadana

Ante la realidad de violencia que vive la sociedad actualmente, existe la necesidad -desde hace algunos años- de generar explicaciones al problema de seguridad, por ello el concepto de seguridad ciudadana surge como análisis de la ausencia de políticas públicas eficaces. La visión del estado como garante de la seguridad pierde legitimidad, las políticas y programas plasmados en las instituciones de seguridad y procuración de justicia no son suficientes para generar espacios de paz urbana y no toman en cuenta las necesidades básicas de los ciudadanos.

**instituciones**



**programas**



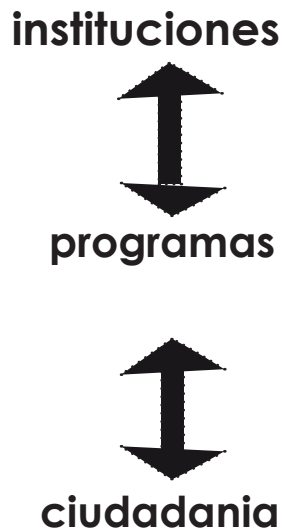
**ciudadania**

La seguridad como un derecho ha dejado de ser una realidad para el ciudadano y, por el contrario, en muchas ocasiones los policías son utilizados para mantener el control social.

Entonces ¿Por qué surge la necesidad de hablar de seguridad ciudadana y no de seguridad pública? Básicamente existe un legítimo interés desde la sociedad para que las instituciones pongan la mirada en los ciudadanos y deje de percibirse a la seguridad como el ejercicio de poder y control, es decir que al poner énfasis en la persona, la Seguridad retoma el sentido comunitario.

“Desde otra perspectiva, se plantea que la seguridad ciudadana

tiene como principal significado el no temer una agresión violenta, el respeto a la integridad física y sobre todo, poder disfrutar de la privacidad del hogar sin miedo a ser asaltado y poder circular tranquilamente por las calles sin temer un robo o una agresión. La seguridad sería una creación cultural que implique una forma igualitaria de sociabilidad, un ámbito libremente compartido por todos." 3



El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, por ejemplo, define la seguridad ciudadana como “la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros.”<sup>4</sup>

**Uno de los objetivos de la seguridad ciudadana es que la sociedad deje de tener miedo a ser víctima de violencias o delitos, saber que en cualquier espacio se respeta su integridad física, psicológica y social, y que puede disfrutar libremente de los espacios públicos y privados.**

## Inseguridad ciudadana

En el entendido de que la seguridad es un derecho, con el paso del tiempo se ha observado que muchos países han padecido la contradicción de las instituciones de seguridad y procuración de justicia, a saber: la institución creada para promover y garantizar la seguridad es la que ha generado miedo y desconfianza en la sociedad, hacia la organización policial y hacia sus propios cuerpos.



Ahora bien, es necesario establecer qué entendemos por inseguridad ciudadana:

“Un estado colectivo de vulnerabilidad producido por vivencias cotidianas o percepciones simbólicas de amenazas individuales y colectivas a la seguridad humana, los derechos y el bienestar. Lo que resulta en distintas formas de violencia y la exclusión de los espacios físicos y sociales de la ciudad, limitando la participación ciudadana”. 5

**¿Cuál es la diferencia entre el concepto de seguridad pública y seguridad ciudadana?**

La Seguridad Pública se enfoca en el Estado como el centro, parte de la palabra público como un todo y deja de lado las características específicas de cada comunidad, en un marco de legalidad es decir, se ve al Estado con Derecho. En este sentido, el diseño de sus programas es con base en la disminución de los delitos y no en la disminución del miedo, vulnerabilidad y la probabilidad real de ser víctima.

Por su parte, la **seguridad ciudadana**, tiene como centro a la persona, al ser humano; generando con ello un equilibrio entre legalidad y legitimidad, generando un Estado de Derecho; es decir, parte de las necesidades subjetivas de la persona en la comunidad donde vive. De esta forma, la (in) seguridad ciudadana es la ausencia de sensación de seguridad, que actualmente viven cotidianamente las sociedades.

### Seguridad pública y seguridad ciudadana



Juan Salgado.

**Un elemento central de la seguridad ciudadana es que las políticas y programas estén enfocados en las personas y no en las instituciones**



“Nos hemos acostumbrado a caminar y convivir entre personas desconocidas, lo que ha propiciado la pérdida de control sobre el medio que, en consecuencia, se percibe inseguro”.<sup>6</sup>

Una persona que ha sido víctima de un delito o de violencia, a partir de su percepción y miedo, altera su actuar cotidiano, los lugares que frecuenta, las personas que visita, restringe horarios, modifica la manera en la que se relaciona en su casa, trabajo o escuela.

*“Son dos días que han pasado y no puedo salir de mi casa, tengo miedo de todo. Todavía no puedo creerlo, tengo tan mala suerte, dos veces en la semana. No puedo dar un paso hacia fuera de la casa doy vueltas, se me olvidan las llaves y regreso, se me olvida la libreta, no me gusta el suéter que traigo y sigo dando vueltas para evitar salir; si al menos alguien me acompañara. Ya es tarde, no llegaré, pero sigo encontrando pretextos para no salir y es que ya no quiero que me asalten. Han sido dos veces en esta semana . ¡La primera a dos cuádras de mi casa! Cuando sentí que se acercaba pensé que me diría de cosas y sólo eso (como siempre) pero de pronto me abrazo, al mismo tiempo que me decía –no grites– y me señalaba el cuchillo que tenía escondido en sus ropas, trate de controlarme, le entregué mi monedero y las cosas que traía conmigo... Me amenaza, lo único que pienso es en no morir...Por suerte pasó un microbús y pude subirme. Dos días después me veo encañonada por otro sujeto con la pistola; de nuevo el miedo y la impotencia vuelven a mí...”*

“Cualquiera que sea la causa, el miedo al delito puede tener un efecto dañino sobre la calidad de vida para los individuos y las comunidades y afectar asuntos más amplios alrededor de la confianza y el apoyo especialmente en relación con la organización comunitaria”.<sup>7</sup>

La sensación de peligro y de miedo modifica la conducta de las personas, restringe sus libertades así como la capacidad de generar redes sociales y construcción de paz. Muchas veces el temor es superior a lo que de manera objetiva debería tener la población. Así mismo, en ocasiones, la sociedad percibe más temor y tiende a estigmatizar a grupos específicos, como jóvenes, personas en situación de calle, etc.

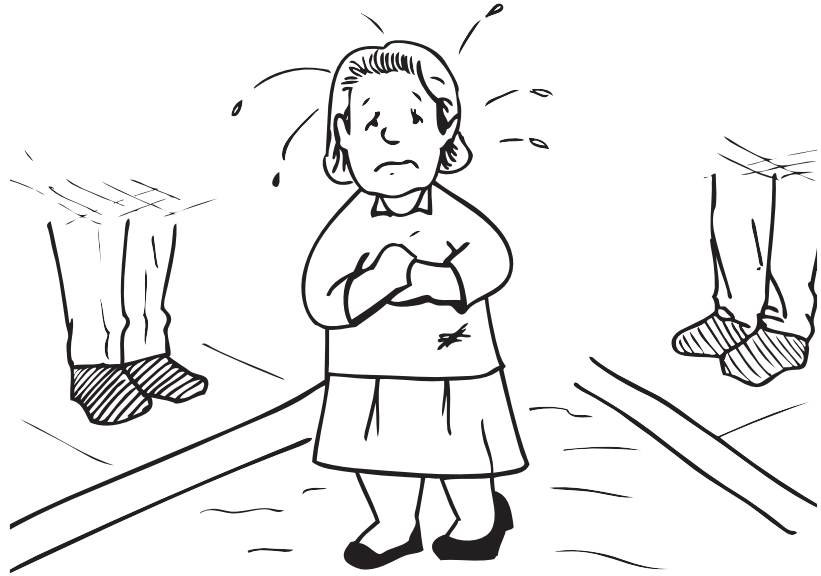
**¿Qué es lo que todos necesitamos para sentirnos seguros?**

**¿Por qué considera que la sociedad percibe que vive sin seguridad?**

**¿Qué opina acerca de los medios de comunicación y lo que promueven en el tema de seguridad?**

**¿Qué sensación experimenta cuando tiene miedo?**

El miedo es un sentimiento intenso que está presente en todos los seres vivos, es un mecanismo de defensa que nos lleva a actuar ante situaciones que nos ponen en riesgo, sean o no reales, estén presentes o sean futuras. Este sentimiento tiene diferentes aristas desde lo psicológico hasta lo social.



En el ámbito social, este sentimiento puede estar presente y manifestarse ya sea en una persona o incluso en una organización social. Se tiene temor a objetos, a situaciones vividas, imaginarias, a aspectos pasados y futuros. El miedo se relaciona con otros sentimientos que están estrechamente vinculados con la percepción sociocultural.

“El miedo es, de todas las emociones, la más fácil de estimular. Es más fácil hacer sentir a la gente miedo que odio”.<sup>8</sup>

Así tenemos que el miedo puede ser un sentimiento colectivo o individual que varía según las épocas y los contextos históricos. Es usado como instrumento de control del Estado y en el tema de seguridad, es utilizado por delincuentes y personas que ejercen violencia para someter, manipular y controlar las acciones de otros pues a través de éste consiguen los fines deseados.

Los medios de comunicación han generado mayor sensación de inseguridad, las noticias por lo general, promueven la idea de violencia y de corrupción policial, hacen énfasis en las acciones negativas de servidores públicos, específicamente de policías, ello genera desconfianza y aumenta la percepción de miedo y temor a ser víctima de un acto delictivo o violento como los que exponen los medios. Estas imágenes refuerzan los temores reales e imaginarios que tiene la sociedad.



Los medios muestran delitos, violencia y generan en los espectadores desesperanza y vulnerabilidad, en muchos casos fomentando que la sociedad tome por cuenta propia la justicia, como ejemplos tenemos los linchamientos, reflejo del miedo de la sociedad.

**¿De qué manera nota usted el miedo en su labor cotidiana?**

**¿Cómo se da cuenta que algún familiar o conocido siente miedo?**

**¿Cree usted que el miedo transforma la vida de una persona?**

## Preguntas de reflexión

1. ¿Qué diferencia hay entre seguridad pública y seguridad ciudadana?
2. ¿Qué significa el concepto (In) seguridad ciudadana?
3. ¿Por qué tenemos miedo? ¿Qué genera el miedo al delito?
4. ¿En su labor como policía cuál ha sido la ocasión en la que más miedo ha sentido?
5. ¿Puede ayudar usted a reducir la sensación de miedo del otro?





---

*“Cuando las personas se relacionan entre sí sobre la única base del estereotipo que tienen de las otras personas, surgen enormes problemas”*

**Luis Dávila**

## PERCEPCIÓN Y ESTIGMA

### Percepción

Nuestra vida diaria está llena de actividades y conductas que tienen que ver con el contacto y relación con la sociedad. Todo el tiempo estamos en comunicación con otras personas en diferentes espacios: en la escuela, el trabajo, la casa, el parque, etc. podemos observar que la forma en la que nos relacionamos está basada, en muchos casos, en la imagen que tenemos del otro, de tal suerte que aún antes de conocer a alguien, si nos han contado algo sobre esa persona, nos predisponemos hacia ella.

Las personas diariamente desarrollan un indefinido número de acciones, muchas de éstas tienen propósitos específicos, otras sólo son respuestas a las actividades de los demás. A veces podemos describir estas acciones como actuaciones que ofrecemos a las personas con las que establecemos comunicación o contacto.

Las actuaciones son dirigidas con un fin concreto, cuando un individuo desempeña un rol o un papel determinado lo hace para obtener un resultado, así se dice que el individuo ofrece una actuación para un público, en este caso el público puede ser una o varias personas.

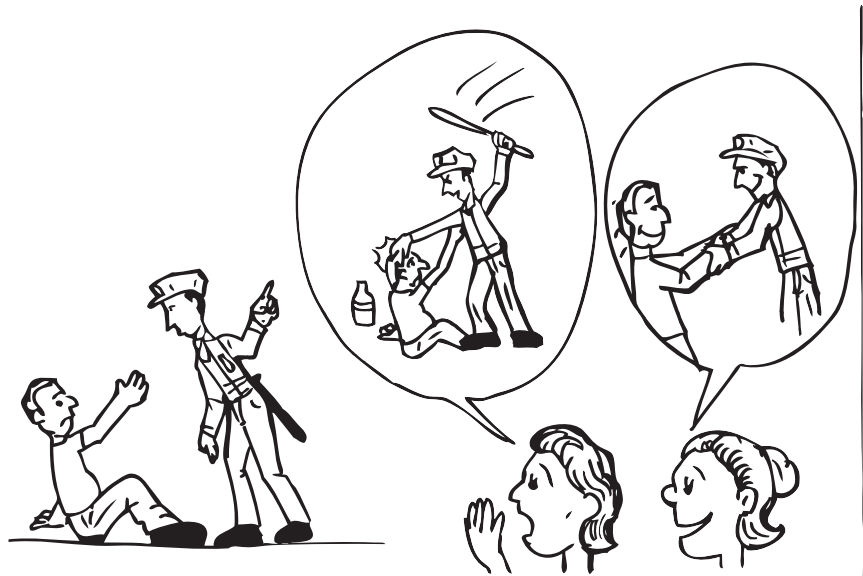
Ahora bien, todas nuestras acciones tienen fundamento en la manera en la que vemos la vida diaria. Es decir, **cada persona percibe de modo distinto su acontecer cotidiano y cómo se**

¿Cuál considera que es la percepción que tiene la sociedad de los policías?

¿A partir de qué ideas creamos la imagen de alguien?

**relaciona con las cosas y personas que lo rodean.**

En ese sentido, la percepción tiene diferentes definiciones, una de ellas se refiere en esencia a **la forma en la que recibimos, interpretamos y comprendemos la realidad** (o parte de ella).



**Nuestras actividades diarias y acciones están fundamentadas en la experiencia personal, la historia de vida y la forma en la que percibimos e interpretamos al otro.**

Elaboramos expectativas respecto a los otros basados en la conducta e historia personal que tenemos de cada uno, suponemos ciertos rasgos y acciones para poder relacionarnos socialmente. Todo ello a partir de la percepción.

Con respecto a la seguridad, la sociedad experimenta sensación de peligro, miedo y vulnerabilidad del entorno a partir de las vivencias personales, de conocidos, o de lo que ve a través de los medios de comunicación; esta percepción es una percepción de inseguridad.



## Estigma

Un estigma es en primera instancia un rasgo físico visible, por el cual una persona puede ser identificada casi siempre de forma negativa, sin embargo, el estigma no necesariamente tiene que ser una característica física, también puede ser una marca social. Los atributos y estereotipos que otorgamos a los otros dan cuenta de la forma en la que la sociedad estigmatiza. **“Un estigma es pues, realmente, una clase especial de relación entre atributo y estereotipo.”** <sup>10</sup>

“Iba caminando por la calle con mi novia, cuando aparece ese maricón con quien yo había estado una vez; me llama con un silbido y me dice: “Hola, tesoro” (...) me puse furioso (...) y volví al lugar donde estaban los muchachos; lo arrinconamos y le pegamos hasta que se le fueron las ganas de volver (...) no voy a aguantar nada parecido a un maricón”. <sup>11</sup>

Tomando en consideración que el estigma no tiene que ver con los atributos sino con las relaciones y cómo los **“estigmatizados” buscan de algún modo la aceptación de la sociedad en la que viven**, los policías son un buen ejemplo de “estigmatizados” pues los ciudadanos y sus propios mandos los caracterizan mientras que a su vez los ciudadanos son estigmatizados por los policías.

Un policía es de por sí un individuo estigmatizado sólo por el hecho de llevar el uniforme puesto (aunque es interesante ubicar qué pasa cuando visten ropa “normal”), pero más que un estigma es un atributo, su vestimenta lo identifica como policía y además tiene un estereotipo (la policía es de tal o cual forma).

Ahora bien, un policía sabe que es estigmatizado y en función de ello su forma de actuar cambia, es decir, “Como sé que los ciudadanos tienen un estereotipo de mí, yo actué de acuerdo al estereotipo, a pesar de que yo sé que mis atributos son diferentes. A partir de esto busco la aceptación en la interacción que tengo con el ciudadano para cubrir las expectativas que él tiene de mí”. Hay una especie de necesidad de aceptación entre ambas partes y no está en función de agradar, sino de aceptar que la interacción debe ser acorde a la expectativa del otro porque, en caso contrario, tendríamos que redefinir el estereotipo del otro y transformar nuestra actuación.

**¿Cuáles son los estigmas que le son asignados a los policías?**

Los policías son desacreditados por el simple hecho de ser policías, pero también son desacreditables <sup>12</sup> porque cuando no portan el uniforme no dejan de serlo o sentirlo y quizá en algunos casos sea de su interés que todo mundo sepa que son policías (prestigio, orgullo y satisfacción de ser policía, medidas de intimidación, poder), pero en otros tratan de ocultar su profesión (miedo a que ellos o sus familiares sean discriminados).

El fenómeno se complica cuando un policía tiene que ser cínico (cuando es corrupto y actúa como si no lo fuera o peor, realiza su actuación para convencer a los otros de que su mal actuar es legítimo). Existen muchas variables que son posibles de analizar en la actuación e interacción policial.

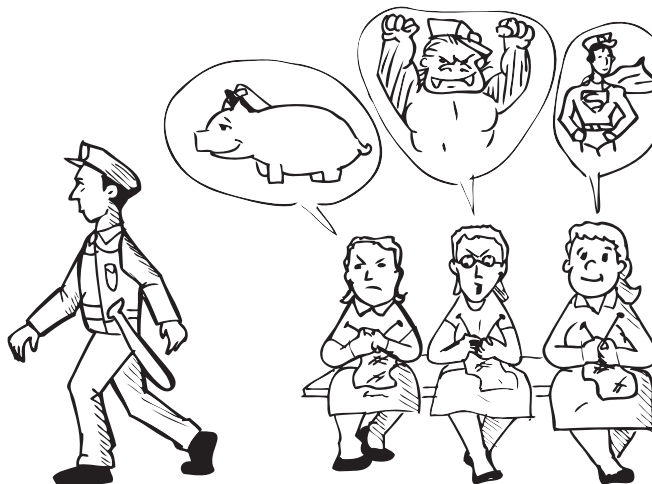
Ahora bien, la relación que existe entre el estigma y la policía, es que la sociedad ha estigmatizado al policía de diferentes maneras, ya sea por lo que ha visto en la televisión, por la imagen que hay de él, por un encuentro personal o por la experiencia de algún conocido. Exactamente de la misma manera en la que el policía ha estigmatizado a la sociedad.

Veamos esto más a fondo:

Es común que la sociedad en México ubique al policía como corrupto, irrespetuoso, abusivo y delincuente; aquí podemos observar que los estereotipos van en función de las actividades legales e ilegales que realizan, algunos otros van encaminados hacia el ámbito relacional, es decir, sus actitudes –que más allá de las funciones formales– tienen que ver con la interacción cotidiana. La sociedad teme acercarse a un policía porque tiene la percepción de que éste será igual a la imagen que se ha configurado socialmente.

Por otra parte, la ciudadanía ha tomado actitudes en contra de los policías en muchos espacios, agredir física o verbalmente es sinónimo de poder frente al grupo en el que se encuentran o bien, se toma como un triunfo evadir el contacto con ellos. Los policías también tienen un estigma frente a muchos ciudadanos que cotidianamente agreden a mujeres y hombres policía, hay encuestas que demuestran que el maltrato de policías es más frecuente por parte de los jóvenes marginados y en situación de vulnerabilidad.

En muchos casos la idea de que si eres joven, seguramente eres drogadicto y posible delincuente es un estigma que tienen no sólo algunos policías sino varios sectores sociales.



Frases que se utilizan de forma cotidiana en torno al policía:

- “Si te portas mal le voy a decir al policía que te lleve”
- “Si hay mucho tráfico seguro un policía es el que está controlando el semáforo”
- “Si quieres llegar a policía viejo hazte pendejo”
- “Si no estudias vas a terminar siendo policía”

Algunas de estas frases nos muestran la manera en la que se estigmatiza en la sociedad.

¿Usted qué opina de las frases anteriores?

Un elemento que no podemos perder de vista es que el policía también es ciudadano y que su identidad social se encuentra dividida en dos esferas diferentes, es decir que a) cuando no está laborando continúa con su identidad social de policía, b) cuando esta laborando no deja de ser ciudadano. Todo esto nos lleva a entender que el estigma creado entre el ciudadano y el policía, está determinado por las relaciones que establecemos diariamente por el imaginario cultural. Desafortunadamente, este estigma es negativo hacia ambas partes, lo que genera falta de confianza, diálogo nulo y por ende percepción de inseguridad.

**¿Alguna vez usted ha sido estigmatizado?**

**¿Alguna vez usted ha estigmatizado a otros?**

**¿Qué ha causado este estigma entre la sociedad y la policía?**



¿Cree usted que algún día cambie el estigma hacia el policía?

## Hacia la transformación del estigma

Es importante ubicar que existe un conflicto y este es “el estigma creado alrededor de la relación Policía-Ciudadano”, pues la sociedad desconfía y no se acerca al policía y viceversa, pues el policía tampoco se acerca a la ciudadanía, ya sea por falta de respeto, confianza y apoyo mutuo, lo que genera mayor inseguridad ciudadana.

Entre mayor confianza exista entre la sociedad y los policías habrá menor sensación de inseguridad, ambos actores sentirán mayor confianza y respeto. Parece absurdo pensar que el estigma cambiará súbitamente y de forma “mágica” mejorarán las cosas, pues la realidad muestra que las redes sociales son muy complejas y con muchas variables, sin embargo, hay un común denominador: las ganas de la policía (desde el ámbito laboral y personal) de ser vista con respeto, confianza y como profesional; y la necesidad que tiene la sociedad de tener una policía que le proporcione esas mismas características.

La transformación del estigma parte de la ubicación de que existe un conflicto y la idea de querer modificarlo. Si tomamos en cuenta que las actitudes son importantes en las relaciones sociales, si dejamos el estigma

---

e interactuáramos, dialogamos y conocemos al otro, nuestras ideas seguramente serán modificadas o se reforzarán según sea el caso, entonces estaremos en posibilidad de transformar nuestra percepción.

## **Preguntas de reflexión**

1. ¿Qué genera los estigmas en la sociedad?
2. ¿Cuál es el estigma que utiliza la sociedad con mayor frecuencia hacia los policías?
3. ¿Alguna vez usted ha sentido que estigmatiza a alguien por alguna percepción que tiene de él o ella?
4. ¿Podría cambiarse el estigma de los ciudadanos hacia los policías y viceversa? ¿Cómo?









*“La violencia crea más problemas de los que resuelve”*

**Martin Luther K.**

## Violencia Urbana

### Violencia

En los últimos años, los estudios y políticas públicas sobre seguridad en las instituciones encargadas de la procuración de justicia y de seguridad han puesto énfasis a los delitos como un indicador de este fenómeno, sin embargo, poco se ha trabajado en el análisis de uno de los problemas centrales de la seguridad: **la violencia**, que impacta en todos los sectores sociales y que genera actos criminales.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la violencia como: “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones diversas.”

La violencia provoca, entre otras cosas, daños físicos, sociales y se asocia, aunque no necesariamente, con la agresión física. También puede ser psicológica o emocional, a través de amenazas u ofensas. Algunas formas de violencia son sancionadas por la ley o por la sociedad, está presente en todas las relaciones humanas en donde haya objetivos diferentes y personas dispuestas a imponer sus intereses a los demás. En cualquier situación sí la violencia no es detectada y tratada a tiempo aumenta y llega generar situaciones delictivas graves, además de que genera deterioro en la vida social y en la convivencia de las personas.

*“La violencia es una forma extrema de relación social que implica imposición, confrontación o eliminación del otro, sea en representación de un orden constituido (violencia estatal), como medio de autodefensa, como mecanismo de resolución de conflictos o como expresión contraria a la convivencia social.” 13*

¿Desde su punto de vista considera usted que la violencia es parte de la vida cotidiana?

¿La violencia es natural?

¿A partir de su experiencia, cuál es la forma de violencia que más ha visto?

## Formas de violencia

Las definiciones tradicionales de violencia están fundamentadas en la violencia explícita, es decir, en la violencia física y dejan de lado la parte subjetiva. Las definiciones y aproximaciones teóricas en los últimos años, apuntan a reconocer la parte invisible, es decir, las formas que las personas no observan o perciben como violencia (discriminación, roles de género, entre otras) que quizá sea la forma más común.

En la actualidad podemos distinguir diferentes tipos de violencia de acuerdo a las formas en que se manifiestan. Observamos que hay una violencia **Objetiva** y una **Subjetiva**, depende de la manera en la que percibe la realidad cada persona; la primera tiene que ver con **los hechos** reales que provocan una situación marcadamente violenta, sea o no considerada un acto delictivo y posiblemente compilado en índices de violencia, es decir, la violencia que es vista por otro u otros en espacios públicos como delitos y faltas cívicas.

La segunda, es decir, la violencia Subjetiva es más bien la **percepción** que tienen los ciudadanos sobre las prácticas violentas que hay a su alrededor, lo que le deja una marcada sensación de inseguridad, esta percepción puede ser agravada o disminuida según los elementos externos, tales como los medios de comunicación. Por ejemplo, el hecho de que se roben una casa o que se presente una riña entre vecinos genera sensación de miedo, pues se percibe el delito y la violencia de forma cercana y, aunque este hecho se haya presentado de forma aislada, los vecinos circundantes reforzarán sus medidas de seguridad por temor a ser las siguientes víctimas. Es claro que no todos los delitos son violentos, hay una asociación implícita en la sociedad entre violencia y delito. **Muchas violencias se convierten en delitos y por otra parte no todas las violencias son consideradas delitos.**

Algunos autores hacen referencia a la **violencia visible** es decir la violencia directa, (donde los agentes y/o destinatarios pueden ser grupos, personas) y la violencia invisible que a su vez se divide en estructural (explotación, discriminación, marginación) y cultural (razonamientos, actitudes, ideas, que promueven o legitiman la violencia)<sup>14</sup>.



Así mismo, la violencia se puede catalogar en Tradicional o Moderna, entendiendo la tradicional como las formas de expresión de un hecho cultural o de estrategia de sobrevivencia para sectores empobrecidos de la población. <sup>15</sup>

La moderna tiene que ver con un acto consiente para delinquir y que hace uso de la tecnología avanzada para ello, esta se desarrolla a través de organizaciones que tienen "recursos, criterio empresarial, tecnología avanzada, nuevos actores, transnacionalización de sus acciones e infiltración en el sistema social" <sup>16</sup>

**¿Cuáles serían los ejemplos de violencia visible y de violencia invisible?**

**¿Podría usted dar algunos ejemplos de violencia subjetiva y objetiva que no sean consideradas delitos?**

Un ejemplo de ello lo podemos ubicar en las estructuras del crimen organizado que tienen criterios organizacionales de tipo empresarial, en donde hacen gala de todos los recursos tecnológicos para poder cumplir sus fines y que ejercen diferentes formas de violencia con un fin específico.

**Existen diferentes formas de expresar violencia y actuar violentamente, no todas las formas de violencia son físicas, muchas son culturales, sociales y psicológicas.**

No existe una causa única de la violencia, cada sociedad interpreta la violencia desde diferentes percepciones, lo cierto es que ésta no se puede entender solamente desde estos parámetros: natural (biológico), moral (religioso o tradicional), o legal (visto desde una fama normativa), y tampoco podríamos decir que una o varias causas la determinan (factores de riesgo). Hay aspectos históricos, espaciales, culturales y estructurales en la convivencia humana que muchas veces generan tensiones.

**No hay una causa específica de la violencia, depende de factores personales, relacionales, culturales, sociales, etc.**

*“Se me hizo tarde y no alcanzaba a llegar a tiempo al trabajo, sabía que me descontarían un día de sueldo, para mi mala suerte era viernes y el tráfico estaba a tope y no traía boletos del Bus. Le di el asiento a una señora que venía con muchas bolsas (ni las gracias me dio)...El colmo fue cuando el vendedor de cd’s paso y sin más, me empujo ocasionando que le quedara encima a un sujeto, no recuerdo mucho...Sólo imágenes discontinuas de golpes y jalones, tomé conciencia cuando vi la sangre, no sabía de quien era, lo único que pensaba era por que llegué a esto...”*

## Violencia Urbana

¿Por qué es importante hablar de la violencia en las ciudades? En primer lugar es preciso señalar que la violencia se transforma con el paso de tiempo y que está en constante cambio. La ciudad es el espacio ideal para generar nuevas formas de violencia por la gran diversidad de identidades que fluyen en ella.

“La ciudad es el espacio de la heterogeneidad por excelencia y, por lo tanto, proclive al conflicto y a la violencia”<sup>17</sup>

Hay un proceso creciente de urbanización en todo el mundo, estudios realizados proyectan que para 2015 el 84% de la población de los países desarrollados y el 57% de la población en países en vías de desarrollo, vivirá en la ciudad.<sup>18</sup> En México el 74% de la población vive en las ciudades, por otra parte la mayor cantidad de delitos son cometidos en las ciudades. Esto en ningún sentido significa que la ciudad es creadora de violencia en sí misma. Hay una relación entre la ciudad y las violencias por factores históricos y de relaciones sociales que determinan las diferentes violencias de las ciudades, de tal suerte que **la ciudad es un “escenario” de la violencia, más que una causa.**<sup>19</sup>



Hay violencias cotidianas que se perciben como “típicas” de la urbanidad, entre ellas encontramos los problemas de tráfico, los conflictos entre vecinos o familias, entre porras de futbol, entre pandillas, en el transporte, en los espacios públicos. Por lo general, estas formas de violencia se encuentran en el espacio público, son visibles, sin embargo, también existen violencias en los ámbitos privados: violencia en el interior de las casas, violencia hacia la mujer, violencia en las escuelas como el fenómeno llamado Bullying.

**Hay violencias que pueden verse en cualquier lugar y violencias que son exclusivas del ámbito privado y que no podemos reconocer.**

**¿Cree usted que la diversidad genera violencia?**

**¿Cómo es que la interacción social genera violencia?**

**¿Cuáles podrían ser violencias consideradas típicas de la ciudad donde vive?**

**En su opinion  
¿cuáles serían los  
efectos negativos  
de la violencia?**

## Efectos negativos de la violencia urbana

Dentro de los efectos negativos de la violencia encontramos los daños físicos como los casos de homicidio, lesiones graves, leves o incluso, permanentes. De igual modo, debemos incluir los daños psicológicos producto de la violencia. Así mismo, existen efectos sociales que generan conflictos permanentes que pueden ser procesos históricos casi imperceptibles y que de alguna manera se vuelven parte del escenario cotidiano, tal es el caso de la violencia permanente entre la policía y los ciudadanos.

Existen impactos de la violencia urbana, entre otros podemos afirmar que las personas modifican sustancialmente su forma de vida (dejan de salir de sus casas, asisten a espacios públicos a ciertas horas, generan actividades en lo privado y los espacios recreativos y de esparcimiento dejan de ser utilizados) en un aspecto relacional, la convivencia y participación ciudadana disminuyen notoriamente (además se exagera el individualismo y aislamiento) en el ámbito estructural, disminuye la gobernabilidad y credibilidad en las instituciones.

*“La restricción del origen y fuente de la ciudadanía, y la merma de las condiciones de vida son, a su vez, causa y efecto de la violencia urbana.”*

**La relación violenta y estigmatizada entre policías y ciudadanos se ve como un proceso “normal”, ninguno de los actores ubica el escalamiento de violencia que surge en la constante tensión entre ambos.**

## Preguntas de reflexión

- 1 ¿Cuál es la relación que guarda la violencia con la inseguridad?
- 2 De acuerdo a su experiencia, mencione algunos ejemplos de violencia no visible
- 3 ¿Qué genera la violencia?
- 4 ¿Cuáles son los elementos de la violencia que se relacionan con la actividad cotidiana de los policías?
- 5 ¿Cuál sería un ejemplo de nuevas formas de violencia urbana?
- 6 ¿Quiénes son los receptores de la violencia?









*“El hombre no será sabio hasta que resuelva toda clase de conflictos con las armas de la mente y no con las físicas”.*

**Werner Braun**

## Transformación de conflictos

### Conflicto

En ocasiones los conflictos se vuelven cotidianos y a simple vista se ven como relaciones normales en nuestra vida, muchas veces no encontramos la diferencia entre un problema y un conflicto, incluso el concepto tiene muchas interpretaciones y contextos. El lenguaje es la forma común de expresar y sentir los conflictos.

*[“Parece, dije,” que los porteños no acostumbran decir la palabra conflicto.” “Ah, no”, me respondió la joven. “Es que aquí no tenemos conflictos. En Nicaragua sí tienen conflictos. Aquí sólo tenemos chismes, pleitos, enredos y uno que otro bochinche (tumulto, barullo) por allí”]* <sup>20</sup>

Cualquier persona ha estado frente a una situación conflictiva, ésta se presenta en diferentes escenarios, con un diverso número de actores y circunstancias. De esta manera, la forma en la que vemos y sentimos el conflicto, depende en gran medida del contexto social, político y cultural en el que nos encontremos.

**“Conflicto es una relación entre dos o más partes (individuos, grupos) que tienen o consideran que tienen objetivos incompatibles”.** <sup>21</sup>

¿Por qué considera usted que las personas a veces creen o perciben que tienen conflictos?

Desde su punto de vista, ¿cuál sería la diferencia entre un conflicto y un problema?

¿A lo largo de su experiencia profesional, cuáles son los conflictos comunes que se expresan en la calle?

¿En qué época considera que ha sido más conflictivo el lugar donde vive?



Otra definición es “la divergencia aparente de intereses o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no se pueden lograr simultáneamente”.<sup>22</sup> Las partes en este caso pueden ser personas, grupos pequeños o grandes, o territorios geográficos.

Un conflicto pocas veces se reduce a dos personas, por lo general involucra a varios individuos y grupos. En una riña, la agresión se da entre dos o más personas, pero están involucrados otros actores como familiares o amigos.

**Los conflictos existen en todo tiempo y espacio, en mayor o menor medida, hay conflictos evidentes y conflictos que nunca son aceptados como tales.**

El conflicto en las urbes adquiere características especiales pues nos remite a espacios públicos, formas y mecanismos específicos, es parte de la vida cotidiana y de la interacción social.

Ahora bien, ¿Cómo se relaciona esto con la actividad y la labor de los policías? En su actividad cotidiana los policías tienen que sortear diariamente con los conflictos, las faltas cívicas y los delitos cometidos en flagrancia, además de sus funciones formales tienen que realizar actividades no formales.

“Es la fuente de todo tipo de información geo-referencial hasta

emergente mediador en los conflictos vecinales, pasando por partero, infructuoso regulador del tránsito vehicular que arrolla en las avenidas atestadas, donde 'el semáforo mata policía'; donde los ciudadanos pedimos esquizofrénicamente todo el peso de la ley para nuestros vecinos pero, al mismo tiempo, benevolencia plena para nuestras faltas, que percibimos como menores; el policía es el receptor de nuestra frustración y pararrayo exponencial de las menciones maternas"<sup>23</sup>

En este sentido los policías diariamente tienen que buscar los mecanismos necesarios para resolver conflictos, para ello, el primer paso es reconocerlo, de otra forma sería imposible solucionarlo o transformarlo. Las partes involucradas (ya sean individuos o grupos) deben tener la actitud de compromiso; es decir, tener conciencia y el deseo de cambiar el conflicto, saber que no viven en paz de esa manera y que el cambio es necesario. En este sentido es necesario hacer una aclaración sobre la diferencia entre resolución y transformación de conflictos.

## Resolución y transformación de conflictos

La **Resolución de conflictos** está enfocada a la solución inmediata y no violenta a un problema. El fin es inmediato y sobre todo se centra en el contenido del conflicto en sí mismo.

Por otro lado la **Transformación de conflictos** "...Se enfoca en la **comprensión del conflicto** como un proceso dinámico que **altera las relaciones sociales** y que al mismo tiempo este conflicto representa el vehículo para transformar aquellas relaciones en unas más positivas y equilibradas"<sup>24</sup>. Un punto esencial es que el término transformación hace referencia al cambio en la interacción y en la dinámica de las relaciones desde la perspectiva de no hacer daño. Permite que desde el mismo conflicto surjan espacios de cambios positivos.

La transformación considera los conflictos como una oportunidad "para aprender sobre los patrones, para tratar con las estructuras de relaciones" y utilizar la energía del conflicto para generar cambios positivos. El objetivo es iniciar procesos de largo plazo para construir relaciones y comunidades sanas, tanto a nivel local como global.

¿A lo largo de su vida usted a solucionado algún conflicto sin hacer daño a la otra parte?

¿Los policías solucionan o transforman conflictos?

*“Tal vez creas que venciendo a un contradictor con ardimañas a pesar de no tener la razón... Es la victoria, pues estas equivocado es el comienzo de un nuevo conflicto”*

Luis Gabriel Carrillo Navas

**¿Cuál es su opinión sobre la frase anterior?**

En el enfoque de transformación está inherente la intención de tratar con los conflictos que surgen naturalmente utilizando métodos no violentos que buscan soluciones a cuestiones o problemas específicos, y al mismo tiempo, profundizan las relaciones a través del mayor **entendimiento, el respeto y la igualdad**. Para el enfoque de transformación de conflictos es fundamental la capacidad para generar condiciones de **diálogo sostenido**. 25

**Dialogo**

**Raíz**



**Transformacion**

Es importante mencionar, que **la resolución y la transformación de conflictos no son procesos separados, por el contrario, se complementan**.

Los actos de violencia en cualquiera de sus formas, entre las familias, al interior de éstas, entre vecinos y entre grupos, son un reflejo de la violencia urbana. Muchas veces la resolución no trasciende y al tratar de mediar una solución, con el paso del tiempo nos damos cuenta que en realidad no hubo tal solución porque el problema de raíz no cambió y por ende el conflicto vuelve a surgir en poco tiempo y con formas diferentes.

Es sustancial señalar que muchas veces ubicamos los conflictos en su etapa violenta, cuando se hace manifiesta y llega al clímax, pero pocas veces percibimos la raíz y el desarrollo de éstos. Los conflictos suceden por muchos motivos y si no se reconocen desde un inicio, van aumentando, generan más tensión y en cualquier momento pueden sobrevenir actos violentos que crecen.

**Todas las violencias son conflictivas pero no todos los conflictos son violentos**

*¿Ya se enteró comadre? De los López y los Hernández... Qué mal terminaron y por una cosa de nada. Empezaron con cosas pequeñitas, que si el perrito de los López ya se orinó en la jardinera de los Hernández, que si los Hernández ya se estacionaron en la entrada de los López y de pronto todo se fue en cascada. Los López iniciaron con sus fiestas los sábados... ¡Que fiestas! Hasta conjuntos musicales llegaron a traer. Yo fui a la última, pero pareciera que a los Hernández no les gustó, quesque familia pecadora y corriente, la señora Hernández me llegó a decir que se quemarían en el infierno por hacer esa fiestas de pecadores, en cambio ellos traerían la paz del señor a la cuadra, y así fue, empezaron por hacer misas religiosas los domingos, con llamados de campanas y toda la cosa ¡a las 7 de la mañana!*

*El colmo fue cuando los López decidieron convertir su casa en un edificio de cinco pisos, el alboroto de los Hernández tratando de convencer a los demás de que esto reduciría el agua para todos y si de por sí ya no hay lugares para estacionarse, el que llegarán más vecinos nos perjudicaría a todos, jyo ni sé, ni carro tenemos!*

*Entonces ayer estalló la bomba, ya que los niños de las dos familias se pelearon quesque dice el niño, sí Quique Hernández, que la chamaca se la pasa burlándose de él y pues cansado de tanto, le dio una cachetada, y ¡zaz! La niña Chabela que es experta en chantajes, ha hecho un drama en el que, hasta el hospital fue a parar, "pues que págueme los gastos", que son 5 mil, que no que ni lo ameritaba, que el niño es un abusivo, que la chamaca exagera. Si ya en una ocasión los papás ya se andaban peleando estando borrachos, ¡lmagínese! Que el Sr. Hernández se le va a golpes al Sr. López, y la Señora pues no lo dejo solo, y que se le avienta, pero la Sra. Hernández no deja solo a su*

*marido y se empezaron a dar de golpes, tuvieron que llamar a una patrulla porque aquello se hizo una campal, y se los llevaron a todos a la delegación...*

### ¿Qué nos dice el relato anterior?

Por lo general observamos el conflicto como una situación que esta rebasada y no ponemos atención a las etapas anteriores a él. Un elemento fundamental es ver las dos perspectivas en un proceso de transformación, parar la crisis existente y crear el espacio para la sustentabilidad. "Las acciones a corto plazo deben medirse principalmente por sus consecuencias a largo plazo." <sup>26</sup>

**El reconocimiento del conflicto es un paso importante para su transformación**

La transformación del conflicto busca la disminución de la inseguridad ciudadana, por lo general, cuando pensamos en los conflictos, buscamos cambios en lo inmediato, lo vemos con una temporalidad específica, no existe una visión a largo plazo trabajando a corto plazo.

**Transformar el conflicto implica buscar los cambios a largo plazo, trabajando en el corto plazo**

Las relaciones estigmatizadas entre los ciudadanos y los policías generan sistemas de tensión constante y devienen en acciones negativas.

La **relación negativa** entre policías y ciudadanos genera actitudes ante el conflicto tales como:

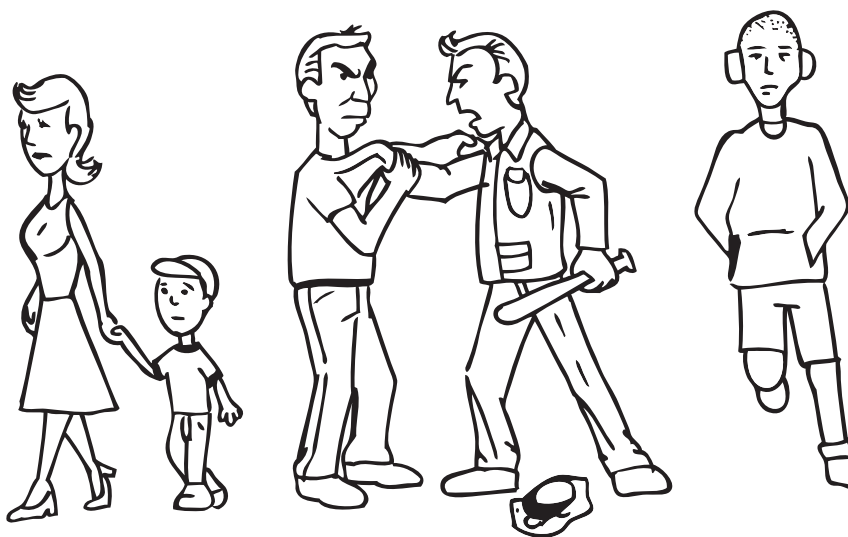
a) **Negación.** Se percibe como normal la relación conflictiva y violenta entre policías y ciudadanos.

b) **Evasión.** Existe una fuerte desencanto de la capacidad de los policías para apoyar al ciudadano.

c) **Acomodación.** El sistema de corrupción y la cultura del "atajo" que beneficia a infractores y a policías.

d) **Agresividad.** Violencia en contra de policías y ciudadanos. <sup>27</sup>





## Dimensiones del cambio

Ahora bien la transformación de conflictos en el ámbito de inseguridad ciudadana, contempla cuatro dimensiones de cambio: Personal, Relacional, Estructural y Cultural. 28

**Dimensión Personal:** Se refiere a los cambios emocionales, perceptivos y espirituales esperados en los individuos. Un elemento central es el miedo como una expresión personal de la inseguridad, así como los comportamientos, la sensación de vulnerabilidad, los prejuicios, los estigmas, el sentimiento de frustración y la intolerancia.

**Dimensión Relacional:** Son los cambios en la interacción social, la comunicación y de expresión del conflicto. Los patrones de relaciones son modificados a partir de la inseguridad, la asistencia a espacios públicos, las formas de resolución de conflictos.

**Dimensión Estructural:** Enfocado a las causas del conflicto subyacentes, es decir el análisis de las condiciones sociales que llevan al conflicto; dinámicas presentes e históricas del conflicto y cómo las instituciones dan

¿Cuál sería un ejemplo de un conflicto no violento?

¿De qué otras formas reacciona el policía y el ciudadano ante los conflictos?

respuesta a diferentes situaciones. "Las dimensiones estructurales centran su atención en áreas relacionadas con las necesidades humanas básicas, el acceso a los recursos y los modelos institucionales de toma de decisiones" 29

**Dimensión Cultural:** Son los cambios en los modelos culturales, busca entender los mecanismos de aparición de expresiones violentas, de estigmas, intolerancia, inequidad social, segregación. La televisión contribuye a crear imaginarios colectivos, a generar una percepción de inseguridad, a transformar las relaciones sociales. Estos conflictos trascienden en el tiempo y en las generaciones.

### Impacto por dimensiones sociales de la labor policial a causa de la inseguridad ciudadana

DIMENSION PERSONAL	DIMENSION RELACIONAL	DIMENSION ESTRUCTURAL	DIMENSION CULTURAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una sensación de miedo por parte de los ciudadanos y de los policías de los entornos y espacios públicos.</li> <li>• Estigma generado alrededor de la imagen del policía y el policía a su vez estigmatiza a los ciudadanos.</li> <li>• Sensación de vulnerabilidad frente a la falta de confianza en la policía y en los ciudadanos.</li> <li>• Sentimiento de frustración por no resolver aspectos conflictivos.</li> <li>• Intolerancia marcada ante cualquier acción de la policía así como intolerancia de la policía a acciones de ciudadanos.</li> <li>• Sentimiento de incapacidad para resolver conflictos (huecos en el sistema de justicia, falta de denuncia ciudadana)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca o nula relación y diálogo entre los policías y los ciudadanos</li> <li>• Menos participación de los ciudadanos</li> <li>• Expresar u opinar sin miedo al juicio.</li> <li>• Menos nivel de interacción y cooperación entre los ciudadanos y los policías</li> <li>• Elimina la capacidad de formar vínculos de apoyo mutuo entre la comunidad y con la policía</li> <li>• Poca interacción, comunicación y otros mecanismos de apoyo de los policías a los ciudadanos debido a la desconfianza y relaciones tensas</li> <li>• Mediadores y negociadores empíricos de conflictos comunitarios.</li> <li>• Violencia entre los grupos de policía (compañeros, mandos, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminación laboral física, económica y social por la institución de seguridad.</li> <li>• Agresiones a Policía</li> <li>• Discrecionalidad en la actuación policía</li> <li>• Instituciones del estado que administran seguridad incapaces de responder a las necesidades de seguridad</li> <li>• Leyes represivas</li> <li>• Ineficiente distribución de la justicia</li> <li>• Crisis de legitimación de los policías y en consecuencia de las instituciones de seguridad y procuración de justicia</li> <li>• Políticas y programas punitivos.</li> <li>• Uso-abuso de seguridad privada</li> <li>• Modelos de policías represivos (reactivos) sin consulta de la comunidad sobre sus necesidades.</li> <li>• Programas de prevención y participación improvisados que buscan disminuir delitos y no disminuir el miedo y la violencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abuso de poder por parte de la policía como formas "normales" de interacción.</li> <li>• Formas de interacción socialmente estigmatizadas.</li> <li>• Cultura del atajo o la ilegalidad, privilegio de las actividades ilegales.</li> <li>• Formas de socialización que privilegian la ilegalidad "Carreras Delincuendales" de Policías</li> <li>• Generalización del temor cotidiano como una actitud de vida.</li> <li>• Medios masivos de comunicación creando imaginarios y estigmas negativos.</li> </ul>

## Preguntas de reflexión

1. ¿Desde su punto de vista cuál es la dimensión del conflicto que se manifiesta con mayor frecuencia en las calles?
2. ¿Cuál es la relación entre las diferentes dimensiones del conflicto?
3. ¿Cómo piensa que podrían solucionarse alguno de los conflictos que aqueja la zona en la que trabaja?



“Los policías ya no son sólo los ejecutores de la ley, sino facilitadores, consejeros y seguidores de nuevas iniciativas con base en la comunidad.”

**Lawrence W. Sherman**

## El policía como potencial constructor de paz

### La construcción de paz

La paz no debe solo buscarse en lugares donde ha existido o existe un conflicto bélico sino en todo lugar donde la violencia forme parte de la vida cotidiana. En las grandes ciudades como la nuestra la violencia urbana es cosa de todos los días, razón por la cual se tiende a “normalizar” los distintos tipos de violencia.

En el caso que nos compete, si bien no estamos ante un conflicto bélico, la escalada de violencia en el país ha sido constante, porque según datos del CISEN, “durante los últimos cuatro años el número de asesinados derivados del combate al narcotráfico es de “poco más de 28 mil” (la cifra menciona sólo al narcotráfico) este escenario ha generado la necesidad de crear espacios académicos, sociales e institucionales de debate y análisis en torno al tema”.<sup>32</sup>

La búsqueda de la paz debe entenderse como hecho multicausal y multidimensional. La paz es una forma de convergencia de intereses en la búsqueda del beneficio mutuo (Curle 1994:7), un proceso de cambio social constructivo en el que los individuos, grupos y sociedades forman relaciones cada vez más cooperativas (Lederach).

La paz sustentable conlleva un cambio de modelos en las visiones y métodos a aplicar para lograr una paz duradera.

Se ha considerado a la construcción de paz como sinónimo de la sensibilización del conflicto<sup>33</sup>, pero no es así, aunque no son excluyentes.

**¿En su opinión cómo se logra una paz duradera?**

**¿A partir de su experiencia cuál sería la manera de fomentar espacios habitables y seguros?**

Es sustancial entender que la construcción de la paz es un proceso que se vincula con la sensibilización del conflicto (ubicar y entender el conflicto) que nos da posibilidades reales de transformación. Es necesario añadir que:

*El término construcción de paz implica que la paz es algo que se debe construir o crear por las personas. La construcción de paz es centrada y radica en mover la calidad de las relaciones de las personas, grupos y sociedades de relaciones antagónicas a relaciones cooperativas 34.*

Acercarse al concepto de construcción de paz es entenderlo como un proceso dinámico que busca transformar ámbitos de violencia y conflictos. Los nuevos modelos buscan encontrar espacios que transformen y mejoren la calidad de vida de todos, de esta manera la construcción de paz es la búsqueda de espacios más habitables y seguros.

La construcción de paz necesariamente nos remite a buscar los mecanismos creativos que nos lleven a la disminución de inseguridad ciudadana. Si entendemos que parte de la construcción de paz es la transformación de relaciones, la cultura de paz se define como:

- a) Una cualidad en las relaciones sociales en las que los actores tienden a construir condiciones que viabilicen la cooperación mutuamente constructiva.
- b) Un conjunto de creencias, valores, actitudes, estrategias de acción que promueven la paz positiva y la transformación positiva de los conflictos y sus causas 35.



Transformar la inseguridad apela necesariamente a las interacciones y en este sentido es preciso ubicar la trascendencia que tiene el policía en la construcción de paz urbana.

## El papel de los policías en la construcción de paz

El policía juega un papel fundamental en la percepción que tiene la ciudadanía de la inseguridad, éste puede proporcionar sensación de seguridad y estabilidad en una situación conflictiva y violenta. En muchas ocasiones da auxilio ante un robo o un acto delictivo, también puede generar redes sociales en los contextos comunitarios.

**Cuando un ciudadano confía en su policía, está transformando en gran medida su percepción de inseguridad y fomentando la construcción de paz.**

Los policías en su labor cotidiana tienen que enfrentarse a situaciones en las que de alguna u otra manera interviene para mediar un conflicto entre familias, automovilistas, infractores, vecinos, comerciantes, entre otros. Sin embargo, las situaciones son inmediatas y en muchos casos requieren de soluciones instantáneas.

Si tomamos en cuenta que por lo general los conflictos no son resueltos porque en cualquier momento vuelven a surgir diferencias entre los actores involucrados, la mayor parte de las veces los policías buscan parar la violencia suscitada en el momento y en el mejor de los casos que los actores solucionen sus diferencias de buena forma.



¿Qué elementos considera usted que son importantes en la construcción de paz?

**¿Recuerda alguna situación donde usted haya fomentado la construcción de paz?**

**¿En su labor cotidiana cómo cree usted que ocurre lo mencionado en la frase anterior?**

Las policías públicas realizan una variedad e infinidad de acciones. Podríamos dividir las tareas policiales entre prevención (en menor medida), combate a la delincuencia y una gran variedad de servicios a la comunidad que igualmente podemos agruparlos entre las funciones formales y las reales.<sup>36</sup>

La actividad de los policías es extensa, pasan la mayor parte de su tiempo laboral en las calles y espacios públicos de las colonias haciendo rondas en patrulla, en bicicleta o a pie, informan a transeúntes sobre direcciones, atienden urgencias médicas, partos, lesionados e incluso cuidan a víctimas de accidentes. Los policías buscan personas extraviadas, controlan, vigilan y cuidan manifestaciones, aglomeraciones, eventos culturales, deportivos y de negocios. Son responsables de la seguridad en las escuelas y en los parques, en algunas ocasiones ayudan a vendedores ambulantes y hasta acomodan autos.

Las actividades policíacas diarias son diversas y dependiendo el contexto les permite interactuar con la sociedad. Por lo general conocen a muchas personas en las colonias y lugares donde desarrollan sus actividades, pues (entre otras cosas) comen en los mercados, changarros y restaurantes cercanos a su zona de trabajo. Se enteran de algunos de los problemas que tienen los vecinos entre ellos, de problemas añejos entre familias, de los amores y desamores, en fin, de los chismes y vivencias de los vecinos y comerciantes.

**El policía se torna en un constructor de paz, porque él puede generar espacios de convivencia y mediación de forma natural entre la sociedad.**

A pesar de que hay personas divididas por conflictos, hay conexiones entre ellas (viven cerca, asisten a los espacios públicos comunes, los jóvenes asisten a las mismas escuelas). El contacto diario y las relaciones de confianza son conectores potenciales para mejorar la convivencia entre la sociedad, por tanto el policía actúa como conector en espacios de conflicto y de tensión entre diferentes actores de la comunidad.





No podemos negar que existen conflictos entre los policías y los vecinos, situación que genera constante tensión, además de que promueve actos de violencia entre ambas partes. Muchas veces la interacción social es negativa, provocando divisores en las relaciones sociales lo cual disminuye ámbitos de confianza y respeto.

**En cualquier situación los policías son potenciales constructores de paz urbana.**

Las instituciones de seguridad pública por lo general ven el tema de prevención desde una óptica basada en los delitos como único aspecto de la seguridad, la mayor parte del tiempo las acciones así como los criterios de asignación de los policías están encaminadas a atender las denuncias en las colonias, dejan de lado la convivencia y conflictos, es decir, aspectos subjetivos y relacionales. Mejorar la relación entre los policías y los ciudadanos ayuda a todos los actores involucrados a unirse en un fin común: la construcción de paz.

Partimos de la idea de que la transformación de conflictos genera procesos constantes en las redes sociales de reconocimiento mutuo, lo que conlleva a generar confianza, diálogo y consenso entre policías y ciudadanos y a establecer mecanismos

**¿A lo largo de su labor ha tenido algún caso donde su intervención haya generado más violencia?**

**¿Por qué cree que pasó?**

**¿Qué significa para usted la construcción de paz?**

permanentes de construcción de paz. Para ello, la policía necesita recuperar la confianza de los ciudadanos mediante mecanismos de acercamiento y diálogo continuo.

*“Los policías pueden generar desde y con la comunidad estrategias para promover mejores relaciones en todos los ámbitos de socialización. Es importante que tanto ciudadanos como instituciones vean al policía como un potencial constructor de paz urbana y con ello generar espacios de paz urbana y reducción de la inseguridad ciudadana”<sup>37</sup>*

**La construcción de paz es en parte lograr disminuir la inseguridad y no evitar el conflicto.**

Mejorar las relaciones cotidianas con quienes nos rodean depende mucho de la disposición que tengan ambas partes. La inseguridad que sienten las y los ciudadanos respecto a los policías puede transformarse en una percepción más positiva, para ello la voluntad de ambos actores es muy importante.

Si consideramos que el objetivo no es negar, ni minimizar el conflicto, sino crear mecanismos por medio del diálogo y la interacción cotidiana para establecer vínculos de confianza, las relaciones constantes entre policías y ciudadanos son muy importantes. A veces un simple saludo, una respuesta oportuna, un gesto amable o una conversación breve sobre el clima bastan para comenzar un acercamiento.

Es claro que las cosas no cambian de la noche a la mañana. En la construcción de paz existen retrocesos, puede suceder que el policía utilice algunas de las herramientas arriba mencionadas y el ciudadano no responda de la misma forma, eso no implica dejar de hacerlo o que es inútil intentarlo, por el contrario el proceso de estigmatización de ambas partes juega un papel esencial que no es sencillo eliminar en poco tiempo, pero son las pequeñas acciones cotidianas las que motivan los grandes cambios.

Las y los policías, al ser potenciales constructores para la cultura de la paz, en medida de lo posible, deben aprovechar las múltiples posibilidades que tienen de interacción ciudadana en los espacios en los que laboran. El buscar acercamientos

constantes con las y los ciudadanos les permite ser reconocidos como parte de la comunidad y por ende crear redes de relaciones que vayan rompiendo las actitudes de desconfianza y hostilidad.

Como lo mencionamos anteriormente, la intervención policial se ha concebido como represiva y enfocada al castigo de los delitos, sin embargo la realidad es que las relaciones humanas cotidianas mantienen constantes tensiones y situaciones conflictivas que requieren de soluciones oportunas antes de que se conviertan en problemas más grandes. El policía al tener conocimiento de los diversos problemas de la comunidad e interactuar con los actores involucrados puede buscar una nueva forma de enfrentar los conflictos urbanos de forma pacífica.

La mediación es útil para resolver conflictos interpersonales o de pequeña escala por medio de la negociación, pues “sea cual sea la temática implícita en una negociación, ésta es siempre un proceso de interacción y comunicación entre personas que defienden unos intereses determinados que se perciben como incompatibles”<sup>38</sup>, pero que habiendo una persona que funja como mediador (en este caso el policía) puede mitigar los intereses y buscar soluciones que satisfagan a ambas partes.

La intervención del policía es una forma de ampliar el sistema de relaciones sociales para crear una cultura de compromiso y de diálogo, es un ejercicio de respeto, de empatía, de confianza, y hasta de solidaridad.<sup>39</sup>

Por lo anterior, el policía tiene un alto potencial como constructor de paz y una oportunidad de aprendizaje tanto personal como colectiva, pues en medida que se resuelve un conflicto se van adquiriendo habilidades y experiencias que pueden aprovecharse en problemas futuros y al mismo tiempo “tiende a favorecer conductas autónomas, a actuar según reglas que consensuamos y construimos.”<sup>40</sup>

**¿Qué opina de que el policía sea un constructor de paz?**

**¿Cuál sería un fin común para la construcción de paz?**

## Preguntas de reflexión

1. ¿Qué es lo que usted hace en su labor cotidiana que puede ser considerado como construcción de paz?
2. ¿Qué acciones serían pertinentes para comenzar un proceso de construcción de paz?
3. ¿Qué hacer para que la sociedad vea a los policías como constructores de paz?
4. ¿Qué tendríamos que hacer todos para construir paz duradera?





## Consideraciones finales

Considerando que la transformación de conflictos es un proceso por medio del cual las partes llegan a un consenso, es necesario identificar cuáles son las etapas de este proceso y quiénes son los que intervienen en cada una de ellas.

Tanto ciudadanos como policías ocupan papeles fundamentales en la transformación de relaciones y hay que considerarlos a ambos responsables del deterioro de la misma, para que ambas partes noten sus aciertos y errores se deben sensibilizar al conflicto que están atravesando. Ello quiere decir que por medio de la reflexión y observación continua, se van haciendo conscientes de las acciones mínimas que denotan ciertas actitudes negativas hacia el otro. Por ejemplo, gestos faciales y corporales, palabras con las que nos dirigimos hacia los demás, actitudes generales, entre otras.

Hay expresiones sociales que parecieran totalmente “naturales”, sin embargo, son reflejo de continuos sentimientos de apatía, injusticia y resentimiento, estas acciones son obstáculos sustanciales para la paz, primero, porque es difícil identificar qué actitudes diarias ejercemos con violencia pero sin intención y segundo, porque precisamente su carácter habitual hace más complicado cambiarlas.

La sensibilización al conflicto es también un proceso en sí ya que con él se perdura la paz a través del planteamiento de pasos mínimos para que las relaciones que se establezcan tengan el cuidado de no potenciar los daños previos. La transformación de conflictos, así pues, no acaba con el término del conflicto, sino que es una tarea constante que intenta mantener la paz entendiéndola como una relación respetuosa. De igual manera, busca que se tenga conciencia sobre el hecho de que toda acción que se implemente intencionada o no, puede afectar positiva o negativamente al conflicto y a nosotros mismos.

Es necesario que tanto policías como ciudadanos sean capaces de sensibilizarse hacia las actitudes propias y ajenas. Este es el primer paso para intentar modificarlas con afán de crear un ambiente más agradable en el que ambas partes puedan convivir.

Finalmente esta guía busca ofrecer al lector la oportunidad de reflexionar, a partir de su propia experiencia, las situaciones diarias que difícilmente nos detenemos a pensar sobre nuestra relación con los demás. Esperamos que lo hayamos logrado y que sea de utilidad para la transformación de nuestra cotidianidad bajo una cultura de paz.

## Bibliografía

Alianza Cívica AC. Consulta ciudadana: La policía que queremos. Un proceso exitoso de corresponsabilidad en el Distrito Federal, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal Alianza Cívica, 2009.

Alvarado Arturo, El tamaño del infierno: La criminalidad en la zona metropolitana de la ciudad de México, Colegio de México. En proceso de imprenta. México 2010.

Bourke, Joanna, El miedo: una historia cultural, London's Birbeck College. 2006.

César San Juan Guillén y Laura Voz Mediano Sanz, "La ciudad como hábitat y percepción de inseguridad", en .Cámara de comercio Bogotá Colombia, Perspectivas y enfoques sobre percepción de seguridad ciudadana, 2009.

Cook Paul, "Miedo al delito en el contexto urbano. Maneras de medirlo y estrategias para controlarlo", en Cámara de comercio Bogotá Colombia, Perspectivas y enfoques sobre percepción de seguridad ciudadana, 2009

Carrión, Fernando, Violencias, gobiernos locales y ciudades, FLACSO , Ecuador. 2004.

Carretero, Mario. Constructivismo y Educación. Ed. Progreso. México, 2005

Dávila, Luis, versión en español. Trabajando con el conflicto: habilidades y estrategias para la acción, Centro de estudios para el Desarrollo y la Democracia, Gran Bretaña, 2000.



Díaz Barriga, F. y Hernández, G. Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista. México: McGraw Hill. 2a. México, 2002.

Fisas Vincenç, "Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación", en Futuros No 10. 2005 Vol. III.

Galtung, Johan, Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Centro Documentación Estudios para la Paz. Bilbao, España, 1999.

González S. et. al., Seguridad pública en México: problemas, perspectivas y propuestas Seguridad ciudadana y violencia en América Latina, UNAM, 1994.

Goffman Erving, Estigma: la identidad deteriorada, Amorrortu editores, Buenos Aires 1998.

Instituto Pedagógico Latinoamericano y del Caribe, GLOSARIO IPLAC, 2007.

Lawrence W. Sherman, Scandal and reform: Controlling Police Corruption, University of California Press, Berkeley, 1978.

Lederach Juan Pablo, Trabajando con el conflicto, Macmillan, London, 1981

-----¿Cómo entrar? El análisis del Conflicto en Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos. Ediciones Clara-Semilla, 1992.

Lederach John Paul, Neufeldt Reina, Construcción de paz reflexiva: Una guía de herramientas para la planeación, seguimiento y aprendizaje. Instituto Joan b. Kroc para Estudios Internacionales de paz Universidad de Notre Dame y servicios de auxilio católico oficina regional del sureste y este de Asia., 2007.

Monzón, Ivan, Cultura de paz: un enfoque organizacional. Presentación en Power Point, presentada para el Buffet Popular de Abogados en la Universidad Rafael Landivar, 2007.

Leonor Alliende Luco, Jorge Burgos Pizarro, Paula Correa Camus, Sandra Pérez Castillo, *El Proceso de Mediación*, Colección Estudios Jurídicos, Chile, 2008.

Sacristán, Gimeno. *Educar y convivir en la cultura global*. Ed. Morata, Madrid, 2002.

The American Friends Service Comité, *Una Aproximación a indicadores de inseguridad ciudadana desde la perspectiva de transformación de conflictos*, Bogotá, Colombia, 2008.

Urusquieta Salgado M. Ulises, *La relación entre policías y ciudadanos como un factor de inseguridad ciudadana* Artículo en proceso de revisión.

Woodrow, Peter y Diana Chigas *Una distinción con una diferencia: Sensibilidad al conflicto y construcción de paz*, Proyecto de Reflexión acerca de la Práctica de la Paz, CDA Collaborative Learning Projects (Proyectos de Aprendizaje Colaborativo), 2004.

## Fuentes de Internet

Guillermo Valdés admite resultados en lo que va del sexenio. Declaración del titular del Centro de Investigación y Seguridad Nacional, Guillermo Valdés, *Diario Uno más uno*, 3/Agosto /2010. [http://www.unomasuno.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3356:jose-sanchez-lopez&catid=144:politica&Itemid=566](http://www.unomasuno.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=3356:jose-sanchez-lopez&catid=144:politica&Itemid=566).

Programa de las naciones unidas para el desarrollo. "Concepto seguridad ciudadana". <http://www.undp.org/spanish/>.

Urbanización mundial. National Geographic Society. 1998 <http://www.upf.edu/materials/fhuma/inth/mapes/urbanitzacio.htm>.

## Pies de pagina

1. American Friends Service Committe, "Una aproximación a indicadores de inseguridad ciudadana desde la perspectiva de transformación de conflictos. Colombia, 2008.
2. González S. et. al. Seguridad Pública en México: problemas, perspectivas y propuestas Seguridad ciudadana y violencia en América Latina.
3. *Ibíd.*
4. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (en línea), Concepto de Seguridad Ciudadana, disponible en: <http://www.undp.org/spanish/>, (consultado 25/11/2010).
5. American Friends Service Committe, "Seguridad Ciudadana Urbana y Transformación de Conflictos", en Programa de Diálogo e Intercambio, Abril, 2008.
6. César San Juan Guillén y Laura Voz mediano Sanz. "La ciudad como hábitat y percepción de inseguridad", en Cámara de comercio Bogotá Colombia, Perspectivas y enfoques sobre percepción de seguridad ciudadana, p. 28.
7. Cook Paul, "Miedo al delito en el contexto urbano. Maneras de medirlo y estrategias para controlarlo", *ibidem*, p. 46.
8. Bourke, Joanna, El miedo: una historial cultural.
9. Dávila Luis (versión en español), "Trabajando con el conflicto: habilidades y estrategias para la acción", p. 45.
10. Goffman, Irving, Estigma la identidad deteriorada, p. 14.
11. Reisse A. J." The social integration of queers and peers", en Goffman Erving, Estigma la identidad deteriorada, p. 14.
12. *Ibíd.*
13. Carrión Fernando, Violencias, gobiernos locales y ciudades.
14. Galtung Johan, *op.cit.*
15. Carrión Fernando, *op.cit.* .
16. *Ibíd.*
17. *Ibíd.*
18. National Geographic Society (en línea), Urbanización mundial, 1998, disponible en: <http://www.upf.edu/materials/fhuma/inth/mapes/urbanitzacio.htm>.
19. Carrión F. *Op cit.*
20. Lederach, Juan Pablo., "¿Cómo entrar? El análisis del Conflicto", en Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos.
21. Mitchell Chris. "The Structure of International Conflict "(La estructura del conflicto internacional), en Lederach, Jean, Trabajando con el conflicto.
22. Allende Leonor, et. alt. El proceso de mediación.
23. Comentario del maestro Emilio Álvarez-Icaza, Director de la Comi-

- sión de Derechos Humanos del DF. En " Consulta Ciudadana La policía que queremos" p.11
24. American Friends Service Committe. Una aproximación a indicadores de inseguridad ciudadana desde la perspectiva de transformación de conflictos, tomado de Lederach, Juan Pablo, p.2.
25. IPLAC, Glosario 2007.
26. Lederach, Juan Pablo, "Construcción de paz...", p. 110.
27. Fisas Vincenç, "Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación".
28. Lederach, Juan Pablo "Una aproximación a indicadores de inseguridad ciudadana desde la perspectiva de transformación de conflictos", en The American Friends Service Committe op. cit.
29. Ibid., p. 118.
30. Lawrence W. Sherman, Scandal and reform: Controlling Police Corruption.
31. Centro de Investigación y Seguridad Nacional. Declaración de su titular Guillermo Valdés, Diario Uno más uno, 3/Agosto /2010.
32. En el artículo de Urusquieta Salgado M. Ulises , La relación entre policías y ciudadanos como un factor de inseguridad ciudadana
33. La sensibilidad al conflicto hace referencia a la habilidad de una organización para: a) entender el contexto en el que está operando, b) comprender la interacción entre la intervención y ese contexto, y c) actuar en función de dicho entendimiento con el objeto de evitar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos sobre el conflicto. Woodrow, Peter y Diana Chigas Una distinción con una diferencia: Sensibilidad al conflicto y construcción de paz, Proyecto de Reflexión acerca de la Práctica de la Paz,CDA Collaborative Learning Projects (Proyectos de Aprendizaje Colaborativo), p. 2.
34. Lederach, Juan Pablo "Una aproximación a indicadores de inseguridad ciudadana desde la perspectiva de transformación de conflictos", en The American Friends Service Committe op. cit. , p. 20.
35. Monzón, Ivan, Cultura de paz: un enfoque organizacional.
36. Alvarado Arturo, El tamaño del infierno. Un estudio sobre la criminalidad en la Zona metropolitana de la Ciudad de México.
37. Urusquieta Salgado M. Ulises, artículo en revisión.
38. Fisas Vincenç, op. cit.
39. Ibid.
40. SCHVARSTEIN, Leonardo; prólogo al libro de Marinés Suares, Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas, Paidós, 1996, pp. 21-31, citado por Fisas, op.cit.





