



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Jefatura

CONCLUSIONES CONGRESO:

- La Mediación es una herramienta fundamental para el trabajo de los Policías, ya que esta es una función que en mayor o menor medida la Policía Local ha venido haciendo durante mucho tiempo, pero de una forma más o menos intuitiva; los cambios sociales a los que estamos asistiendo demandan nuevas formas de hacer las cosas, pero teniendo en cuenta de que innovar no siempre significa hacer cosas nuevas, a veces innovar puede ser reformular las cosas que ya se hacían pero de diferente forma, por eso ahora de lo que se trata ahora es de hacer mediación de una manera técnica y sistemática. Pero por las mismas características y especificidades de la función policial, hay que ir hacia un modelo propio de Mediación de la Policía, y llamarlo así: “Mediación Policial”, como un concepto con discurso propio.
- Esto ha de suponer que, necesariamente, la formación de los Policías Locales sea “repensada” en cuanto a que se habrán de diseñar acciones formativas encaminadas a hacer que la “caja de herramientas” de los Policías sea más grande en cuanto a habilidades sociales (fundamentales para cualquier Policía, pero aún más para alguien que además, sea mediador policial); esto enriquecerá la función policial, porque el aprendizaje de estas habilidades es imprescindible para relacionarse con las personas, y la labor policial es básicamente relacionarse de forma adecuada con la ciudadanía.
- Para que esto sea posible: que se pueda hacer otra forma de “hacerpolicía”, también es importante que los mismos Policías se conciencien de que su función no termina “haciendo cumplir las leyes”; es obvio que han de hacer cumplir las leyes (no nos vamos a “cargar el



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Jefatura

estado de derecho”, pero quienes llevamos ya un cierto tiempo en la Policía sabemos que eso no es suficiente, y que hoy lo que se nos demanda es que garanticemos la seguridad, y ésta es más una percepción que una realidad, un programa de Mediación Policial puede contribuir a que la ciudadanía piense/sienta más seguridad en cuanto a que tienen la oportunidad de poder contar con la Policía para resolver sus conflictos.

- Por otra parte, la gestión de la sociedad diversa, nos está demostrando que hay personas que, por cuestiones culturales, en realidad puede estar “desconociendo” que no cumple la norma y por tanto que está “molestando” y por tanto, generando un conflicto, y a esas personas hay que darles la oportunidad de informarlas, dejarles contar su caso, y en definitiva colaborar a que puedan vivir en relación armoniosa con sus nuevos vecinos; con un programa de mediación policial esto es posible, con un modelo de policía tradicional, lo que procedería es, seguramente formular una denuncia y la base de la gestación de un conflicto que puede crecer y hacerse inmanejable.
- Por tanto, la Mediación Policial tiene una función fundamental que es la preventiva (con analogía con el modelo médico o de salud: antes se atendían las enfermedades cuando aparecían, y ahora se recomiendan acciones preventivas para evitar que enfermemos). Lo que se pretende es intervenir en conductas que, de persistir, podrían derivar en ilícitos y en auténticos problemas de seguridad. Y aquí cabe citar a Vincenc Fisas, titular de la Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos de la Universidad Autónoma de Barcelona: *“La práctica de la Mediación, a cualquier nivel de las relaciones humanas, supone un aprendizaje y un adiestramiento en la Resolución Positiva de Conflictos. Tiene mucho que ver con la Educación para la Paz, puesto que cuando solucionamos un conflicto adquirimos la capacidad de solucionar conflictos futuros, sea de la*



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Jefatura

misma temática o de otra diferente” Y aunque todas las personas pudieran arreglar las cosas por su cuenta, es más que probable que vendrían a contarnos sus conflictos; hay que estar atentos de no interpretar la necesidad de ser atendido como una exigencia para que les resolvamos el problema; algunas veces no podremos. Nuestra tarea como facilitadores será brindar la ayuda que precisan para lograr sus objetivos. En algunos casos esto implica “llevarlos de la mano”; en otros bastará con escucharlos en silencio, y, en otros, bastará con saber que la Policía se interesa por su caso.

- La Mediación es una estrategia muy eficaz para resolver conflictos comunitarios, pero tiene una seria “desventaja”: -lleva tiempo y espacio-. En Policía implica personal formado y comprometido, tiempo para dedicarle a cada conflicto, y un espacio físico donde poder hablar aislado del resto de dependencias policiales, confortable y adecuado; si no se reúnen estos requisitos, no es aconsejable formalizar un Proyecto de Mediación Policial.

Pero si pretendemos mejorar el servicio y queremos ofrecer una verdadera calidad en el mismo, tendremos que plantearnos la creación dentro de los Cuerpos de Policía Local de “Unidades de Mediación”, por el simple hecho de que de lo contrario mantendremos un sistema incompleto: Pensemos en los muchos conflictos que por su complejidad requieren algo más que la simple intervención de un policía de patrulla, éstos se solucionan de forma temporal, quedando latentes en el entorno y con el riesgo de que en cualquier momento vuelvan a estallar, eternizándose en un ciclo de ida y vuelta.

- La Mediación Policial está incluida dentro de la idea de un modelo de Policía Comunitaria, pero no hay que ser ingenuos, la realidad nos hace ver que hoy una estrategia a medio plazo ha de ser un enfoque



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Jefatura

comunitario como eje fundamental de trabajo, pero no podemos dejar de mirar hacia un enfoque de una policía solucionadora de problemas y de intervención; pero lo que ha de ocurrir es que en la Organización Policial donde se implanta un Proyecto de Mediación, la cultura de ésta (Responsabilidad, colaboración, solidaridad, respeto, búsqueda de soluciones no problemas, el diálogo/comunicación, participación.....), impregna todos los protocolos del resto de Unidades, -toda la Organización conoce que en ésta, se trabaja con la premisa de que la primera vía de solución al problema va a estar incluida dentro de estos parámetros, esto va a fomentar que en ningún caso, la Policía pueda ser parte del problema, siempre será la solución.

- La legitimación legal, puede parecer que es escasa, pero atendiendo a lo que hay, tanto la Normativa Comunitaria, (Directivas Europeas) la Constitución, La Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, La Norma Marco..... el reciente Real Decreto que se aprobó el día 5 de marzo de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, la Ordenanza de Convivencia Ciudadana de Vila-real, próxima a publicarse, dedica un capítulo entero, el 12, a la Mediación... comprobaremos que se nos encomienda la función de garantizar la seguridad, y ya sabemos que ésta es una percepción, de utilizar los medios y recursos adecuados proporcionados así como la diligencia necesaria, y aquí podemos entender que la palabra (dentro de un contexto de conversación eficaz) es la primera “arma” que nos da la ley para trabajar; además, como función propia, el art. 53 de la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad nos encomienda la función de “Intervenir en Conflictos Privados”; un Programa de Mediación Policial, por tanto, es necesario sino queremos tener un organigrama “cojo”: de la misma forma que pensamos en Unidades de Tráfico, Policía de Medio Ambiente, Atestados.... Si



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Jefatura

queremos que el esquema esté completo, hemos de pensar en Unidades/Servicios de Mediación Policial.

- **Hacia el Modelo de Mediación Policial:** se ha de conseguir que esta forma propuesta de hacer policía, se generalice, se extienda –red relacional- hacia las diferentes Organizaciones, y de la misma manera que cuando hacemos un atestado por un accidente de tráfico, puede que la forma del atestado de Madrid sea diferente del de Vila-real, pero el contenido siempre será el mismo, el servicio de Mediación Policial sea el mismo en todas las Policías, que se puedan diseñar protocolos comunes y formas de actuación, y todo ello en la concepción de que es un servicio importante. De no hacerse así, se corre el riesgo de que una herramienta importante y útil para el trabajo del Policía se nos pierda en el camino, y eso además sería inconcebible, por tanto, no valen solo las buenas intenciones, porque eso puede parecer ser poco serio; si bien es cierto, que a nadar se aprende nadando, hoy ya es impensable “tirarse a la piscina”.
- Para que así se conciba, hay que conseguir que las Autoridades lo entiendan y que los Cuerpos de Policía cuenten con personas implicadas y comprometidas (que afortunadamente, tenemos) y formadas en estas técnicas, porque está claro que ni todos los problemas se van a resolver por la mediación, ni todas las personas son susceptibles de ser mediadas, ni todos podemos ser mediadores; la predisposición es fundamental pero para capacitarse se necesita formación específica, porque en definitiva estamos hablando de algo tan importante como la “Competencia Social”.



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Jefatura

RESUMEN DE LAS VALORACIONES DE LOS CONGRESISTAS:

- **Congresistas: 487.**

Nos interesa saber su opinión:

Escriba las tres ideas que le han parecido más interesantes de cada Ponente, y según el siguiente baremo valore la aportación del mismo al Congreso:

Ideas más valoradas (coincidentes) de los Asistentes sobre los diferentes Ponentes y Ponencias:

- **D. Jordi Pérez:**
 - La maleta preventiva para las funciones de la Policía.
 - Idea de prevención.
 - La importancia de no dejar nunca de ser amables.
- **Intendente Martínez, Oficial Requena y Agente Rodrigo:**
 - Reflexión acerca de las relaciones, la amabilidad, motivación, el diálogo e integración en relación con la Policía Local.
- **Inspectora Rosa Ana Gallardo, Sergi González y Juan Miguel Meseguer:**
 - El cambio de rol de autoridad por el rol relacional.
 - El verbo aprender, como el verbo amar, no se conjuga en imperativo, solo aprende el que quiere y es necesario hacer que quieran, deseo de aprender y de compartir lo aprendido.
 - Fomento de los Valores Sociales.
- **Inspector Rodríguez:**
 - Gestión de la diversidad.
 - Principios de perspectiva interna y externa.



POLICIA LOCAL
VILA-REAL
Jefatura

➤ **Dña. Ángeles Navarro:**

- Formación de calidad para la Policía en el IVASPE.
- Potenciación del módulo de Psicología y Ciencias Sociales.
- Competencia técnica, instrumental e interpersonal.

➤ **D. Miguel Ángel Santos Guerra:**

- Necesidad de entendimiento social: educar los ojos para ver, observar no es mirar, es buscar.
- El fin de la educación es hacer ciudadanos.
- La importancia del diagnóstico y del lenguaje.

➤ **D. Josep Redorta Lorente:**

- La Mediación es algo novedoso.
- La importancia de la palabra para la resolución de los conflictos y la necesidad de abordarlos desde la causa, no solo sobre los síntomas.

VALORACIÓN MEDIA DE TODAS LAS PONENCIAS: 3,37

