

# **NUEVAS HERRAMIENTAS EN SEGURIDAD PÚBLICA: LA MEDIACIÓN POLICIAL**

**JOSEP REDORTA**

**Abogado-mediador. Dr. en Psicología Social  
Experto internacional en gestión de conflictos**

**e-mail: [josepredorta@icab.cat](mailto:josepredorta@icab.cat)**

**ROSANA GALLARDO**

**Inspectora de la Policía Local de Vila-real  
Licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación**

**e-mail: [rgallardo@aj.vila-real.es](mailto:rgallardo@aj.vila-real.es)**

**REDORTA, J. y GALLARDO, R. (2014)  
Revista E-mediación. (2014). Nuevas herramientas en mediación policial.  
Año 8, Setiembre 2014. Hppt//. : [www. Acuerdojusto.com](http://www.Acuerdojusto.com)**

## ABSTRACT

Se plantean las relaciones entre policía, comunidad y sociedad civil. Se reflexiona sobre la seguridad pública y su relación con la libertad. El movimiento de la Resolución alternativa de Conflictos y los fundamentos de la mediación son revisados. Se plantea el concepto de mediación desde la autoridad y los problemas y marcos de referencia para la mediación policial. La especificidad de la Mediación en contextos policiales es abordada. Se efectúan recomendaciones de utilidad.

### I.- POLICIA, COMUNIDAD Y SOCIEDAD CIVIL

ESTE ARTÍCULO PRETENDE dar una idea amplia del estado de la mediación en contextos policiales. Este es un tema muy nuevo. De hecho, en Canadá país bien avanzado en materia policial, no se plantea el tema de la mediación seriamente hasta 1995, hace pues escasamente diecinueve años y los primeros trabajos académicos que enfocan el trabajo del policía como alguien entre cuyas funciones está la de resolver problemas datan de apenas 25 años.

Estamos viviendo un tiempo en el que parece que aumentan los conflictos como consecuencia de las tensiones y los enfrentamientos propiciados por los recortes, el desempleo, el empobrecimiento... Cabrá preguntarse si para afrontar estas situaciones que forman parte de nuestro presente y futuro inmediato SERÁN ÚTILES A LA POLICÍA Y nos van a servir las herramientas del pasado ¿podremos conseguir un mundo mejor en un entorno globalizado y cada vez más complejo haciendo lo mismo que siempre hemos hecho? Junto a la consagración constitucional de los derechos fundamentales, la separación de poderes es uno de los principios que caracterizan al Estado de Derecho Moderno: el Legislativo marca las reglas del juego, el Ejecutivo las aplica y el Judicial castiga a quien nos la cumple. EN LA PRÁCTICA HOY EN ESPAÑA ESTA SEPARACIÓN PUEDE ESTAR EN ENTREDICHO Y ESO LLEVA A HACER PENSAR QUE, al menos en la actualidad, ESTA DISFUNCIÓN TIENE

ENTIDAD SUFICIENTE PARA QUE algunos criminólogos postulEn YA en favor de que hay que cumplir las leyes; pero que su solo cumplimiento no es suficiente, que hay que hacer algo más (Garrido, V. Vila-real, octubre 2010), y ello porque, además, parece que quien hace las normas no habla el mismo idioma que la sociedad (aún y que son elegidos por la ciudadanía en democracia); con el ejecutivo pasa lo mismo, y con el judicial, en cuanto a su lentitud en una sociedad cada vez más ágil, la falta de medios y la multiciplidad de asuntos, fruto de una excesiva judicialización de los mismos, la hacen ineficaz para atender muchos de los retos que presenta nuestra sociedad; teniendo en cuenta de que ya en el siglo XVII se valoraba la rapidez de la justicia, se decía que: “para que la justicia sea eficaz ha de ser pronta”. Además, hoy en día hay un criterio económico que lo preside casi todo, también el sistema judicial: es inviable que un juicio por faltas le cueste al Estado entre 1000 y 2000 euros y que en muchos casos ni siquiera resuelva el problema, dicho por José Luis Cuesta, Fiscal Jefe de la Provincia de Castellón, en Vila-real, 30 de enero de 2014. Todo esto, se traduce inevitablemente, en una falta de credibilidad en las instituciones y por extensión de todo el sistema.

Entendemos, pues, que el Estado debería invertir en su propia reforma para ser su Administración mucho más neutral y eficiente ante sus ciudadanos.

Y, es que la democracia además de votaciones implica más participación, más justicia y más igualdad. Para ello se hace preciso construir ciudadanía responsable que nos permita rehacer la ética de la responsabilidad y la solidaridad. La Comunidad, la gente de la Comunidad a la que William Ury denomina “el tercer lado” (el que está afectado directa o indirectamente por la disputa entre dos lados y el que puede llegar a generar un acuerdo entre los dos lados en disputa) debe cumplir un papel importante en la prevención de conflictos (impedir que emerja, abordando las tensiones latentes), conteniendo para evitar su escalada y dedicar esfuerzos para que en su resolución no haya vencedores ni vencidos. Esta es la única forma de garantizar una futura cooperación social, imprescindible para afrontar los retos presentes y futuros en el mundo actual. Y muchas veces, ese esfuerzo de la comunidad se ha de articular en torno al trabajo coordinado de las autoridades locales a fin de identificar adecuadamente los problemas y buscarles soluciones que disminuyan los riesgos y generen una cultura de seguridad ciudadana, al tiempo que mejoren la convivencia y la calidad de vida de las personas.

De los receptores de servicios públicos hablamos de que son “usuarios”. Quienes van más allá entienden que deben ser tratados como “clientes”. Esto es positivo en cierto modo, si se quiere reflejar así el sentido de respeto que se merece el ciudadano. Sostenemos, no obstante, que es preciso ir más allá en la definición de las relaciones entre los funcionarios públicos y la ciudadanía. No estamos ante un contrato comercial, sino social y político. El ciudadano debe ser visto como el “auténtico accionista” del Estado porque es quien lo financia. Esto conlleva obligaciones más profundas hacia las personas.

Esto requiere un mejor uso de los recursos del Estado. El control de los grupos privados por ese Estado y no al revés. Huir de la burocracia con una actuación administrativa centrada en el ciudadano. Se requiere también responsabilidad pública de los funcionarios, sueldos dignos, formación y motivación. Todo esto debiera traducirse en un sistema de relaciones entre policía y sociedad caracterizado por la confianza, la credibilidad y el respeto mutuo, y, obviamente, implica potenciar el sentimiento real de seguridad en la sociedad, hacer que el ciudadano se sienta parte del sistema y que tenga la confianza de que será atendido adecuadamente en la gestión de los conflictos que pueda tener. Por tanto, la seguridad ciudadana no debe quedar reducida a la idea de orden público, ha de incluir todas las intervenciones sociales que los municipios pueden ofrecer.

Todas estas relaciones positivas con la ciudadanía, han de llevar a que la policía se involucre en la asunción de un rol diferente al tradicional, por la asunción de los nuevos desafíos propuestos; por tanto, creemos que es preciso hacer una enérgica defensa de la policía en términos generales, su trabajo es muy difícil, las exigencias máximas, la imagen mala, generalmente, potenciada por un Estado del que son avanzadilla, de hecho no podemos obviar que en no pocas ocasiones los medios de comunicación nos muestran imágenes estremecedoras de intervenciones policiales que sacuden nuestra sensibilidad y que eclipsan otros muchos comportamientos policiales ejemplares, proyectando como balance final una percepción ciudadana de su policía no demasiado positiva. De nuevo, la gran contradicción: entre lo que es y lo que debería ser; desde aquí nos postulamos en lo que sería deseable disponiendo nuestra actitud enfocada hacia el futuro que deseamos. Así, nuestra propuesta es plantear que la Mediación aplicada al campo de la Seguridad, además de los beneficios que aporta a la ciudadanía y a la Administración, puede ser la herramienta para propiciar un cambio cultural en toda la Organización Policial y especialmente aplicable y replicable, en el caso español, desde la Policía Local, por ser ésta la policía más próxima a los ciudadanos, la más conocida o conocible, la más fácilmente abordable para la relación y para la interacción, obviamente sin excluir otros cuerpos de seguridad. Los y las Policías Locales pueden erigirse en lo que Jean-Francois Six denomina “mediadores institucionales”; y de lo que hablamos es de la construcción de un nuevo modelo de intervención policial desde el enfoque de la prevención y provención, o sea una Policía que trabaja en la comunidad y que es un servicio a la comunidad.

Vamos a examinar todo esto.

## **II.- LA SEGURIDAD ES COSA DE TODOS**

No parece necesario insistir en la idea de que la vida, la integridad física y moral es un derecho humano fundamental. Mientras en este punto existe consenso, la seguridad de los bienes es en

determinados sectores un objeto de debate que requiere planteamientos éticos, culturales y legales. Refranes como “quien roba a un ladrón tiene mil años de perdón”, recetas como la anarquista “la propiedad es un robo” o expresiones populares como “existen dos maneras de ser ladrón: atracar un banco o fundarlo” nos introducen en la idea de que la titularidad de los bienes, su distribución y posesión puede ser objeto de mucho debate. Lo cierto es que los humanos somos animales territoriales, entre los que cuenta que la propiedad y la posesión están muy valoradas y deben ser protegidas hasta límites socialmente útiles.

La seguridad es desde luego una percepción. Es la sensación de no sentirse amenazado por otras personas, ni por las circunstancias de la naturaleza. Pero se plantea actualmente un debate entre seguridad y libertad. Parece como si mayores cotas de seguridad requirieran forzosamente, menos libertad y esto a escala universal. Sostenemos que éste es un planteamiento equivocado. Más seguridad implica más confianza en el otro. La dialéctica estaría mejor planteada si decimos que a más confianza, más seguridad y más libertad. NO OLVIDEMOS QUE LA CONFIANZA ES EL CEMENTO DE TODA SOCIEDAD.

Es imposible estar seguros de nada al cien por cien y por tanto la vida es riesgo. Los riesgos nos generan miedo y el miedo es una emoción legítima de la que todos tenemos experiencia. El rol del miedo es protegernos, hacernos reaccionar ante eventos que pueden resultar dañinos. Pero, al mismo tiempo, el miedo es un mecanismo de control social. A veces se nos genera miedo para condicionar nuestras vidas. En cierta forma, la libertad también es un riesgo, pero sin duda es uno de los riesgos más asumibles socialmente. Y es que una sociedad sólo avanza innovando, equivocándose y, por tanto, asumiendo riesgos. Es decir, siendo más insegura, hasta límites aceptables.

### **III.- EL MOVIMIENTO DE ADR**

Las siglas ADR responden a la expresión *Alternative Dispute Resolution* que se refieren al movimiento de resolución de conflictos que en su expresión en español está traduciéndose recientemente por Medios Extrajudiciales de Solución de Conflictos (MESOC). Se refieren al conjunto de recursos extrajudiciales para la resolución de conflictos. Naciones Unidas tiene reconocidas hasta 19 figuras distintas de ADR tales como el arbitraje, la negociación, la encuesta, etc. Entre ellas una de las más importantes es la mediación. Tan importante es la mediación que tiende a confundirse con el campo del ADR completo. Así podemos hablar de mediación como una técnica, como algo que todos hacemos de forma más o menos espontánea (producto social) o como todo el campo de resolución de conflictos.

La mediación como técnica se fundamenta en dos ideas básicas: un distinto uso de las relaciones de poder y un uso diferente de la confianza. No es fácil mediar y la técnica requiere habilidades especiales en quienes la practican. Existen varias clases de mediación y varios

modelos de trabajo. El contexto en el que la mediación se aplica condiciona la forma: así no es lo mismo la mediación comercial, que la mediación en las organizaciones o la mediación en la escuela. Uno de los campos en los que la mediación está tomando impulso es el campo de la mediación comunitaria. La mediación comunitaria afecta a conflictos públicos, a conflictos de grupos, entre vecinos, en fin a toda aquella gran gama de asuntos en los que la comunidad se siente directamente concernida.

Las relaciones de la mediación con el sistema judicial tienden a seguir el siguiente esquema:

a) Son independientes

Sucede al principio, la mediación y el proceso judicial no tienen nada en común. El proceso es un arbitraje formalizado e institucional. La mediación se ve muy alejada.

b) Son complementarias

Con el tiempo se ve que en determinadas fases de los procesos judiciales la mediación, para determinados casos, ayuda a las soluciones transaccionadas y son los mismos tribunales quienes proponen derivar a mediación determinados asuntos.

c) Son Integrativas

La fase posterior es que el proceso judicial tiende a flexibilizarse y ofrece cada vez más y más oportunidades de conciliación a través de alternativas mediadas.

En la doctrina jurídica existen clases DOS esenciales de soluciones: las heterocompuestas, es decir aquellas que se imponen a las partes (el juicio con sentencia firme) y las autocompuestas, es decir, aquellas en que el acento se pone en lo que las partes libremente decidan, salvados los derechos fundamentales. Podríamos decir, que la tendencia actual es de forma muy marcada hacia este segundo tipo de soluciones provenientes de las partes.

#### **IV.- MEDIACIÓN DESDE LA AUTORIDAD**

Las fórmulas más clásicas de la práctica de la mediación exigen que las partes acudan a ella de forma voluntaria, que se respete la confidencialidad de lo tratado, que los mediadores sean imparciales y neutrales y que no se imponga ninguna decisión a las partes como resultado del proceso. Esto que se consigue de forma regular, tiene dificultades objetivas en aquellos supuestos en los que el mediador es una figura de autoridad ya sea el policía, el juez o el gerente de una empresa si pretende usar la mediación entre sus subordinados.

Específicamente para la policía, si hablamos del agente que está sobre el terreno se encuentra en situaciones de carácter público o que transcurren en la calle, por lo que la

confidencialidad está afectada. Muchas veces las vulneraciones de la ley existentes impiden que sea neutral, otras veces las partes no esperan una solución negociada sino simplemente que les den la razón (por supuesto cada uno la tiene toda). Es decir, la policía tiene verdaderas dificultades objetivas si quiere practicar la mediación de acuerdo a los parámetros clásicos que se estudian en los manuales de mediación.

Y, sin embargo, ya a partir sobre todo de los trabajos de Golstein (1979) en los que se contempla al agente de policía como alguien más allá de una función represora y que debe enfrentarse y solucionar problemas, se viene pensando que la mediación y la negociación son recursos útiles en la policía. Esta muy reciente línea de reflexión sobre el trabajo de la policía entiende que se ha minimizado en exceso el rol de la comunidad, que las habilidades de negociación son muy útiles como recurso para el policía, que la autoridad en muchos casos se puede imponer por la simple profesionalidad y competencia y no estrictamente con la represión. Que deben acotarse (y puede hacerse) aquellos supuestos en los que la mediación es posible (conflictos entre vecinos, ruidos, molestias, entre iguales, etc.) y que esto significa un alto porcentaje de la actividad policial.

Todo esto conduce a que la mediación policial debe ubicarse en tres marcos básicos de referencia:

a) La Justicia Restaurativa

Que es una nueva forma de tratamiento de los problemas penales en óptica más criminológica y de autocomposición de los conflictos.

b) La Policía de Proximidad

Que es una nueva concepción de la policía más democrática y más cercana a la comunidad, una policía tolerante, flexible, y que pueda ser percibida como un recurso de la comunidad, potenciador, a la vez, de otros en cadena.

c) El rol del agente de policía

El policía está formado en determinados valores, la cultura policial es muy consistente y habituado al ejercicio de la autoridad represiva, el agente tiende a no verse como negociador. Además, la policía es una institución jerarquizada, acostumbrada a este tipo de relación y, algunas veces, traslada esta cultura jerárquica a su relación con la ciudadanía.

La implantación pues de la mediación policial requiere de la generación de nuevas actitudes, la adquisición de nuevas habilidades y el enmarque de la función policial en marcos de referencia en los pueda presumirse que se obtendrán resultados efectivos; de hecho, el que la policía trabaje en funciones de mediación puede ser la muestra de que la Institución está viva, que avanza, que se adapta a la nueva realidad, y que se mantiene en permanente proceso de cambio y modernización. Además, conscientes de las tendencias opuestas que van desde el autoritarismo por un lado y la necesidad de profundización en la

democracia por otro, y que hay voces que se postulan y representan una tendencia y otra, aquí nos situamos en la segunda opción.

Estas nuevas habilidades a adquirir tienen que ver esencialmente con que el policía sea un profesional muy peculiar: se trataría del policía que propicia y favorece el protagonismo de la comunidad y de la Institución a la que pertenece en detrimento del suyo propio; que prefiere y favorece el trabajo en equipo, tanto entre compañeros como en su interacción con la ciudadanía con la que trabaja “codo con codo”. Este policía ha de poner muy alto el listón del índice de resistencia a la frustración si quiere sobrevivir profesionalmente a la demanda de ser gestor de la convivencia, lo que a veces ha de significar prescindir de su facultad sancionadora y la presión coactiva; usar la persuasión efectiva para hacer comprender al posible infractor que su conducta no es cívica; entender que la ley es un medio para construir la convivencia y no un fin en sí mismo... tareas que muchas veces serán simultáneas y casi siempre apremiantes y contradictorias... Nos referimos a un policía que utiliza como “arma” la empatía, la no directividad y la humildad de quien se reconoce alumno de todos en el aprendizaje de las realidades de las que es necesario partir, que está convencido de que lo que no va en el sueldo va en la vocación, en la ética profesional, y en el propio compromiso ideológico personal, que no tiene por qué necesariamente vincularse a ninguna opción partidista.

Todas estas nuevas habilidades a adquirir se podrían concretar de la siguiente manera:

a) Vinculadas al análisis del conflicto:

Ser capaces de evaluar riesgos personales, de gestionar la agresividad de bajo nivel, de identificar conductas de engaño, patrones de conflicto básicos, evaluación de la legalidad de la situación, aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad y desarrollar habilidades, capacidades y estrategias para abordarlos...

b) Vinculadas al reconocimiento de las personas:

Ser capaces de hacerse aceptar como interlocutores válidos, escucha activa, comunicación eficaz, equilibrio personal, asertividad, control de impulsos, etc. Que sepan, sobretodo, mezclarse con la ciudadanía, y que desarrollen la capacidad de poder convertirse en sus pies, manos, y sobre todo sus ojos en el afán de hacer su aportación para la fortaleza social.

c) Vinculadas a la eficacia del proceso:

Ser capaces de utilizar los recursos de negociación, intervención en grupos, técnica de mediación policial, etc. En este punto, cabe afirmar rotundamente que los programas



formativos de la policía han de ser objeto de una profunda reflexión y dotados de dimensiones sociales y psicológicas, pero sobre todo en criterios inequívocos en actitudes, talante e ideología, en definitiva, en rol; tal y como nosotros lo planteamos podría desarrollarse a partir de las siguientes premisas:

Un primer bloque formativo al que denominaremos MOTIVACIÓN: En el plano interno supone una fuente de satisfacción para los propios policías al sentirse apreciados por la ciudadanía y que ha de suponer el bienestar psicológico de los mismos policías. En este bloque se tendrían que adquirir destrezas para aprender a trabajar en equipo, y con ello fomentar este trabajo en equipo con la ciudadanía y entre los mismos policías; teniendo en cuenta creciente complejidad social actual que hace que resulte cada vez más necesario aunar esfuerzos. También se tendrá en cuenta el Rendimiento ya que los equipos que tienen un alto rendimiento se caracterizan porque comparten un objetivo común y se sienten orgullosos de pertenecer al mismo. Para este nivel de eficacia, la esencia del trabajo tendrá que basarse en aspectos tales como: ACTITUD POSITIVA Y CONSTRUCTIVA, EMPATÍA, INTEGRACIÓN... Para buscar soluciones originales y satisfactorias para todos, porque ha llegado el momento de cambiar, de construir cosas nuevas y de crear una realidad diferente y mejor.

Siguiendo esta línea formativa, habrá que adquirir habilidades para gestionar la convivencia, lo que supone una formación continua en temas comunitarios básicos como los de participación, apoyo social, comportamientos solidarios, intervención en crisis... además del aprendizaje de habilidades sociales tales como, COMUNICACIÓN, NEGOCIACIÓN, GESTIÓN DE CONFLICTOS, REGULACIÓN DE EMOCIONES, GESTIÓN DE REUNIONES...y un largo etcétera.

Obviamente habremos de atender una parte importante en la formación de esta nueva policía, tal es el conocimiento del ORDENAMIENTO JURÍDICO, ya que es fundamental conocer las normas que regulan el comportamiento individual y colectivo de nuestra sociedad para garantizar el cumplimiento de esas normas, y además resulta ser un componente de la actuación policial especialmente apreciado por la ciudadanía, lo que equivale a tomar el cumplimiento de las leyes no como un fin, sino como un medio para conseguir la convivencia pacífica, y desde esta propuesta, de lo que se trata es de pensar en lo que es justo más que en lo que es legal, y en el caso de la policía que no sea ilegal.

En este marco, cabe hablar de legitimidad, ya que ésta está por encima de la ley: cuando pensamos en lo justo, creemos que es bueno y lo legitimamos, por tanto la legitimidad no se limita a la legalidad ¿Quién decide lo que es justo? Recordemos que estamos ante un método autocompositivo y que por tanto son los mismos actores los que deciden en consenso y al unísono lo que es justo. El papel de la policía es el de colaborar para que

estos acuerdos sean legales, complementando así su función contribuyendo a que funcionen los mecanismos informales de control social: la familia, la escuela, la comunidad..... y solo cuando estos mecanismos fallen o estén debilitados será necesario acudir a los mecanismos formales de control social (por ejemplo, la Policía), cuya actuación será ajustada en base a esta forma de hacer policía.

Una vez más hay que recordar que es clave el consentimiento de los ciudadanos que son los que valoran lo que es bueno más que lo que es legal, y que hay situaciones en que lo importante no es llegar a un acuerdo definitivo que *cierre* el problema, sino conseguir que las personas recuperen o establezcan su capacidad de diálogo, de escucha, de respeto mutuo, es decir que asuman la certeza de su capacidad para resolver los conflictos por una vía que no ha de ser necesariamente la adversarial.

Con esta formación, podríamos concluir con que ya estaríamos en disposición de definir los auténticos objetivos de la actuación policial, a saber:

- PROTEGER LA LEY.
- EVITAR TENSIONES: estando atentos a los comportamientos que perjudican las relaciones comunitarias, actos incívicos y conflictos.
- GARANTIZAR LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD: para mejorar la vida comunitaria.

Si se logran estos objetivos, especialmente el último, la ciudadanía percibirá que la policía es un servicio público en el que se puede confiar.

## **V.- MEDIACIÓN POLICIAL**

En estos momentos ya estamos en condiciones de ofrecer una definición de lo que es Mediación Policial:

“Es la mediación ofertada por los policías en el marco de la Institución. Por lo común, la mediación se realiza en las instalaciones policiales y los policías intervienen de uniforme; su fuerza radica en la confianza que los ciudadanos depositan en los propios policías. De manera significativa, va mejorando e incrementándose la colaboración con organismos públicos como los Juzgados, Servicios Sociales y Educativos, Ayuntamiento, etc. Así como privados, tales como asociaciones y los ciudadanos a título personal”. Gallardo, R. Pérez, H. Pérez, J: “Mediación Policial: un oxímoron”, Ed. Loisele, Vila-real, enero, 2014.

Por tanto, la implementación de la mediación policial ha de contemplarse como un nuevo campo en desarrollo en el marco de la mediación comunitaria desde la óptica del campo de la gestión de conflictos. Desde el campo de la seguridad, requiere ser vista como un recurso de afrontamiento de multitud de situaciones en los que el policía debe ser un negociador, y todo este planteamiento, como venimos diciendo, viene dado más que como una metodología, como una filosofía, algo así como una práctica y técnica nueva por la

especificidad de la función policial que introduce aspectos de cambio en la cultura de la organización y de las relaciones con la comunidad, o lo que es lo mismo, una aptitud que requiere de una actitud.

Las técnicas de mediación policial están poco desarrolladas en el mundo. Se trata de un campo nuevo aún muy experimental. Esto no es forzosamente un problema, antes bien una oportunidad de generar experiencia. Cuando la mediación policial se implanta en condiciones aceptables los índices de eficacia pueden ser muy altos: es el momento de entender y asumir que con la Mediación Policial se consigue dar respuesta a un modelo policial adaptado a la realidad social, en el convencimiento de que con la actitud represiva y penalista no se producen los resultados esperados porque no es suficiente.

Con la Mediación Policial, la policía dispone de una herramienta con la que realizar una gran labor social, ofreciendo un servicio rápido y eficaz en la gestión de la convivencia, que además se configura como herramienta para el cambio cultural en la organización policial: en definitiva como una forma de ser y querer hacer las cosas de forma diferente, porque hay tentaciones de trabajar de forma reactiva ante los brotes de inseguridad, y ahora ya estamos en condición de afirmar que la actitud reactiva no resuelven los problemas, se pueden aislar, pero no se resuelven.

Desde este punto de vista, la Mediación Policial aspira a llegar a ser otro estado de solución a los conflictos que podríamos denominar, tal y como lo hace Lenard Marlow: "solución humana" en la que se tiene en cuenta el sentir, pensar, hacer y decir de todas las partes involucradas.

Como la presión de tiempo es muy crítica en las intervenciones de la policía, es conveniente establecer protocolos de actuación para los agentes de forma que puedan adoptar rápidamente las siguientes decisiones:

- a) Si el problema es abordable con la mediación como recurso, tomando como punto de partida que cualquier conflicto es abordable aunque no siempre mediable, pero que la intervención de la Policía en funciones de Mediación, sino se resuelve el conflicto totalmente, al menos, se rebaja la tensión conflictual y suele mejorar la convivencia.
- b) Si es conveniente hacer esa mediación sobre la marcha: cualquier procedimiento policial se va a ver mejorado si los policías intervienen desde el conocimiento de las habilidades de mediación, lo que, con certeza, va a enriquecer su actuación con el consiguiente beneficio fundamentalmente para la ciudadanía, pero también para la institución que mejora su imagen, y, por supuesto, para el propio agente que se siente más satisfecho.

Baste indicar que en Noruega, por poner un ejemplo, el 50% de los asuntos que llegan a los centros comunitarios de mediación vienen derivados por la policía. Naturalmente, esto tiene sentido en el marco de un programa de trabajo de práctica de la mediación por la policía con los recursos adecuados y funcionando de forma integral. Así, por ejemplo, no tiene ningún sentido que el parámetro de control de eficacia de los agentes sea solamente el número de detenciones y se pretenda que los agentes medien.

La implantación de la mediación tiene dificultades prácticas objetivas que conviene tener en cuenta. Así los agentes que trabajan en turnos de noche tienen una situación distinta de los que trabajan de día. Quienes trabajan en zonas turísticas o con inmigrantes pueden tener dificultades de idioma. Los agentes tienden a hacer un uso primario de la autoridad de la que están investidos, etc... Estamos en el momento de las decisiones, y frente a esto la mejor opción, al menos la deseable, es la implementación de las Unidades propias de Mediación Policial en el mismo seno de la Institución, que han de generar protocolos claros de derivación de los asuntos por las diferentes patrullas y unidades, y que a su vez, con el paso del tiempo, no es arriesgado afirmar que van generando talante en el resto de protocolos policiales, creando estilo: se sabe que en esa Organización se funciona de una determinada manera.

Cualquier Organización Policial que desee implementar su propia Sección, podría empezar planteándose que la mediación en la policía tiene básicamente tres campos importantes de aplicación:

- 1) Para intervenciones operativas que puedan ser tratadas desde la mediación
- 2) Para conflictos de la policía con los ciudadanos
- 3) Para conflictos internos de la organización

Como ya hemos dicho, cualquier conflicto es abordable aunque no siempre mediable, pero por ir concretando, los casos que pueden ser tratados operativamente con mediación pueden resumirse en aquellos que están vinculados a la calidad de vida (ruidos, molestias, animales, ocupación del espacio público, etc.), aquellos vinculados a las relaciones interpersonales con límites legales claros (accidentes de tráfico sin heridos, incidentes menores en escuelas, peleas de familia, consumo, vecindad, etc..) y aquellos vinculados a la diversidad cultural (determinados problemas con inmigrantes, etc.); es de destacar también las posibilidades de la Mediación Policial respecto a los asuntos que involucran a los menores, a los que con la intervención en vía extrajudicial de la policía en funciones de mediación, se les puede dar la posibilidad de conocer las consecuencias de sus actos y comportamientos y asumir una noción genuina del concepto responsabilidad...

Hoy ya disponemos de literatura en la que se narran casos gestionados desde el procedimiento de mediación policial y de los resultados obtenidos, a tal efecto cabe citar de nuevo, la obra titulada *“Mediación Policial: un oxímoron”*, Gallardo, R. & Pérez, J. & Pérez, H. Ed. Loisele, Vila-real, enero 2014, que es una recopilación del trabajo que viene realizando la Unidad de Mediación Policial de la Policía Local de Vila-real, UMEPOL, durante el año 2013.

En esta línea también conviene tener presente el anterior trabajo: *“Mediación Policial: el manual para el cambio en la gestión de conflictos”*, Gallardo, R. & Cobler, E. Editorial Tirant Lo Blanc, octubre, 2012, en el que también se describen situaciones reales abordadas por el procedimiento de la Mediación Policial, además de pretender sentar las bases filosóficas que motivan la necesidad del cambio cultural policial.

Pero por ir concretando sobre los casos abordables con técnicas de mediación policial entendemos que deben seguirse los siguientes criterios:

- a) Los límites legales han de estar muy claros y precisos
- b) La óptica ha de ser de prevención
- c) Los parámetros de evaluación han de contemplar la mediación
- d) Se deben excluir las conductas masivas
- e) Si el problema debe ser derivado y no existe el servicio, debe dejarse
- f) Debe existir posibilidad de generar experiencia

Las dificultades presumibles en la implantación de la mediación en contextos policiales pueden resumirse en:

- a) Legitimación

Aunque hay un Código de Conducta de las Naciones Unidas reconoce la mediación policial, en España, se puede deducir claramente la legitimación partiendo primero de la lectura del artículo 104 de la Constitución cuando establece como función de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado la de “proteger el ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”; y en esta misma línea, cabe mirar a la Ley Orgánica 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, cuando en su artículo 53 establece las funciones de los Cuerpos de Policía Local, y concretamente en el apartado i, que establece como función propia “la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello”. SIN EMBARGO, NO ESTARÍA DE MÁS UNA MAYOR ESPECIFICIDAD LEGAL.

- b) Vinculadas a la técnica

Las experiencias mundiales de mediación policial son insuficientes, extraídas de contextos culturales ajenos y condicionadas por una práctica de la mediación que se ajusta poco a la práctica policial. Debe generarse experiencia práctica.

c) Vinculadas a la organización

La mediación significa un cierto cambio cultural, como todo cambio cultural su implantación debe ser lenta y medida: a veces ocurre que los Policías probablemente como mecanismo de defensa ante la incertidumbre que rodea su trabajo, suelen ser en términos generales conservadores y resistentes a las innovaciones, un plan de trabajo percibido desde la “receta conocida” es mucho más cómodo, y, cómo no, también hay que decirlo, los procedimientos policiales tradicionales en algunos sectores policiales todavía siguen siendo bien vistos y entendidos como más “policiales”, y, no es probable que condecoren a los y las policías por hacer este trabajo; por si esto no fuera suficiente, además, las estructuras policiales están muy jerarquizadas y la mediación se piensa más en términos de horizontalidad que de verticalidad, y esta defensa de lo establecido, -resistencia al cambio- se vuelve más firme a medida que se asciende en la jerarquía policial donde los cambios se perciben como una amenaza al estatus quo adquirido tras largos años de esfuerzo profesional, en un entorno tan duro como es el policial.

Para los mandos, que algunas veces se erigen como “los guardianes del conocimiento”, otro problema es la necesidad del paso de un estilo de mando basado en las normas y los procedimientos a otro estilo basado en los valores y que fomente la capacidad creativa y de asunción de riesgos desde los niveles jerárquicos más bajos, que los mandos superen el “egocentrismo jerárquico” y que entiendan que el ejercicio vertical del poder suele producir o acrecentar una devaluación generalizada de las relaciones por obra y gracia de los mecanismos de control del poder.

## **VI.- ALGUNAS RECOMENDACIONES**

Con todo, no basta con que la Policía quiera, se necesita también la implicación de los líderes políticos, que han de partir de que la Mediación Policial es una inversión que produce ahorro.

Así que los actores políticos también tienen la palabra; su contribución es importante para que este proyecto salga adelante, porque la Mediación Policial, aún y todas las ventajas expuestas aún es muy frágil, y actualmente, nos encontramos en un momento paradójico:

Por un lado parece que cada vez hay más conciencia social sobre la necesidad e importancia que tiene la gestión de conflictos comunitarios, los que tienen que ver con la diversidad, los procesos de integración, la construcción de convivencia y la cohesión, sin embargo la consolidación de las Unidades de Mediación Policial más allá de la práctica informal, muy necesaria también, se ve amenazada sobre todo por la difícil situación social

actual que estamos viviendo en España y los recortes que en política social se están produciendo; en lo que a la Policía concierne porque a veces se priorizan otros asuntos descuidando todo lo que guarda relación con políticas de integración, diversidad, cohesión, cooperación y esto es al menos paradójico porque precisamente la mejor forma de luchar contra los conflictos actuales y aún con los venideros de cualquier índole, es precisamente contribuir a una sociedad más igualitaria, libre y justa y donde sea posible construir un proyecto de vida en común, compartido, y precisamente en este terreno es donde la cultura de la Mediación y por extensión la Mediación Policial puede ser un instrumento de especial utilidad... por eso consideramos de especial relevancia la apuesta política por la Mediación Policial como inversión en convivencia que coadyuva a la fortaleza social, que aproxima la Administración al pueblo, convirtiéndose en herramienta estratégica para hacer una aportación en salud social, suponiendo, en definitiva, una inversión en paz.

Y para que la implementación de la práctica de la mediación en contextos policiales sea más efectiva, desde nuestro punto de vista, se tienen que tener en cuenta algunas cuestiones que se derivan de todo lo expresado y de la opinión de diversos autores consultados. Así:

- 1) Es beneficioso hacer participar a la policía en programas de mediación comunitaria aunque estos no estén desarrollados por la policía.
- 2) Conviene también buscar la manera de involucrar a la comunidad más allá de los líderes políticos. La seguridad debe asentarse sobre la cohesión, la igualdad, el diálogo y la convivencia. La relación entre fuerzas de seguridad y comunidad debe fortalecerse mutuamente cambiando actitudes de incompreensión.
- 2) Es conveniente generar programas piloto de mediación en contextos policiales que permitan extraer experiencia real y concreta en entornos claros de intervención con este recurso.
- 3) Es conveniente tener en cuenta las dificultades objetivas descritas y, al principio, acotar mucho el campo concreto de la intervención, -cuando las Unidades de Mediación Policial se van consolidando van ampliando los campos competenciales en los que pueden intervenir-; habrá que estar atentos a los límites legales, tipología de casos, presión de tiempo y parámetros de evaluación deben estar bien definidos.
- 4) La implementación de un programa de estas características debe tener el soporte preciso al más alto nivel del mando operativo policial: se necesitan mandos carismáticos, líderes efectivos que se impliquen en el Proyecto y sean

capaces de sortear con creatividad las dificultades que, sin duda, van a ir surgiendo en la construcción del Modelo, asumida la valentía de reclamar que en el momento actual de turbulencias sociales, de las que la policía no es ajena, es preciso no tanto, sacar “policías a la calle” y si meter a algunos en los despachos para abordar tareas intelectuales.

- 5) Un programa piloto de mediación debería ser capaz de generar un modelo de intervención generalizable y exportable al menos a entornos parecidos.

Permítannos decirles que estamos ante algo nuevo, necesario e irreversible. La Mediación Policial concebida como herramienta preventiva, y proactiva, está despertando gran interés, prueba de ello es que en el seno de muchas Policías Locales se está gestando la inquietud de crear Secciones, Unidades que de forma especializada presten este Servicio, en algunas ya están funcionando de forma muy activa compartiendo su experiencia; cabe citar también la aportación de los diferentes Congresos que se han organizado en los últimos años y que han contado con la asistencia de bastantes Policías: por ejemplo, Las **XVIII Ponencias sobre Seguridad Ciudadana**, organizadas por la Guardia Urbana de Barcelona en octubre de 2004, a las que asistieron más de 500 Policías (Redorta 2004); También se deben mencionar las Jornadas sobre la Gestión Alternativa de Conflictos en la Policía que se celebraron en febrero de 2012 en el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña, que dieron pie para la creación en la Policía catalana (Mossos d'Esquadra) de un **Área de Mediación y Negociación**, dedicada a minimizar los efectos de las protestas ciudadanas en el espacio público y mediar en los conflictos sociales.

Y más próximos, el **Primer y Segundo Congreso Nacional de Mediación Policial** (2010 y 2012) celebrados en Vila-real, con una participación de más de 300 Policías en el primero y casi 500 en el segundo, y que fueron el embrión del último Congreso celebrado en este mismo año 2014 con carácter Iberoamericano, el **I Congreso Iberoamericano de Mediación Policial**, también en Vila-real, al que asistieron 350 Policías de toda España e Iberoamérica. En este mismo Congreso, el Alcalde de la ciudad asumió el compromiso de organizar el próximo evento de estas características.

El futuro es ahora, ya no caben dilaciones y depende de nosotras y nosotros.



## BIBLOGRAFÍA:

Gallardo, R.: "Acerca de la Mediación Policial", en Revista e-mediación, Volumen 7, nº 174, 2012.

Gallardo R. & Cobler E.: "Mediación Policial: el manual para el cambio en gestión de conflictos". Ed. Tirant lo Blanc & Ajuntament de Vila-real, 2012.

Gallardo, R.: "Construyendo la Mediación Policial", en Revista Foro Jurídico Iberoamericano FORJIB. 2013.

Gallardo, R. & Parra, O.: "Mediación Policial y principio de confidencialidad" en Revista e-Mediación, Año 8, nº 178. Enero 2014.

Gallardo, R. & Pérez, J. & Pérez, H.: "Mediación Policial: un oxímoron", Ed. Loisele, Vila-real, enero 2014.

Redorta, Josep, "Aprender a resolver conflictos", Ed. Paidós, Barcelona, (2007)

Redorta, Josep. "Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de Policía", Revista catalana de seguretat pública. (2004)

Redorta, Josep, "Cómo analizar conflictos", Ed. Paidós, (2007)

Redorta, Josep, "El Poder y sus Conflictos: ¿quién puede más", Ed. Paidós, (2005)

Redorta Josep, Bisquerra, Rafael, Obiols Meritxell, "Emoción y Conflicto", Ed. Paidós, (2010)

Redorta, Josep, "Hacia un mundo deseado", Ed. Milenio, Lérida, (2011)

Redorta, Josep, "No más conflictos", Ed. Paidós Empresa, Barcelona (2012)

Web y links comedandos:

[www.mediacionpolicial.es](http://www.mediacionpolicial.es)

[www.vila-real.es](http://www.vila-real.es)

<http://congresoiberoamericano.vila-real.es>