



# 10-4: mensaje recibido.<sup>1</sup>

## Experiencias de sensibilización al equipo de seguridad del MNC

Monserrat Navarro Herrera y Rodrigo Daniel Hernández Medina\*

### EL ROSTRO QUE RECIBE DE PRIMERA

Los museos están constituidos por el edificio, las colecciones, las personas que laboran en él y sus públicos. En el Museo Nacional de las Culturas (MNC), los elementos de seguridad que resguardan los bienes culturales son sus representantes cotidianos, el rostro que recibe a sus visitantes cada día y quienes atienden sus demandas inmediatas. El personal de seguridad se encuentra uniformado con los elementos distintivos del cuerpo policiaco.

Sin embargo, el INEGI, a través de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (2014), detectó que 69% de los mexicanos desaprueba a la policía y los considera “poco” o “nada efectivos”. En otras palabras, en el imaginario colectivo se relaciona a los policías con una larga lista de prejuicios negativos contra los que, de alguna manera, debe enfrentarse el personal de seguridad del MNC, además de custodiar una exposición de la que nadie les dijo nada. Por lo tanto, uno de los primeros públicos a los que tendríamos que presentarles las exposiciones es a estos elementos de seguridad.

El área educativa del MNC se encarga de compartir con los públicos sus contenidos curatoriales, museográficos y arquitectónicos. Sin embargo, antes de 2012 no se había pensado en el personal de seguridad como uno de los públicos a los que se debía atender, por lo que durante ese año se planteó la necesidad de brindarle sesiones de sensibilización, y se estableció como propósito principal: “Establecer lazos comunicativos entre el personal de seguridad para mejorar la atención que se brinda al público”.

El área educativa reflexionó sobre su función y capacidad de brindar acceso a las colecciones a cualquier público, lo que incluye a los propios trabajadores del museo. Iniciamos con una serie de sesiones de sensibilización, capacitación y acercamiento con los elementos de seguridad para dotarlos de herramientas teóricas y metodológicas de trato al público, así como de los conocimientos básicos acerca del museo y sus colecciones para responder dudas de los visitantes.

El 18 de abril de ese año tuvimos la primera de muchas reuniones en las que nos conocimos mutuamente, aunque ya habíamos tenido algunos acercamientos. Por ejemplo, durante la exposición temporal *E tō Ake. Orgullo māori*, los martes en la mañana, los visitantes no rebasaban las 20 personas, por lo que durante ese tiempo los policías y el personal de servicios educativos tuvimos la oportunidad de socializar. Nuestra convivencia diaria estrechó las relaciones y se construyó una relación interpersonal ajena a las etiquetas del uniforme o de las tareas asignadas por nuestros superiores. Esto permitió que al iniciarse el “Programa de capacitación y sensibilización al personal de seguridad del MNC” conociéramos ya a la mayoría de los elementos implicados.

Parte del trabajo del personal de trabajos educativos era entrar a la sala de exposiciones internacionales y tratar de resolver las dudas de los visitantes. Al momento de ingresar, los oficiales preguntan y anotan en sus papeletas los nombres de quienes lo hacen. Como parte de su trabajo, los oficiales seguían al personal de servicios educativos, primero físicamente y después con la mirada. Durante este tiempo se dio una interacción que fue permitiendo el conocimiento mutuo. Los oficiales expresaron su desconocimiento de las piezas exhibidas y las razones por las cuáles no podían ser tocadas.

### ACERCAR LAS COLECCIONES A LOS PÚBLICOS

Los oficiales de seguridad tenían claro que el resguardo del inmueble y las colecciones estaban bajo su responsabilidad, aunque ¿para qué cuidarlos? ¿Qué relación tienen con esos objetos o con el edificio? También sabían ya que los visitantes no deben tocar esos objetos: pero ¿por qué? ¿Cómo cuidar algo que no conozco y no entiendo? Los policías no estaban obligados a conocer el funcionamiento de un museo.

El proyecto de sensibilización no sólo encierra objetivos de trato al público; también se trata de reconocer el esfuerzo de una persona que pasa gran parte del día de pie, en un lugar soleado o frío, que recibe a miles de personas cuyas

#### OFICIAL 1

Yo te puedo decir que, a raíz de las sesiones, clases, recorridos y explicaciones que nos han dado, ya se nos hace más fácil el trato con la gente. Ya sabemos qué responder. No te digo que somos expertos que dan recorridos, pero uno está más tranquilo cuando le preguntan.

preguntas son disímiles entre sí, desde “¿dónde está el sanitario?” hasta “¿cómo llegó esta pieza al museo?”.

#### ETAPAS DEL PROYECTO

El proceso de sensibilización y capacitación se pensó en varias fases a lo largo de 2012:

- 1ª fase Introducción al Museo Nacional de las Culturas.
- 2ª fase Exposición temporal *E Tō Ake. Orgullo māori*.
- 3ª fase Conservación.
- 4ª fase Salas permanentes.
- 5ª fase Edificio.

#### OFICIAL 2

Ha mejorado la relación con el público, porque ven a un oficial uniformado y se acercan a preguntarle. No sé si sea porque el uniforme nos resalta o nos ven como autoridad y las autoridades siempre saben, ¿o no? [Risas.] Entonces ya se acercan a uno y les decimos que aquí fue la Casa de la Moneda, y el museo de Maximiliano, y pues de las culturas que ahorita hay. Pero que no me pregunten de Persia, porque ahí ni estoy yo. [Risas.]

Las primeras fases contempladas para 2012 quedaron rebasadas no sólo en cuanto al número de elementos de seguridad capacitados, sino también por los desafíos que implica su trabajo y el nuestro. Por ejemplo, detectamos un problema imprevisto: la constante rotación del personal de seguridad. Al principio, el horario de la capacitación era de 17:00 a 18:30 horas, aunque para ese horario los elementos del departamento de seguridad estaban muy cansados tras una jornada laboral de ocho horas.

#### OFICIAL 3

Una vez, una señorita francesa vino y nos felicitó a unos compañeros y a mí por la atención que se le brindó y dijo que ni en su país, en el Museo del Louvre, los policías daban esa atención. Y da gusto que digan eso.

De modo que cambiamos las reuniones a un horario matutino y, para llegar al mayor número de participantes, optamos por repetir los contenidos. También decidimos compartir con ellos la información de la agenda cultural e invitarlos a participar en talleres que impartíamos al público. Así, los elementos de seguridad podrían conocer en la práctica la dinámica de las actividades y sus contenidos.

A partir de 2013 establecimos un programa permanente de capacitación e invitamos a especialistas en los contenidos que aborda el museo para que impartieran temas de interés común, dentro o fuera de las salas. Dos arqueólogos acompañaron a los elementos de seguridad en un recorrido por las salas del Mediterráneo (Grecia y Roma), para explicarles, entre otras cosas, anécdotas actuales de Grecia que conectaban con la historia de las piezas arqueológicas.

Durante 2014 invitamos a los representantes de cada área que integra el MNC para que compartieran con los oficiales de seguridad las características y responsabilidades de cada departamento, así como la relación de cada una de ellas con el área de seguridad.

#### UN DÍA A LA VEZ

La metodología de las sesiones, comprometida con los intereses de los participantes, ha sido flexible, pero con una estructura clara, que corresponda tanto a los contenidos del museo como a las necesidades de los públicos.

Al inicio de cada sesión siempre preguntamos las dudas o inconvenientes de la semana anterior. Así también resolvemos preguntas de corte histórico o de contenidos del museo, pues los oficiales de seguridad son una especie de pulso de las actividades y de la visión del público hacia el museo. La colaboración entre el área educativa y el departamento de seguridad ha rebasado la meta de “atención a los públicos”.

Después de dar respuesta a las interrogantes y sugerencias del personal de seguridad, comenzamos con el tema correspondiente, en muchas ocasiones debatido, donde la opinión de cada participante permite construir puntos de vista en torno a las colecciones o temas tratados.

#### DE LA PEDAGOGÍA A LA CONVIVENCIA

Desde nuestra primera visita a un museo se nos dice que el patrimonio cultural es de todos y que, por ese motivo, somos responsables de su cuidado y protección; sin embargo, no todos lo conocemos y, por lo tanto, puede ser nulo el interés hacia esos objetos tangibles o intangibles.

El compromiso de los participantes de este proyecto ha sido sorprendente. Cuando por algún motivo no hay sesión, los oficiales nos comentan: “Esta vez no tuvimos reunión” o “Fíjese que me preguntaron por *Shiva* y ya les dije que no tenemos ese dios: ¿nos pueden dar información para no quedarnos callados?”. El vínculo de confianza construido es tan



resistente como el edificio de la calle de Moneda 13: es un vínculo que tiene como principal objetivo convertirnos en mejores servidores públicos.

A casi tres años del proyecto, podría decirse que los policías conocen su área de trabajo, se apropiaron del espacio, pero además se reconocen como partícipes primordiales en el cuidado del patrimonio cultural. Actualmente los oficiales de seguridad muestran una mayor confianza al hablar con el público: el trato ha mejorado y es notorio en las felicitaciones que reciben, tanto de manera escrita como verbal.

#### PERCEPCIONES

Tras participar en el programa de sensibilización, los elementos de seguridad han incrementado la confianza en sí mismos, además de que han logrado relaciones más cercanas con los visitantes y un mayor conocimiento de su lugar de trabajo. Ahora hacen su labor por un verdadero aprecio a los objetos que resguardan y no sólo por deber. El cambio ha sido mutuo y simultáneo: tanto ellos cambiaron como nosotros nos sensibilizamos con su quehacer. Trabajar con ellos fue como

mirar en un espejo donde nunca nos habíamos observado y al que muy probablemente, de no haber participado en el programa, no nos habríamos asomado. Ésta es una realidad: *los policías eran esos visitantes que resguardan el museo a quienes nadie miraba*. Con ellos aprendimos que son los públicos quienes construyen los museos.

Cuando se está frente a un objeto museístico, éste se convierte en una pantalla en la que se mira un visitante. Gracias a las vitrinas del museo podemos dialogar. Asimismo, la importancia de los objetos tras los cristales no sale únicamente de las cédulas que los acompañan, sino de los innumerables ojos y bocas que se posan frente a ellos.

#### OFICIAL 4

Yo siempre cargo con mis apuntes de las pláticas que tenemos, porque luego, si me preguntan algo de las esculturas de Grecia o de Egipto, busco y puedo contestar las preguntas de los visitantes.

#### OFICIAL 5

No es lo mismo estar en la recepción; acá es más aburrido. A los compañeros que están en sala se les acerca más la gente. Acá nos preguntan más cosas los extranjeros y pues ahora nos falta aprender inglés, pero también ya estoy armando mi tumbaburros.

#### OFICIAL 6

Hasta nos han pedido fotos [Risas.] Bueno, al compañero le pidieron que se retratara para la tarea de un chamaco.



#### ANÉCDOTA

En una ocasión, un trabajador del Museo del Chopo vino a visitar el museo en un momento en que había movimientos y obras de arquitectura en el patio, por lo cual ciertos accesos estaban restringidos. Este personaje se dirigía a las salas por uno de esos caminos cerrados al público y un oficial se acercó a solicitarle que no lo hiciera. El implicado accedió a la petición del elemento de seguridad, no sin antes felicitarlo por su amabilidad y buen trato, pues el oficial le dio una breve explicación sobre la restauración del inmueble.

#### CONCLUSIONES

Las sesiones de capacitación y sensibilización no han terminado y siguen presentando desafíos, como la estancia indefinida de los elementos de seguridad en este museo.

¿Cómo sumar, a un año o más de trabajo en salas, a los nuevos integrantes del cuerpo de seguridad del Museo Nacional de las Culturas? Entre otras cosas, esa tarea aún queda pendiente de trabajar. Las preguntas, inquietudes y necesidades de los policías cada día son más específicas y requieren respuestas puntuales.

Los participantes de esta actividad hemos aprendido mucho de manera mutua; hemos generado relaciones laborales y de confianza mucho más estrechas. De este modo se ha facilitado la vida en un museo en reestructuración, con constantes cambios y cada vez más complejo.

Pronto se incrementará el número de salas abiertas y, con esto, el número de elementos de seguridad necesarios para resguardarlas. Probablemente éste sea tan sólo el programa piloto de uno de mayores alcances. En un museo antropológico como éste, el reconocimiento y respeto por el otro resulta fundamental: no sólo de las culturas representadas en los objetos que resguarda este espacio, sino también de quienes laboramos en él.

#### ELEMENTOS PORCENTUALES

Catorce oficiales respondieron a nuestras preguntas, de los cuales la gran mayoría fueron hombres. Sus edades oscilan entre los 20 y los 70 años: 100% de ellos notó un cambio en su percepción hacia los museos. De estos 14, sólo uno no tuvo los elementos básicos para responder las preguntas de los visitantes. Sin embargo, tras asistir a las sesiones de capacitación todos notaron un cambio en el desempeño de su trabajo.

A la pregunta: "Menciona algunas cosas que te haya generado el museo durante las sesiones de capacitación", las respuestas fueron: "interés", "emoción por aprender cosas nuevas" y "admirar las piezas". Una de las opiniones generalizadas es que el Museo Nacional de las Culturas les ha enseñado a valorar los objetos y les ha generado un gusto por conocer más la historia de ciertos pueblos. Otra respuesta fue que el museo les ha permitido abrir su imaginación para transportarse a las culturas que se estudian en el recinto. ✦

\* Museo Nacional de las Culturas, INAH

#### Nota

<sup>1</sup> Esta parte del título es una clave internacional para quienes usan radio de banda civil, cuyo significado es "mensaje recibido".

#### Bibliografía

"Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. Cifras correspondientes a diciembre de 2013", México, INEGI, boletín de prensa 1/14, 8 de enero de 2014.

