

“CIUDADANÍA Y POLICÍA: UN DIÁLOGO NECESARIO”

La Mediación es un proceso emergente: un fenómeno con vida propia que evoluciona y crece sin cesar; es también una estrategia valiosa para la sociedad actual, cambiante y colmada de conflictos y en la que vivimos una aceleración vertiginosa del cambio.

El modelo de Mediación Policial nació en Vila-real, en el año 2004, un conjunto de buenas prácticas con buenas intenciones, que con el tiempo, y después de la organización de diferentes Congresos de ámbito nacional e internacional, seminarios, publicaciones, cursos... se ha ido consolidando hasta el punto de que en el año 2015, el Ayuntamiento de Vila-real, de la mano de su Alcalde, suscribió un Convenio con la Universidad de Castellón por el que se creó la Cátedra de Mediación Policial Ciudad de Vila-real, con el claro objetivo de que esta práctica en busca de teoría -que estaba demostrando muy buenos resultados-, fuera revestida de la teoría y el sello académico que le ha de llevar a su consolidación.

En la actualidad, además, contamos con el Convenio suscrito a tres bandas: la Universidad Jaime I, a partir de la Cátedra de Mediación Policial, la Generalitat Valenciana con la implicación directa del IVASPE, y el Ayuntamiento de Vila-real, desde la Escuela de Formación Policial de Vila-real; este convenio favorece que la formación en Mediación Policial para los y las policías locales de la Comunidad Valenciana venga de la mano de las tres instituciones; así, tenemos ya diversas propuestas formativas: los cursos intensivos en mediación policial, primer y segundo nivel, los de especialista en mediación y el de experto en mediación Policial con 200 horas de formación.

Aquello que en su día parecía una ocurrencia, parece que se ha ido consolidando como una buena idea, ya que desde la entrada en vigor de nuestra ley de coordinación, 17/18, de forma pionera en el territorio nacional se recoge como función propia la Mediación Policial como práctica proactiva para la gestión de conflictos de convivencia, lo cual supone un avance cualitativo a destacar, porque si bien los diferentes textos legislativos recogen como principios de actuación de la policía, la neutralidad, confidencialidad, oportunidad (principios

de la mediación)... hasta ahora no se citaba a la mediación como herramienta, y en la nueva ley se recoge como tal, lo que ha de implicar que esta propuesta del nuevo modelo de intervención policial con efectos pacificadores de la mano de la mediación policial se consolide, y con ello la institución policial se adecue a las nuevas demandas sociales.

La UMEPOL, Unidad de Mediación Policial de Vila-real, está instaurada en la Policía de Barrio y Rural, que en total cuenta con 12 policías, entre los que se encuentra quien escribe estas líneas, los dos oficiales de Distrito y el de Rural; hoy en día, la Unidad tiene construidos protocolos y plantillas que facilitan el proceso, constituido como un proceso formal pero flexible como el propio discurso de la mediación, y dado que una de las grandes competencias de las personas e instituciones visionarias es compartir el conocimiento, los documentos, protocolos... se comparten absolutamente todos para quienes lo solicitan.

Las diferentes estadísticas que se publican en la web de la Policía Local de Vila-real, vienen destacando que el porcentaje de acuerdo oscila entre el 87 % y el 92 % de acuerdos.

Desde la UMEPOL se tratan todo tipo de conflictos (menos los no permitidos por la ley, como por ejemplo la violencia doméstica); en el campo: lindes, animales, riegos, plantaciones, construcciones de casetas, paredes medianeras... en el ámbito comunitario: ruidos, animales, molestias de todo tipo, impagos de alquileres, conflictos de pareja, familiares... y se trabaja también en el ámbito de menores, acoso escolar, cuestiones sentimentales entre jóvenes, padres y profesores...

Desde el año 2013, y por derivación propia, los Juzgados números 4 y 5 de Vila-real, remiten a la Unidad asuntos para su gestión de diferentes tipos: ocupaciones de viviendas, riñas, agresiones, amenazas, estafas, conflictos familiares...

Aunque este trabajo intrajudicial no fue el propósito inicial de la propuesta, ya que justo lo pretendido era gestionar los conflictos de convivencia, precisamente para no judicializar las relaciones, el trabajo en este ámbito ha sido muy positivo

para los integrantes de la Unidad, ya que les ha favorecido un aprendizaje inimaginable.

El punto de partida del Equipo de Mediación Policial es que si se consigue la voluntariedad de las personas implicadas, se atiende cualquier petición que les llegue, en el convencimiento de que si alguien solicita la colaboración de la Policía Local, hay que atenderla.

Así que la propuesta del Modelo de Mediación Policial, propone que la intervención policial tenga efectos pacificadores, se trata de una nueva policía que se implica en la construcción de seguridad y por tanto de PAZ, y que es capaz de impregnar esta nueva filosofía en todos los procedimientos policiales. Va haciendo como gota de aceite, “con el tiempo se sabe que en esa organización se trabaja de una concreta manera”, lo cual no significa que no hayan conflictos, sino que se gestionan desde esta perspectiva.

Porque ya sabemos que aprender a gestionar conflictos de forma constructiva PREVIENE la violencia y PROMUEVE la convivencia pacífica.

Con la implementación de nuestras propias Unidades de Mediación Policial en el seno de las Policías Locales, se está trabajando la esencia de la prevención primaria, algo fundamental para favorecer la percepción de seguridad, que es nuestra misión fundamental.

Con todo, estamos en este punto de construir la mediación policial, haciendo como un bricolaje entre construcción de paz, convivencia, políticas de seguridad pública, ética del cuidado, gestión de conflictos... para generar un nuevo modelo de intervención policial más proactivo que reactivo, que atienda los conflictos, pero sobretodo la convivencia, minimizando así la intervención del Estado (en sus formas judiciales, civiles o administrativas) en la solución a las controversias.

Para ello, partimos del modelo de policía de proximidad, que en su momento ciertamente supuso un paso cualitativo en el trabajo policial ya que pasamos de un modelo de intervención predominantemente reactivo a otro en el que lo pretendido, entre otras cosas, era:

- Generar un modelo policial preventivo.

- Que fuera respetuoso con los Derechos Humanos.
- Próximo a la comunidad.
- Capaz de transformar la hostilidad en confianza y la indiferencia en participación.
- Que atendiese a las víctimas con compasión.
- Que convirtiese la fuerza en gestión social, con un rol estratégico que tendría como objetivo recuperar el tejido social de convivencia ente los ciudadanos.

Sin embargo, y teniendo en cuenta la importancia de este modelo como punto de partida, nosotros creemos que al igual que nuestro entorno social no deja de avanzar, los modelos también han de hacerlo, así que hacemos las siguientes propuestas:

La primera: diferentes autores hoy afirman que la auténtica dificultad del modelo de proximidad es conseguir la pretendida sinergia ente policía y ciudadanía.

Es por ello, que el modelo de Mediación Policial, lo que propone es conseguir precisamente esta sinergia, que obviamente no es un capricho, ya que para garantizar la percepción de seguridad, es necesario que la policía y la ciudadanía se interrelacionen, que las personas nos hagamos responsables de nuestros actos... no podemos garantizar la seguridad al 100 % pero eso no significa que no tengamos que trabajar para ello.

Una vez más, en analogía con la atención a la salud, los investigadores médicos, los científicos...saben que no pueden garantizar que no haya enfermedades pero han de seguir estudiando y avanzando con el compromiso de que cada vez disfrutemos de más garantía de salud.

Y, ¿cómo puede la policía comprometerse en ofrecer más cotas de seguridad?, proponemos las siguientes premisas:

- Corresponsabilizándose en la gestión de conflictos, que sabemos que son algo natural e inevitable pero también ingredientes fundamentales para evolucionar en comunidad.

- Generando espacios físicos y temporales donde las personas pueden venir en confianza y con seguridad a gestionar sus conflictos de convivencia,
- Donde la policía les escucha con atención y sin emitir juicios...
- Y con todo esto, estamos trabajando la auténtica prevención porque nos erigimos en lo promotores de la percepción de seguridad, -que, insisto, es nuestra misión- a la vez que estamos removiendo los cimientos de una institución rígida caracterizada por una comunicación vertical y promoviendo la horizontalidad como estrategia comunicativa, y con todo esto, consiguiendo el verdadero acercamiento pretendido en el modelo de policía de proximidad.

La segunda: se refiere precisamente a esa horizontalidad, me refiero al rol del policía; nosotros pertenecemos a una estructura jerárquica y las relaciones entre nosotros suelen ser así, a veces sin darnos cuenta, porque lo tenemos normalizado, trasladamos esa jerarquía en nuestra relación con la ciudadanía. En un modelo que propone la comunicación horizontal, cabe reflexionar sobre esta cuestión.

La tercera: se refiere a la prevención; aquí hablamos de un concepto más avanzado –la provención- acuñado por Burton en 1998, y que se refiere a gestionar los conflictos sin pensar en su represión; esto traducido a la policía significa que ante cualquier intervención policial, los policías no piensen únicamente en el ilícito penal, civil, administrativo... sino en el por qué, el cómo... y a partir de aquí, sin descartar esta opción porque somos policías, pasemos a la gestión del asunto. En esta idea de la provención se erige la idea del auténtico cambio cultural policial.

Y por último: superar la idea de tolerancia que tenemos, entendiendo que es mejor ser tolerante que no serlo, pensamos que la tolerancia evoca a cierto paternalismo que en este Modelo queda descartado, entendiendo que no todas las personas tienen la posibilidad de “practicar” su tolerancia, ya que no partimos de la misma meta. En este sentido y en relación con la policía, de lo que se trata es de que más que ser tolerantes, hemos de ser, demostrar y promover que somos garantes de los derechos humanos de las personas.

Aun hoy esta propuesta supone un desafío y un reto, ya que va más allá de la pretendida concepción de evitar los conflictos, porque no se puede, y si la de vivir CON nuestros conflictos haciéndolos manejables y sin que impliquen violencia u odio.

Es mucho más que “descongestionar” juzgados, que si se descongestionan puede suponer un beneficio colateral ya que en un momento nos puede convenir a todos y a todas como posibles usuarios.

Y es la respuesta institucional, de la mano de la policía, a la gestión de esos conflictos que no siempre tienen porqué acabar judicializando las relaciones, consiguiendo a la vez la legitimidad social de la policía que es vista desde la perspectiva de la pacificación social.

Rosa Ana Gallardo Campos

Inspectora Policía Local de Vila-real.

Subdirectora de la Cátedra de Mediación Policial “Ciutat de Vila-real” de la UJI.