



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Direcció

CONCLUSIONS DEL CONGRÉS

- La mediació és una eina fonamental per al treball dels policies, ja que aquesta és una funció que en major o menor mesura la Policia Local ha fet durant molt de temps, però d'una forma més o menys intuïtiva; els canvis socials a què assistim demanen noves formes de fer les coses, però tenint en compte que innovar no sempre significa fer coses noves, de vegades innovar pot ser reformular les coses que ja es feien però d'una forma diferent, per això ara del que es tracta és de fer mediació d'una manera tècnica i sistemàtica. Però per les mateixes característiques i especificitats de la funció policial, cal anar cap a un model propi de mediació de la policia, i denominar-lo així: *mediació policial*, com un concepte amb discurs propi.
- Això ha de comportar que, necessàriament, la formació dels policies locals siga repensada en el fet que cal dissenyar accions formatives encaminades a fer que la *caixa de ferramentes* dels policies siga més gran pel que fa a habilitats socials (fonamentals per a qualsevol policia, però encara més per a algú que, a més, siga mediador policial); això enriquirà la funció policial, perquè l'aprenentatge d'aquestes habilitats és imprescindible per a relacionar-se amb les persones, i la labor policial és bàsicament relacionar-se de forma adequada amb la ciutadania.
- Perquè això siga possible: que es puga establir una altra forma de *fer policia*, també és important que els mateixos policies es consciencien que la seua funció no acaba fent complir les lleis; és obvi que han de fer complir les lleis (no ens carregarem ara l'estat de dret, però els que portem ja algun temps a la Policia sabem que això no és prou, i que avui el que se'ns demana és que garantim la seguretat, i aquesta és més una



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Direcció

percepció que una realitat, un programa de mediació policial pot contribuir al fet que la ciutadania senta més seguretat en el fet que tenen l'oportunitat de poder comptar amb la Policia per a resoldre els seus conflictes.

- D'altra banda, la gestió de la societat diversa ens demostra que hi ha persones que, per qüestions culturals, en realitat poden desconèixer que no compleixen la norma i, per tant, que molesten, i en conseqüència, generen un conflicte, i a aquestes persones cal informar-les, deixar-les contar el seu cas i, en definitiva, col·laborar perquè puguin viure en relació harmoniosa amb els seus nous veïns. Amb un programa de mediació policial això és possible; amb un model de policia tradicional, el que escauria és, segurament, formular una denúncia que seria la base de la gestació d'un conflicte que pot créixer i fer-se immanejable.
- Per tant, la mediació policial té una funció fonamental que és la preventiva (amb analogia amb el model mèdic o de salut: abans s'atenien les malalties quan apareixien, i ara es recomanen accions preventives per a evitar que emmalaltim). El que es pretén és intervenir en conductes que, si persistiren, podrien derivar en il·lícits i en autèntics problemes de seguretat. I ací cal citar Vicenç Fisas, titular de la Càtedra UNESCO sobre Pau i Drets Humans de la Universitat Autònoma de Barcelona: *"La pràctica de la mediació, a qualsevol nivell de les relacions humanes, implica un aprenentatge i un ensinistrament en la resolució positiva de conflictes. Té molt a veure amb l'educació per a la pau, ja que quan solucionem un conflicte adquirim la capacitat de solucionar conflictes futurs, siga de la mateixa temàtica o d'una altra diferent"* I encara que totes les persones pogueren arreglar les coses pel seu compte, és més que probable que vindrien a contar-nos els seus conflictes; cal estar atents de no interpretar la necessitat de ser atés com una exigència perquè els resolguem el problema; algunes vegades no podrem. La



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Direcció

nostra tasca com facilitadors serà brindar-los l'ajuda que necessiten per a aconseguir els seus objectius. En alguns casos això implica "portar-los de la mà"; en altres bastarà d'escoltar-los en silenci, i, en altres, bastarà de saber que la Policia s'interessa pel seu cas.

- La mediació és una estratègia molt eficaç per a resoldre conflictes comunitaris, però té un seriós desavantatge: requereix temps i espai. En Policia implica personal format i compromés, temps per a dedicar-li a cada conflicte, i un espai físic on poder parlar aïllat de la resta de dependències policials, confortable i adequat; si no es reuneixen aquests requisits, no és aconsellable formalitzar un projecte de mediació policial. Però si pretenem millorar el servei i volem oferir un servei de qualitat, hem de plantejar-nos la creació dins dels cossos de Policia Local d'unitats de mediació, pel simple fet que, en cas contrari, mantindrem un sistema incomplet: pensem en els molts conflictes que per la seua complexitat requereixen un poc més que la simple intervenció d'un policia de patrulla, aquests se solucionen de forma temporal, i queden latents en l'entorn i amb el risc que en qualsevol moment tornen a esclatar, i s'eternitzen en un cicle d'anada i tornada.
- La mediació policial està inclosa dins de la idea d'un model de policia comunitària, però no cal ser ingenus, la realitat ens fa veure que actualment una estratègia a mitjà termini ha de ser un enfocament comunitari com a eix fonamental de treball, però no podem deixar de mirar cap a un enfocament d'una policia solucionadora de problemes i d'intervenció; però el que ha d'ocórrer és que en l'organització policial on s'implanta un projecte de mediació, la cultura d'aquesta (responsabilitat, col·laboració, solidaritat, respecte, recerca de solucions, no de problemes, el diàleg, la comunicació, la participació.....), impregna tots els protocols de la resta d'unitats, -tota l'organització coneix que s'hi



POLICIA LC
VILA-REAL
Direcció

treballa amb la premissa que la primera via de solució al problema estarà inclosa dins d'aquests paràmetres, això fomentarà que en cap cas la Policia pugui ser part del problema, sempre serà la solució.

- La legitimació legal pot parèixer que és escassa, però si atenem el que hi ha, la normativa comunitària (directives europees), la Constitució, la Llei de forces i cossos de seguretat, la norma marc... el recent Reial decret que es va aprovar el dia 5 de març, de mediació en assumptes civils i mercantils, l'Ordenança de convivència ciutadana de Vila-real, que prompte es publicarà, la qual dedica un capítol sencer, el 12, a la mediació... comprovarem que se'ns **encomana** la funció de garantir la seguretat, i ja sabem que aquesta és una percepció, d'utilitzar els mitjans i recursos adequats proporcionats, com també la diligència necessària, i ací podem entendre que la paraula (dins d'un context de conversació eficaç) és la primera *arma* que ens dóna la llei per a treballar; a més, com a funció pròpia, l'art. 53 de la Llei de forces i cossos de seguretat ens encomana la funció "d'intervenir en conflictes privats"; un programa de mediació policial, per tant, és necessari si no volem tenir un organigrama *coix*: de la mateixa manera que pensem en unitats de trànsit policia de medi ambient, atestats... Si volem que l'esquema estiga complet, hem de pensar en unitats o serveis de mediació policial.
- **Cap al model de mediació policial:** s'ha d'aconseguir que aquesta forma proposada de fer policia, es generalitze, s'estenga –xarxa relacional- cap a les diferents organitzacions, i de la mateixa manera que quan fem un atestat per un accident de trànsit, potser la forma de l'atestat de Madrid siga diferent del de Vila-real, però el contingut sempre serà el mateix, cal que el servei de mediació policial siga el mateix a



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Direcció

totes les policies, que es puguem dissenyar protocols comuns i formes d'actuació, i tot això en la concepció que és un servei important. Si no es fa així, es corre el risc que una eina important i útil per al treball del policia se'ns perda en el camí, i això, a més, seria inconcebible; per tant, no valen només les bones intencions, perquè això pot semblar que siga ser poc seriós; si bé és cert, que a nadar s'aprén nadant, ara ja és impensable *tirar-se a la piscina*.

- Perquè així es conceba, cal aconseguir que les autoritats ho entenguen i que els cossos de policia disposen de persones implicades i compromeses (que, afortunadament, les tenim) i formades en aquestes tècniques, perquè està clar que ni tots els problemes es resoldran amb la mediació, ni totes les persones són susceptibles de ser mitjançades, ni tots podem ser mediadors; la predisposició és fonamental, però per a capacitar-se cal formació específica, perquè, en definitiva, estem parlant d'un concepte tan important com la *competència social*.

RESUM DE LES VALORACIONS DELS CONGRESSISTES

- Congressistes: 487

Ens interessa saber la seua opinió

Escriviu les tres idees que us han semblat més interessants de cada ponent, i segons valoreu d'acord amb el barem següent l'aportació de cada ponent al congrés:

**Idees més valorades (coincidentes) dels assistents sobre els
diferents ponents i les ponències:**



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Direcció

➤ **Sr. Jordi Pérez:**

- La maleta preventiva per a les funcions de la Policia.
- Idea de prevenció.
- La importància de no deixar mai de ser amables.

➤ **Intendent Martínez, oficial Requena i agent Rodrigo:**

- Reflexió sobre les relacions, l'amabilitat, la motivació, el diàleg i la integració en relació amb la Policia Local.

➤ **Inspectora Rosa Ana Gallardo, Sergi González i Juan Miguel Meseguer:**

- El canvi del rol d'autoritat pel rol relacional.
- El verb *aprendre*, com el verb *amar*, no es conjuga en imperatiu; només aprén el que vol i cal fer que vulguen; desig d'aprendre i de compartir el que s'ha après.
- Foment dels valors socials.

➤ **Inspector Rodríguez:**

- Gestió de la diversitat.
- Principis de perspectiva interna i externa.

➤ **Sra. Ángeles Navarro:**

- Formació de qualitat per a la Policia en l'IVASPE.
- Potenciació del mòdul de Psicologia i Ciències Socials.
- Competència tècnica, instrumental i interpersonal.

➤ **Sr. Miguel Ángel Santos Guerra:**

- Necessitat d'enteniment social: educar els ulls per a veure, observar no és mirar, és buscar.
- El fi de l'educació és fer ciutadans.
- La importància del diagnòstic i del llenguatge.

➤ **Sr. Josep Redorta Lorente:**



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Direcció

- La mediació és un concepte nou.
- La importància de la paraula per a la resolució dels conflictes i la necessitat d'abordar-los des de la causa, no sols sobre els símptomes.

VALORACIÓ MITJANA DE TOTES LES PONÈNCIES: 3,37

