

“HABILIDADES PARA EL ABORDAJE CONSTRUCTIVO DE CONFLICTOS en la gestión policial”

Cohorte I (HACC-GP)

Presentación

La convivencia social no es algo que ocurre de manera espontánea, sino que debe ser cuidadosamente construida. Aunque los seres humanos tenemos una inclinación natural a convivir con los demás, el establecimiento de relaciones sociales justas y pacíficas requiere de un esfuerzo consciente y estructurado. En el ámbito de la seguridad pública, este proceso es aún más crucial, ya que debe garantizar la protección de los derechos humanos, el bienestar de la ciudadanía y el ejercicio efectivo de la autoridad.

La convivencia saludable en los entornos laborales, y particularmente en las instituciones de seguridad, es responsabilidad de todos. En el contexto policial, la manera en que gestionamos los conflictos, tanto internos como con la comunidad, tiene un impacto directo en la eficacia de la gestión de la seguridad y en el fortalecimiento de la confianza pública. Estas competencias se aprenden, se construyen y se enseñan a lo largo de la vida profesional, por lo que este Programa busca proporcionar herramientas para que los líderes policiales desarrollen habilidades esenciales en la gestión de conflictos.

Las interacciones humanas, especialmente en un entorno tan dinámico y desafiante como el de la seguridad pública, están fuertemente marcadas por la comunicación. Los conflictos surgen de diferentes interpretaciones de la realidad y, en el contexto policial, estas diferencias pueden involucrar tanto a los miembros de la fuerza como a la comunidad a la que se sirve. De ahí que la forma en que abordamos el conflicto, ya sea dentro de la institución o en las relaciones con los ciudadanos, sea determinante para la convivencia pacífica, el respeto mutuo y la efectividad del servicio policial.

En la seguridad pública, un enfoque constructivo del conflicto no solo puede contribuir a resolver problemas, sino también a prevenir su escalada hacia situaciones violentas. Este tipo de abordaje permite recuperar el protagonismo de los involucrados, promoviendo su capacidad para ser partícipes activos de las soluciones y favoreciendo un entorno

colaborativo que fortalezca tanto la cohesión interna dentro de la fuerza policial como la relación con la comunidad. Además, al fomentar una cultura de resolución pacífica, se contribuye a una imagen más profesional y humanizada de las fuerzas de seguridad ante la ciudadanía.

En el escenario actual, los líderes policiales deben contar con habilidades de gestión adaptativas y flexibles para afrontar los retos de un entorno cada vez más complejo e impredecible. El contexto global BANI (frágil, ansioso, no lineal e incomprensible) también se refleja en el trabajo diario de la Policía de la Provincia de Santa Fe, donde las situaciones de conflicto pueden surgir de manera repentina y en contextos de alta presión. Estas tensiones requieren de un liderazgo que se base en la empatía, la comunicación asertiva y la capacidad para tomar decisiones rápidas y efectivas en situaciones de crisis.

Este Programa responde a la necesidad específica de la Policía de la Provincia de Santa Fe de contar con herramientas que fortalezcan competencias claves como la comunicación no violenta, la resolución colaborativa de problemas y el enfoque ganar-ganar. Estas competencias son esenciales no solo para mantener un entorno laboral respetuoso y funcional, sino también para promover una cultura de servicio público que valore y proteja tanto a los miembros de la fuerza como a la ciudadanía.

La capacitación ofrece la oportunidad de sensibilizarse en la importancia de la prevención: resolver los problemas antes de que se conviertan en conflictos manifiestos, abordarlos de manera efectiva para evitar su escalada, y asegurarse que no se repitan en el futuro.

Por todo lo mencionado, se desarrolla el presente Programa de Formación, desde el Ministerio de Justicia y Seguridad; Área de Capacitación de la Dirección Provincial de Mediación y el Ministerio de Economía; Dirección General de Formación de Recursos Humanos.

Participantes

Inspectores y Subinspectores de todos los escalafones y subescalafones de la Policía de Santa Fe

Inicio y duración

Inicio: 6 de octubre de 2025

Duración: 4 semanas.

Objetivos

General:

Contribuir a la consolidación de una cultura institucional basada en el diálogo, la colaboración y el respeto, fortaleciendo en el personal de la Policía de la Provincia de Santa Fe, las capacidades y habilidades necesarias para el abordaje constructivo de los conflictos que surgen tanto en el interior de la fuerza como en la interacción con la comunidad.

Específicos:

- Comprender el conflicto como un fenómeno inherente a la vida organizacional y comunitaria, conociendo sus elementos, características y el ciclo de su desarrollo, para intervenir de forma estratégica y oportuna en el marco de la función policial.
- Reconocer la influencia de las competencias emocionales y comunicacionales en la dinámica de las relaciones interpersonales y grupales dentro de la institución, identificando herramientas adecuadas para la prevención y gestión eficaz de conflictos en contextos de alta exigencia y presión operativa.
- Fortalecer habilidades sociales claves para el ejercicio del liderazgo policial, tales como: la escucha activa, la comunicación asertiva y la empatía, que permitan detectar precozmente situaciones de tensión o violencia, e intervenir con criterio y contención ante conflictos interpersonales y grupales.
- Generar espacios de reflexión crítica sobre las propias prácticas de conducción y resolución de conflictos, analizando sus implicancias para la cohesión interna de la fuerza, la legitimidad institucional y el vínculo con la ciudadanía.

Contenidos

MÓDULO I. El ABC del conflicto

¿Qué noción de conflicto tenemos aprehendida? ¿Qué se entiende por visión positiva del conflicto? ¿Cómo construimos nuestras percepciones de la realidad? ¿Cómo nuestros mapas mentales influyen en la construcción del conflicto? ¿De qué manera solemos afrontar las situaciones conflictivas y qué conductas podemos desarrollar? ¿De qué manera los paradigmas adversariales y del consenso afectan nuestras interacciones, decisiones y convivencias?

¿Cómo podemos hacer detección temprana de violencias en las instituciones de seguridad? ¿Qué elementos nos ayudan a realizar el diagnóstico de conflictividad? ¿Cómo se presenta la estática y la dinámica del conflicto en una relación interpersonal? ¿Qué tipos de conflictos se dan en las instituciones de seguridad a nivel organizacional y de las relaciones interpersonales? ¿Cómo detectamos en una relación las necesidades e intereses de las partes? ¿Qué posibilidades de intervención tenemos en el ciclo de vida de un conflicto?

MÓDULO II. Comunicación, Competencias y Herramientas conversacionales para la gestión de conflictos:

¿Qué función cumplen y qué impacto tienen las emociones en la comunicación? ¿Qué competencias emocionales intra e interpersonales necesitamos desarrollar y favorecer para comunicarnos con asertividad y empatía?

¿Cómo nos comunicamos? ¿Para qué necesitamos comprender el funcionamiento de la comunicación como proceso? ¿Qué barreras se generan en la comunicación interpersonal y grupal?

¿Qué nos aporta el modelo de la Comunicación no violenta? ¿Cómo podemos practicarlo: expresión honesta y recepción empática: observación consciente, expresión de emociones, identificación de necesidades, petición honesta?

¿Qué herramientas usamos para conversar, con qué propósito y en qué oportunidad: escucha activa, parafraseo, mensaje yo, tipos de preguntas?

MÓDULO III. Herramientas Colaborativas

La Negociación colaborativa

¿Para qué negociamos? ¿Qué es objeto de negociación? ¿Cuando la negociación es una herramienta apropiada en la prevención y resolución de conflictos? ¿Qué costos tenemos en cuenta al negociar colaborativamente? ¿Qué tipos de negociación se practican (competitiva,

colaborativa, estratégica)? ¿Qué estilos de negociación podemos actuar en las instituciones de seguridad?

¿Qué etapas transitamos en un proceso de negociación?: a) preparación, b) ejecución, c) evaluación y aprendizaje. ¿Qué necesitamos tener en cuenta en cada etapa?

Modalidad

El Programa será dictado de manera virtual asincrónica en un total de tres módulos. Estará disponible en el Aula Virtual de la Provincia de Santa Fe.

El itinerario formativo es autoadministrado. Para un mejor desarrollo del proceso de aprendizaje cada módulo será habilitado semanalmente.

El contenido que se planteará en cada módulo invita al participante a Observar, Reflexionar y Actuar en situaciones cotidianas del ámbito laboral.

El Programa estará sostenido por el equipo docente, quienes acompañarán paso a paso inquietudes, consultas y realizarán retroalimentaciones grupales.

La herramienta del Aula Virtual es el entorno a través del cual el Estado provincial desarrolla sus procesos de gestión del conocimiento, formación continua y aprendizaje laboral.

Requisitos

- Disponer de una cuenta de la Intranet provincial.
- Realizar la inscripción en el plazo establecido y cumplimentar todos los pasos que se indiquen para acceder a la plataforma virtual y al Programa.

Condiciones de aprobación

- Completar el perfil personal con los datos de identificación y de contacto con una imagen del rostro del alumno/a.
- Completar las lecturas y actividades sugeridas de cada módulo.

- Completar la encuesta final.

Certificación

El participante que cumpla con los requisitos de aprobación obtendrá un certificado oficial emitido por la Dirección General de Formación de Recursos Humanos, Secretaría de Recursos Humanos y Función Pública, Ministerio de Economía.

Equipo docente

Lorena Ballari

Abogada y Mediadora. Especialista en Derecho Agrario y en Derecho de la Empresa. Docente universitaria en Ices-CUS (Sunchales). Ejerce la abogacía en el ámbito privado. Agente del estado provincial en la Agencia de Gestión de Mediación de Rafaela desde el año 2022.

Silvina A. Francezón

Abogada Mediadora Especializada en Derecho de Familias y Empresas Familiares, Especializada en Resolución de Conflictos, Máster en Educación, Formadora en Gestión Constructiva de Conflicto en instituciones públicas y privadas, Docente de grado y postgrado en Negociación y Mediación en universidades nacionales y extranjeras. Ejerce la abogacía colaborativa en materia de familia; mediación privada y prejudicial en materia civil, comercial y familiar. Agente del estado provincial desde 2011 en el Área de Capacitación de la Dirección Provincial de Mediación.

Mara Morales

Abogada; Mediadora Prejudicial Civil, Comercial y Familia. Especialización en Mediación Penal (UNR - Centro Universitario de Mediación de la Escuela de Graduados Facultad de Derecho. Año 2015). Gestión de Mediaciones Privadas. Contratada por el Estado Provincial desde 2013 en Agencia de Gestión de Mediación. Agente del Estado Provincial en el Área de Oficina de Mediación Penal, desde el año 2015. Ejerce la abogacía en estudio propio en materia laboral, comercial, y derecho empresario. Manejo de relaciones interpersonales de grupos con soluciones no adversariales en el ámbito de empresas privadas.

Organizan:

Área Capacitación, Dirección Provincial de Mediación, Secretaría de Justicia, Ministerio de Justicia y Seguridad.

Dirección General de Formación de Recursos Humanos, Secretaría de Recursos Humanos y Función Pública. Ministerio de Economía.

Apoya:

Subsecretaría de Formación y Carrera Policial; Ministerio de Justicia y Seguridad.