



**UNIVERSITAT
JAUME·I**

Mediación policial y resiliencia.

TRABAJO FINAL DE GRADO.

GRADO EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD 2017/2018

ALUMNO: Alejandro Martínez Ros

TUTOR: Juan José Periago Morant

ÍNDICE:

Extended summary

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. LA MEDIACIÓN.....	8
2.1. Orígenes de la mediación.....	8
2.2. Concepto de la mediación.....	9
2.3. Elementos de la mediación: especial referencia al conflicto.....	10
2.4. Clases de mediación.....	14
3. LA RESILIENCIA.....	16
4. MEDIACIÓN Y RESILIENCIA.....	20
5. LA MEDIACIÓN DE LA POLICÍA LOCAL.....	26
6. CONCLUSIONES FINALES.....	31
7. BIBLIOGRAFÍA.....	34
8. ANEXO LEGISLATIVO.....	36

Extended Summary

In the current times circumstance makes people of different culture, religion, race, sex, etc. coexist, which often creates disagreements between citizens, causing general unrest.

Mediation is as old as humankind itself. We know of this discipline in ancient China, Japan and Africa, amongst others, but the first documented treaty of peace and friendship, although written on a rock, is from 1278 BC, found in Qadesh, carried out between leaders in Egypt and the Hitita Empire.

Organic Law 2/1986 of Law Enforcement (March 13th), says in its article 53, section i, that “Local Police has to cooperate in resolution of private conflict whenever requested”.

Mediation requires a neutral third person and it has become a basic tool in relations amongst countries, cultures, companies, people, etc., becoming a purpose that includes various disciplines.

From a more outdated point of view, we can consider conflict as an abnormal, destructive and aggressive act that alters law and order, has no solution and needs to be eliminated; meanwhile, at this moment, it is considered as an opportunity to promote social relations, showing conflict like part of our daily lives in a positive and constructive way, which can change and doesn't need to be aggressive.

Nowadays, the main aim in the mediation field is to achieve cooperation of all parts involved, making the purpose and the means complement each other coherently, in a peaceful manner, so that all parts end up gaining, this being the ideal outcome in a mediation process.

The last few years, in which mediation has been a vital instrument for cohabitation of humankind, a new concept has emerged, deeply bound to mediation. This concept is resilience.

Forés&Grané's (2010) definition of resilience is “the ability of a group of people or a person to face adversity, overcome it and end up stronger or transformed”. This is what we would colloquially know as “what doesn't kill you, makes you stronger”.

The paradigm of resilience opens a new, improved period in people's lives, which consists in favouring the positive side and paying less attention to negative attitudes such as vengeance, indifference and victimhood.

What at first feels like a menace hast to transform into an opportunity to grow and come out of a negative situation stronger than ever. This will help in future conflict, so we will know how to face it from the very beginning with a determination that will lead to overcoming it in the best possible way, because resilient people have acquired a series of resources and skills that they didn't possess before.

Why is it important to develop resilience?

- a) It allows you to recover
- b) It won't let you give up
- c) It helps manage pressure
- d) It helps overcome sadness
- e) It allows you to grow despite problems you may have

- f) It urges you to have a sense of humour
- g) You learn from your mistakes
- h) It gives you strength to face problems
- i) You can control negative thoughts and emotions
- j) It stimulates your abilities in hard times

In the current legal framework, in which Spain takes part in a public service model, typical of an advanced democratic society (contrary to legalism and control regime, both out-dated), this Local Police, according to several studies like Riss, Garrido, Luque or Martin's, between the 1980's and the 1990's, carries out about 80% of its actions in a field that's different from penal jurisdiction, and is basically focused on assistance, informative and collaborative work for the sake of achieving a good and peaceful cohabitation between citizens.

Local police, frequently has the possibility to act in family, school or neighborhood fields due to their close connection to society, which is why its most preventive task has the adequate tools to be able to act in conflict.

In this last section, in which a resolution is achieved, normally you can support one side and contradict the other side, giving a legal response to the conflict, but the local police, as proof of its constant evolution and improvement, should not just accept this, but try to find the most assertive solution in which both sides of the conflict end up satisfied, with the feeling that they're both "winning" and with the certainty that they have an excellent police service at their disposal.

Currently, from matters derived to the mediation service by court (intra judicial) and matters that get directly dealt with police (extrajudicial) can be, we can deduce that:

- a) The mediation service is free, which actively contributes to the constitutional law principle of free access to justice.
- b) In the event of a conflict resolution, which is what happens in most cases, the personal fulfilment of all parties is encouraged, and this, for sure, contributes to a better society.
- c) It is an opportunity to bring citizens closer to the police force and vice-versa, strengthening their relationship and therefore increasing society's potential.
- d) Justice courts, which are swamped, among other things, by many issues that could be resolved by police mediation, get decongested.
- e) Evident economic savings.

Summary: Local police officers, following the public service model, in their eagerness to improve, keep increasing their involvement with citizens, and therefore, getting involved with their cohabitation problems. This is why the mediation discipline is being formed, with the aim to find a solution to conflict, promoting active involvement of all parts and trying to achieve resilience in those affected by the situation, giving them the adequate tools to face future conflict with a communal goal: good cohabitation.

Keywords: Police officers, local police, mediation, conflict, resilience.

Resumen: La policía local, en su afán de mejorar siguiendo el modelo de servicio público, está involucrándose cada día más en la relación con el ciudadano, y por ende, con sus problemas relativos a la convivencia en sociedad. Para ello se está formando en la disciplina de la mediación, con el objetivo de buscar una solución a los conflictos, promoviendo la participación activa de las partes enfrentadas e intentando conseguir la resiliencia de los afectados, dándoles herramientas adecuadas para afrontar futuros problemas con un fin común: la buena convivencia en sociedad.

Palabras clave: policía local, mediación, conflicto, resiliencia.

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo está dedicado a uno de los servicios que realizamos en el ayuntamiento para el cual presto mis servicios actualmente, que es el servicio de mediación de la Policía Local de Almazora, el cual está en una ola creciente debido a la gran aceptación que está teniendo entre los ciudadanos.

La función de la Policía Local en esta materia viene reflejada en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en la que en su artículo 53, donde se enumeran sus funciones, en el apartado "i" dice: "Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello".

El presente trabajo de investigación tiene por objeto analizar el papel de la mediación en la resolución de conflictos. El empleo de la mediación en la solución de conflictos tiene actualmente un gran predicamento en distintas esferas sociales. En este trabajo definiremos su campo de aplicación a la solución de los conflictos vecinales en los que pueden intervenir los miembros de la Policía Local.

Trataremos de hacer ver que la introducción de la figura del mediador o tutor de resiliencia puede favorecer a las dos partes enfrentadas en un conflicto, ayudándolas a encontrar una solución favorable para ambas.

La función del mediador es, a través de herramientas como un lenguaje adecuado y una serie de preguntas, apoyadas en la formación, experiencia y una gran implicación en la materia, conseguir cambiar el enfoque del conflicto, provocando en las partes enfrentadas verlo como una oportunidad de cambiar y mejorar las cosas.

Veremos también en qué asuntos se puede mediar y en cuáles no, respetando así lo que corresponde a la administración de justicia y cuáles pueden ser trabajados por los componentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad dedicados a la mediación policial.

En el presente trabajo investigaremos los orígenes de la mediación, los tipos que existen, los distintos conceptos que se conocen, así como indagar especialmente en la figura del conflicto, el cual es el que da sentido a la existencia de la misma.

La regulación legal que existe sobre la mediación también es objeto de este estudio.

Trataremos de averiguar cuáles son las características de la resiliencia, de cómo influye en las personas para salir fortalecidas ante la adversidad.

2. LA MEDIACIÓN.

2.1. Orígenes de la mediación.

La mediación, al ser un hecho realizado por el ser humano, podemos decir que tiene la misma antigüedad que éste. Lo mismo podemos afirmar del conflicto, ya que es inherente a la condición humana y a su convivencia en comunidad. Como se puede leer en textos antiguos, de Heráclito y Aristóteles el conflicto se puede considerar como algo que ha servido para cambiar cosas que han acabado mejorando, en la disputa entre dos o más personas, pudiéndose tener como algo incluso positivo. En este sentido aparece en la *Ética nicomaquea* de Aristóteles, VIII 2, 1155b, donde podemos ver que “lo opuesto concuerda y que de las cosas discordantes surge la más bella armonía”, “y que todo sucede según discordia”¹.

Así como para que exista conflicto simplemente es necesario la existencia de dos personas, para la mediación además se necesitaba la presencia de una tercera, la cual siempre ha podido manifestar su opinión, a veces interesada o no, para mediar entre ambas partes en disputa.

Los orígenes de la mediación los podemos situar en la antigua China, si bien consta un texto de mediación en Qadesh que data de 1278 antes de Cristo.

La institución de la mediación es un fenómeno extendido geográficamente, tenemos vestigios en Japón a través de un veterano se esperaba que diera solución a los problemas que surgían entre personas o incluso entre pueblos. Igualmente en África existían las asambleas vecinales para solucionar problemas entre vecinos, a través de algún líder, que podía ser también algún familiar con autoridad moral para ello, en aras de conseguir pactos de paz.

Seguramente, habrán casos anteriores, porque como bien hemos dicho, la mediación es tan antigua como el ser humano, pero el primer caso documentado del que se tiene constancia es el Tratado de Qadesh, en 1278 a. de C. Este caso nos merece especial atención por su singularidad que finalizó con un acuerdo de paz y amistad entre dos reinos enfrentados, el Hittita y Egipto.

Allí se comienza a gestar la batalla de Qadesh, 1274 a. de C., (15 años antes de la firma del tratado) una batalla entre el todopoderoso Egipto y el Imperio Hitita, con sus respectivos líderes, Ramsés II y Hatusilli III, que acabó con una desgarradora pérdida de vidas humanas y al parecer con un empate técnico. Egipto no asumió el empate y siempre dijo que había ganado la batalla; ordenando incluso escribir el poema de “pentaur”, a instancias del propio faraón egipcio, en aras de simular una victoria en la batalla. Nada más lejos de la realidad, ya Egipto no pasó en su avance de tropas de Qadesh, y nunca más lo volvió a hacer.

¹EGGERSLAN, C. y JULIA V. E., “*Los filósofos presocráticos*”, Ed. Gredos, Madrid, 1978, p. 347.

Acabaron plasmando sobre una losa la siguiente inscripción:

“He aquí: es Hattusili, el Gran Príncipe de Hatti, que ha establecido por sí mismo un tratado con Ramsés II, el Gran Gobernador de Egipto, a fin de que, a partir de este día, exista la paz y una buena fraternidad entre nosotros, para siempre; mientras él esté en fraternidad conmigo y en paz conmigo, yo estaré en fraternidad con él y en paz con él, para siempre. No habrá enemigos para separarlos, hasta la Eternidad.”

El acuerdo de dicho tratado establecía el siguiente contenido:

- Maldiciones y bendiciones
- Ambas deidades lo ratifican
- Extradición de fugitivos
- Separación nítida entre bloques y fronteras, a partir de Qadesh.
- Aseguran fronteras
- Represalias a terceros conjuntas
- Envío de contingentes

Con el tratado ganaron todos, como fin de una verdadera y exitosa mediación hubo lo que actualmente se conoce como un *“win-win”*. Acabaron intercambiando funcionarios de la época (expertos arquitectos), relaciones sociales y familiares (mujeres de reyes Hititas se desposaron con faraones), desencadenando un importante intercambio cultural, que enriqueció a ambas partes y lográndose la paz deseada.

2.2 Concepto de mediación.

El concepto de mediación ha sido tratado por la doctrina ofreciéndose distintos conceptos de la misma así SIX² considera a la misma como *“La mediación, contrariamente a lo que sería un juicio, un arbitraje o una negociación, que son situaciones duales, es una situación triangular; implica necesariamente una tercera persona, un tercero estrictamente independiente de ambos protagonistas o antagonistas. La mediación es un no poder. El mediador debe suscitar la libertad”*

De esta definición se puede extraer que para que exista mediación ha de existir una serie de elementos que posteriormente estudiaremos como son la existencia de un conflicto, personas que forman parte de éste y una tercera persona que ayuda a conseguir un consenso entre ambas partes enfrentadas.

²SIX, J. F., *“Le temps des médiateurs”*, Ed. Seuil, Paris, 1991, p.22.

Por su parte otros autores como VINYAMATA³ consideran a la misma en el sentido siguiente *“Mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer su buena relación y dar por acabado, o por lo menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás”* como se puede observar este autor acentúa el aspecto procedimental de la mediación otorgándole significación a la comunicación entre las partes.

Por otra parte existen definiciones legales como la que aparece en nuestro ordenamiento jurídico, concretamente podemos encontrarla en la Ley 5/2012 de 6 de julio sobre Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles⁴, según su artículo 1 que dice *“se entiende por mediación cualquier medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”*.

2.3. Elementos de la mediación: especial referencia al conflicto.

La mediación es un proceso donde uno de sus objetivos es aprender, y enseñar, a través de técnicas, con no poco esfuerzo físico y sobretodo mental, ya que influyen muchos factores como puede ser los intereses, ideología, emoción, que un conflicto puede ser resuelto y aspira a lograr la satisfacción de las partes involucradas con la mencionada resolución.

En ella intervienen una serie de elementos:

- Un elemento subjetivo como son las partes en conflicto y la figura del mediador.
- Un elemento objetivo como es el conflicto.

Y dichos elementos interrelacionan por medio de un procedimiento que es el que llevará a la solución de conflicto con la intervención guiada por el sujeto mediador con una posición neutral.

La mediación necesita de esta tercera persona neutral, y en la actualidad se ha convertido en una herramienta básica para la relación entre países, culturas, empresas, personas, etc., convirtiéndose en una función que comprende varias disciplinas, en el que podemos decir que sus objetivos son, entre otros:

- Conocer si el conflicto es susceptible de ser solucionado a través de la mediación atendiendo a las características de los sujetos implicados.

³VINYAMATA, E. *“Conflictología: Curso de resolución de conflictos”*. Grupo Planeta, Barcelona, 2014, p.95.

⁴Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, BOE» núm. 162, de 7 de julio de 2012.

- promover una buena comunicación entre las partes afectadas.
- ayudarlas en la comprensión de los intereses de ambas partes.
- entrar en todos los detalles que no se han tenido en cuenta con anterioridad.
- reducir la tensión del conflicto.
- ver si alguna propuesta es inviable, abrir la mente de las partes en cuanto a nuevas propuestas.
- tener en cuenta posibles problemas futuros.

En la mediación se intenta conseguir que las dos partes se sientan ganadoras en el proceso, con la consciencia de que la otra parte también está contenta, consiguiendo un resultado de win-win, en la que sería el mejor de los resultados de la mediación. Este concepto aparece reflejado en los aspectos que se detallan a continuación.



Gráfica 1. III Congreso Iberoamericano de Mediación en el ámbito de la seguridad pública. Autor: José Luis Carque Vera.

El elemento subjetivo al que nos referíamos anteriormente hace que a la mediación se le denomine comunicación triangular, donde aparecen tres sujetos con roles distintos en la que los mismos se han de prestar de manera voluntaria al proceso, donde se es libre de acatar o no las soluciones alcanzadas.

De todas las mediaciones se extraen conclusiones siendo una de ellas que “un no acuerdo” es también un acuerdo “un acuerdo de no acuerdo”, lo cual puede ayudar en un futuro a alguna de las partes implicadas, tanto las que componen el conflicto como las que participaron como mediadores, ya que toda experiencia es positiva en la mejora de todos ya que como se dijo anteriormente uno de los objetivos de la mediación es aprender y una mediación no exitosa se llega a convertir en una experiencia para tener en cuenta en un futuro.

Anteriormente nos referimos a la importancia del conflicto puesto que no se podría entender la mediación sin la existencia del conflicto, dado que éste es inherente a la condición humana y su relación en comunidad en muchas ocasiones.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española entiende que conflicto, proviene del latín “conflictus”, contemplando seis acepciones:

1. Combate, lucha, pelea
2. Enfrentamiento armado
3. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida
4. Problema, cuestión, materia de discusión
5. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos
6. Momento en que la batalla es más dura y violenta

De las propuestas la que más se acerca a nuestro objeto de estudio es la que entiende el conflicto como un problema, cuestión que es materia de discusión.

El conflicto tradicionalmente suele ser contemplado desde una posición negativa sin embargo algunas posiciones doctrinales extraen elementos positivos del mismo, en este sentido ROSS⁵ manifiesta que *“los enfoques del manejo del conflicto basados en los intereses se valen de estrategias que salvan las diferencias y disponen los resultados en forma que todos se benefician. Los enfoques psicoculturales, por el contrario, se centran en la modificación de los sentimientos hostiles como paso previo hacia el tratamiento de las diferencias sustanciales. Para que el manejo del conflicto sea eficaz, debe tratar los intereses y las interpretaciones como las principales causas del conflicto”*.

Autores como VINYAMATA⁶ que han abordado específicamente esta temática consideran que *“Los conflictos van más allá de una descripción limitada de una palabra o de un concepto restrictivo. Conflicto también es sinónimo de crisis, problema, dificultad extrema, incluso de alguna forma de violencia. La conflictividad también queda reflejada en muchas organizaciones pensadas justamente para moderar, prevenir o tratar las crisis o los conflictos.*

Otra definición que se nos ofrece del conflicto y su tratamiento nos la proporciona URY⁷ *“El camino no es eliminar el conflicto. El mundo, de hecho, necesita más conflictos y no menos, porque en la medida que hay injusticia en el mundo vamos a necesitar conflictos para llamar la atención sobre las injusticias. El desafío no está en eliminar el conflicto sino en transformar la forma en que nosotros manejamos el conflicto, que lo hacemos de una forma destructiva a través de la violencia, de la guerra, de batallas, etcétera, de transformarlo en una forma más constructiva como la negociación, la Mediación y otras.”*

En el ámbito de la mediación, se está tratando de ver el conflicto como algo positivo, como una prueba que te presenta la vida para superarla y salir fortalecido de esta situación “resiliencia” al que dedicaremos una singular atención posteriormente.

⁵HOWARD ROSS, M., *“El conflicto y su manejo”*, Ed. Paidós, Barcelona, 1995. p.267.

⁶VINYAMATA, E., *“Conflictología: Curso de...”*, op. Cit., p. 103.

⁷ URY, W., *“Obtenga el sí. El arte de dialogar sin ceder”*. Traducción del inglés de G. de Alba Guerra, 1981. 1a edición, 5a reimpresión, México, 1986. Ed. Continental S.A., págs. 19 y 54.

Por su parte la concepción negativa del conflicto se asocia en aquellos casos donde la resolución de los mismos se consigue con violencia, anulación o el perjuicio claro de una de las partes enfrentadas, en lugar de una resolución justa y equitativa para ambas partes.

La resolución de un conflicto supone un gran desgaste, lo que comporta una enorme complejidad en distintos aspectos, por ello los mediadores deben de disponer de, no sólo aptitudes para la misma sino que deberán contar con una adecuada formación y experiencia en la misma.

El conflicto se trata de una situación larga en el tiempo y tiene su fundamento en el interés de las partes, las cuales no se ponen de acuerdo en un determinado asunto, situación que genera malestar, pérdida de la confianza, falta de comunicación, miedos, etc., lo cual acaba desembocando en una crisis.

Desde un punto de vista más antiguo podemos considerar el conflicto como un hecho anómalo, destructivo, violento, que altera el orden, que no tiene solución y que hay que eliminarlo, mientras que actualmente, se está considerando como una oportunidad para fomentar las relaciones sociales, mostrando el conflicto como parte del día a día, de manera constructiva y positiva, que puede transformarse y no tiene porqué ser violento.

Una vez examinado el concepto de conflicto es preciso detenernos en las posturas que se pueden adoptar frente al mismo:



Gráfica 2. Posturas frente al conflicto.

En la actualidad, el objetivo primordial en el ámbito de la mediación, es conseguir la cooperación de todas las partes interesadas, haciendo que el fin y los medios se correspondan en coherencia, de una manera pacífica, en aras de que todas las partes salgan ganando, produciéndose de esta forma la idealidad en un proceso de mediación.

La clasificación del conflicto se puede efectuar atendiendo a distintos aspectos, principalmente para su clasificación se atiende a los criterios que se van a examinar a continuación:

Según su impacto en la sociedad:

- a) Primarios: cuando afecta a la distribución del poder.
 - b) Secundarios: cuando afecta acuerdos políticos o de intereses entre actores sociales, pero no afectan de la misma manera que los primarios.
- Según su ámbito territorial:
- a) Personales
 - b) Familiares
 - c) Comunitarios
 - d) Locales
 - e) Nacionales
 - f) Internacionales
- Según sus síntomas:
- a) Manifiestos: cuando los síntomas son fácilmente apreciables.
 - b) Latentes: cuando los conflictos están encubiertos o no pueden observarse con claridad.
 - c) Violentos: cuando incluyen agresión y hostilidad.
- Según su origen:
- a) Intrapersonales: cuando ocurre en el interior de cada uno.
 - b) Interpersonales: cuando sucede entre dos o varias personas
 - c) Colectivos: cuando se presenta en el interior de un grupo (intragrupal) o entre grupos (intergrupal) e incluso cuando sucede entre dos organizaciones (interorganizacional).

Teniendo en cuenta que el conflicto es algo de lo que no estamos a salvo nadie, cometeríamos el error si lo tratamos y lo queremos solventar con el uso de la violencia, siendo esta última la peor forma de afrontar el conflicto.

Posteriormente se examinarán en un apartado más específico cuales son los principales conflictos con los que se encuentra un agente de policía y que son susceptibles de ser solucionados con las herramientas propias de la mediación policial y que reúnen algunas de las características de la tipología de conflictos mencionada anteriormente.

2.4. Clases de mediación.

Las mediaciones podríamos clasificarlas en tres grandes grupos:

- Laboral, cuando el conflicto en un ambiente de trabajo entre sus miembros.
- Diplomática, aquella que se produce entre países con discrepancias.
- Comunitaria, cuando el conflicto aparece entre miembros de un mismo colectivo social.

Es esta última la que más nos interesa en el presente trabajo, ya que en la mediación comunitaria, también denominada social, quedaría enmarcada la mediación policial.

Dentro de la mediación comunitaria a su vez podemos establecer las siguientes modalidades:

- Penal, cuando víctima y agresor tienen un conflicto derivado del delito.
- Vecinal, que se da cuando las partes enfrentadas viven muy próximos.
- Atención al consumidor, cuando las partes en litigio son consumidor y comerciante.
- Medioambiental, cuando las molestias son ambientales, tales como ruidos, olores, y una parte ocasiona las molestias y otra aparece como afectada.
- Intercultural, que se debe a que la disputa tiene su origen en la diferencia cultural.
- Policial, cuando la mediación es llevada a cabo por miembros de la institución policial, en el ejercicio de sus funciones.

3. LA RESILIENCIA:

En los últimos años, en los que la mediación como instrumento vital para la convivencia de las personas es ya una realidad, diversos autores como Curuchelar, Vanistendael o Cobler están convencidos de lo positivo para la resolución de conflictos que puede ser impulsado una característica del ser humano como la resiliencia.

En primer lugar vamos a ver la definición de este término y para ello acudiremos a la Real Academia de la Lengua Española. Este término proviene del inglés “*resilience*” y deriva del latín como *resiliens*, *-entis*, que significa “saltar hacia atrás, rebotar, replegarse”. En nuestro diccionario tiene dos acepciones:

1. f. Capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos.
2. f. Capacidad de un material, mecanismo o sistema para recuperar su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que había estado sometido.

Obviamente, como estamos hablando de personas y sus relaciones sociales, la que adoptaremos es la primera acepción.

En la doctrina especializada existen otras definiciones de resiliencia FORÉS y GRANÉ⁸ entienden que la misma sería “*la capacidad de un grupo o de una persona de afrontar las adversidades, sobreponerse y salir fortalecido o transformado*”.

Actualmente la resiliencia está en auge, de hecho muchos profesionales de distintas disciplinas se están volcando en su estudio, de ellos se desprende que hay dos circunstancias claras:

- Hay mucha gente que teniendo traumas o circunstancias muy complicadas de vivir pueden sobrevivir a estas adversidades sin ayuda externa o sin ayuda de profesionales.
- Y que una gran parte de ésta no tiene cualidades que hagan concluir que sean ni muy inteligente ni extraordinaria.

Es necesario para entender la resiliencia el centrarnos en su idiosincrasia, y establecer de esta manera cuáles son sus bases para entender y con ello poder facilitar su incorporación en la mediación policial.

⁸ GRANE, J. y FORES, A., “*La resiliencia*”, Ed. Paidós, Barcelona, 2010, p.100.

Conforme se puede observar en el esquema inferior, una situación complicada puede tener diversos finales, desde el más óptimo al menos deseado:

SITUACIÓN DIFÍCIL N°1

- Problema destructor
- Resistencia

SITUACIÓN DIFÍCIL N°2

- Enfrentarse (coping)
- Resiliencia (resistencia, construcción y proyecto)
- Sin problemas

Gráfica 3. MANCIAUX, M.⁹

En la aplicación práctica, estos posibles resultados de finalización propuestos anteriormente de una situación difícil en ocasiones no es fácil de delimitar sus contornos conforme se aprecia en el esquema, pero lo que sí que parece claro es que la resiliencia se encuentra entre los dos extremos de la resolución como son el enfrentamiento y la situación ideal donde no existe el problema.

Conforme a lo anteriormente expuesto y siguiendo a MANCIAUX¹⁰ se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- La resiliencia es una capacidad que se construye en la interacción entre un individuo y su entorno. Dicha capacidad se construye y se alimenta toda la vida, pero con altibajos, y de formas concretas que pueden transformarse con el tiempo.
- En la base de la resiliencia casi siempre están la relación con el prójimo y el sentido, que pueden reforzarse mutuamente. Muchas veces, el sentido se construye en un proyecto movilizador, que une los intereses de una persona y sus capacidades, en un proceso que estimula el crecimiento.
- La resiliencia deben iluminarla a la vez la ciencia y la experiencia de vida. No se pueden limitar los conocimientos sobre el tema a lo que deje ver la observación científica.

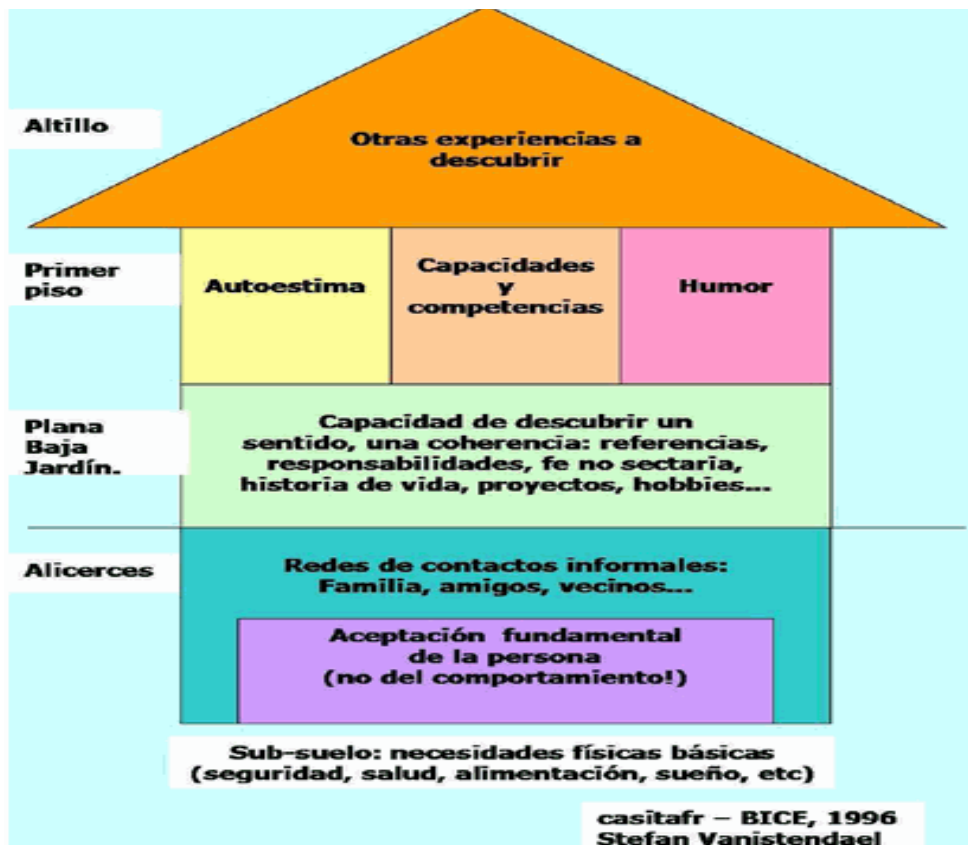
⁹MANCIAUX, M., “*La resiliencia: resistir y rehacerse*”, Ed. Gedisa, Barcelona, 2003, p. 222.

¹⁰MANCIAUX, M., “*La resiliencia...*”, op. cit., p.237.

- Es importante estudiar las estrategias de construcción de la resiliencia. El desarrollo de una estrategia lleva a preguntas distintas a las de la investigación científica.
- Espontáneas o no, algunas actividades pueden contribuir a la resiliencia, aunque no deban generalizarse. Estas actividades, a menudo, están en la vida diaria. Aunque no podamos generalizarlas, pueden inspirar otras actividades adaptadas a otros contextos.
- La resiliencia en lo cotidiano necesita una dimensión ética.
- La resiliencia no es una técnica de intervención. En su origen hay un cambio de enfoque de la realidad que se resume en dos frases, fáciles de entender y difíciles de aplicar:
 - Sólo podemos construir con lo positivo,
 - Pero positivo no quiere decir perfecto.

VANISTENDAEL¹¹, hizo una metáfora de la aplicación de la resiliencia comparándola con una casa, que representa el hogar. Como si de una construcción real se tratara, la resiliencia requiere de un subsuelo, que es tener cubiertas las necesidades que el autor considera básicas, como tener seguridad, una buena alimentación (o por lo menos falta de hambre), gozar de una salud aceptable, no tener sueño, etc.. Una vez cubiertas estas necesidades esenciales, podemos subir a los cimientos, a aspirar a tener una serie de redes de contactos, sobre todo de ámbito primario (familia, amigos, vecinos), en los que poder apoyarte y encontrar la aceptación fundamental de la propia persona.

¹¹VANISTENDAEL, S., en GRANE J. y FORES A., *“La resiliencia”*, Ed. Paidós, Barcelona, 2010, p. 100.



Gráfica 4. La casita de la resiliencia de Vanistendael.

Subiendo en la estructura de la casa podemos encontrar la capacidad de descubrir un sentido a la vida, una serie de argumentos para tener motivación para seguir hacia adelante en el día a día, cosas que nos llenan como personas.

En el imaginario primer piso de esta casa podemos encontrar tres “habitaciones”, que son el humor, la autoestima y la de capacidades y competencias.

El humor forma parte de las estrategias de adaptación positivas, y es una parte muy importante de la persona resiliente, donde se establece un equilibrio entre la depresión y la madurez.

La autoestima es básica porque ayuda a tener una percepción crítica sobre nosotros mismos.

Y por último, cuando nos referimos a capacidades y competencias tenemos que valorar nuestro éxito social, tener la perspectiva de un futuro mejor, sentirse autónomo y tener la capacidad para resolver conflictos.

Y ya en la parte de arriba de la casa se engloban otras experiencias que pueden contribuir a que una persona sea resiliente, incluso se han llegado a añadir cosas como una chimenea, que simboliza el calor humano, el cariño.

Una vez examinadas las principales características de la resiliencia en la esfera que nos importa diremos que en la mediación policial nos aportará sin duda herramientas óptimas para contribuir a la consecución del principal objetivo de esta materia, que no es otro que lograr que las partes enfrentadas lleguen a sentirse ganadoras en el proceso, llegando a un acuerdo favorable para ambas.

Con respecto a los agentes que intervienen en el problema estos deberán de estar dotados de una serie de habilidades como son la empatía, la asertividad y otra serie de características que veremos reflejadas más adelante.

Por otra parte los vecinos cuyos problemas son resueltos por agentes que están dotados de las características mencionadas y ven resuelto su problema, adoptan una percepción diferente del conflicto, viéndolo como un reto para mejorar, y no como un problema sin solución. Sobre todo refuerza la imagen del cuerpo policial porque lo verán como un servicio público de gran cercanía que les puede ayudar a resolver este tipo de incidencias y la de los administradores locales, que toman conciencia de las necesidades de sus ciudadanos al reforzar e implementar servicios que satisfacen a los mismos.

4. MEDIACIÓN Y RESILIENCIA:

Como se ha podido observar de lo expuesto anteriormente la resiliencia está llamada a adoptar un papel fundamental en la sociedad, al ser un elemento que facilita la relación entre personas y por ser un instrumento que facilita la adhesión y la unión social sirviendo como hemos visto para solucionar sus conflictos a través de la palabra.

¿Por qué es importante desarrollar la resiliencia? A esta pregunta ROMERO¹² entiende lo siguiente:

- a) Permite recuperarte
- b) No deja que te des por vencido
- c) Te ayuda a manejar la presión
- d) Te ayuda a superar la tristeza
- e) Te permite crecer a pesar de los problemas
- f) Te empuja a vivir con sentido del humor
- g) Aprendes de los errores
- h) Te da fuerzas para enfrentar a los problemas
- i) Controlas las emociones negativas
- j) Y te activa tus habilidades en los momentos complicados

En este apartado se trata de dar a conocer la figura del tutor de resiliencia, como elemento de referencia al ser la persona que a través de su trabajo intenta aproximar y ayudar a que las partes enfrentadas en el proceso de mediación salgan fortalecidas, superando el problema que les empujó a solicitar su intervención.

Según VANISTENDAEL¹³ la resiliencia tiene dos vertientes “*La resistencia frente a la destrucción y la capacidad para desarrollar conductas positivas pese a circunstancias difíciles*”. Por lo que se hace necesario sacar partido de las dos vertientes mencionadas en esta línea CURUCHELAR¹⁴ opina que “*un proceso de comunicación que favorece la gestión de conflictos implica actuar positiva y activamente junto a los protagonistas, fortaleciendo los vínculos e impulsando la capacidad de los seres humanos de sobreponerse a la adversidad, para proyectarse en el futuro a partir de su potencial constructivo*”.

¹² Vid. ROMERO, G. *¿Porqué es tan importante desarrollar la resiliencia?*
<https://gesvin.wordpress.com>

¹³ VANISTENDAEL, S., “*La felicidad es posible*”, Ed. Gedisa, Barcelona, 2006, p.48.

¹⁴ CURUCHELAR, G., “*Modelos de mediación*”, Ed. Notarial, La Plata, 2012, p. 23.

Las situaciones difíciles o adversidades podemos enumerarlas en cuatro bloques:

- a) Situación familiar perturbada: como puede ser abusos sexuales, violencia doméstica, problemas con adicciones como droga, alcohol, juego, etc. o fallecimiento de algún miembro de la unidad familiar.
- b) Problemas graves de salud: enfermedades graves.
- c) Situaciones de amenaza: como pueden ser guerras, migraciones no deseadas, catástrofes naturales...
- d) Sociales: pobreza, viviendas en mal estado, niños sin la atención debida...

Anteriormente se mencionó la figura del tutor resiliente, entre sus labores se hallará la de obtener la mayor información posible de las partes a mediar, y ver de esta manera cómo han evolucionado y reaccionado ante conflictos padecidos en su vida, que podrá ser alguna de las citadas anteriormente, de esta forma verá al final del proceso si han experimentado un avance en su condición resiliente tras obtenerse la solución por medio de la mediación al conflicto sujeto a la misma, para salir fortalecidos a raíz del mismo.

En este sentido el tutor resiliente deberá emplear las siguientes herramientas que le pueden ofrecer las partes y que son consideradas como bases importantes de la resiliencia, estas competencias, habilidades o capacidades son:

- a) El sentido del humor, muy importante para relativizar los problemas.
- b) La empatía, básica para poder entender a la otra parte y poder crear vínculos, afectos y relaciones sólidas.
- c) Optimismo, para conseguir flexibilidad, aceptación y adaptación al problema.
- d) Automotivación, para tener creatividad e iniciativa.
- e) Equilibrio vital, para no radicalizarse en ningún extremo.
- f) Responsabilidad, para tener una orientación hacia las soluciones.
- g) Autorregulación, para no ceder ante los impulsos y emociones.
- h) Percepción, para ver que el problema tiene solución.
- i) Autoconcepto moral.
- j) Introspección: para conocer tus propias capacidades.

Es importante tener presente las técnicas que ha de emplear el tutor de resiliencia para poder aplicar la resiliencia en el proceso de mediación. En este sentido COBLER¹⁵ señala una descripción de este proceso donde se parte de tres momentos principales:

- El contexto inicial de adversidad o conflicto.
- El proceso de mediación resiliente.
- La adaptación positiva o acuerdo.

¹⁵ COBLER, E., *“La promoción de la resiliencia aplicada al proceso de mediación”*. Trabajo Universidad de Barcelona, Barcelona, 2015.

A continuación se describe cada uno de ellos y siguiendo VARGAS¹⁶ se desarrollan del siguiente modo:

- a) El contexto inicial de adversidad o conflicto: Es el conjunto de creencias, valores y modos de construir la experiencia de la realidad, brindando significado a la narrativa o visión del conflicto, descubriendo de esta manera las posiciones de cada una de las partes.
- b) El proceso de mediación resiliente, se inicia con la primera entrevista individual a cada una de las partes, realizando una narrativa del conflicto. Donde se ha de aceptar el momento actual, enfrentarse, crecer hacia una situación nueva desconocida. Es necesario reflexionar y activar estrategias de adaptación positivas para conseguir la autorresponsabilidad y el respeto a sí mismo y hacia el otro, sustituyendo los pronósticos pesimistas y los juicios negativos para una esperanza realista que incluye saber identificar al mismo tiempo las posibilidades y las limitaciones.
- c) Durante toda la entrevista es cuando se promueve la resiliencia personal al mediado, no se trata tan sólo de escuchar de manera activa y empatizar con él, sino la promoción de la resiliencia aplicada al proceso de mediación a fin de conseguir el compromiso y la autorresponsabilidad, así como la visión de un nuevo futuro y el compromiso de participar en transformación positiva del conflicto.
- d) En la sesión conjunta de mediación, los mediados toman decisiones para llegar al resultado, éstas serán guiadas por valores como el respeto, la escucha, la empatía, el realismo y la responsabilidad.
- e) El acuerdo o adaptación positiva está integrado por decisiones personales presididas por valores, no son decisiones referentes a conductas aisladas sino que son actuaciones coordinadas hacia la visión de futuro construida anteriormente en las entrevistas individuales y de nuevo en esta sesión conjunta. No son actuaciones impuestas por el mediador, sino que se trata de una resolución libre de la persona para asumir su responsabilidad de transformar y mejorar la situación, actuaciones comprometidas conjuntamente con la esperanza de transformar la realidad actual y la transformación del conflicto, para conseguir la mejora de la convivencia y el fortalecimiento de los vínculos.

A través de las distintas sesiones, si la persona mediadora consigue la voluntariedad en las actuaciones de las partes tratadas respecto al conflicto, en ese momento está ejerciendo de tutor resiliente. Es muy importante conseguir una alta participación en los sujetos, y que se vean como responsables del éxito de la mediación.

En un primer momento, se realiza una entrevista por separado a cada una de las partes enfrentadas, en la cual se explica las características de la mediación, cómo funciona el proceso, de su voluntariedad y el objetivo, que es solucionar el conflicto, momento en el cual el tutor de resiliencia tratará de ensalzar los puntos fuertes de cada parte, para promover su resiliencia, mejorar su autoestima y habilidad para resolver de forma pacífica tal conflicto.

¹⁶ VARGAS, L., RIVERA, L., SIERRA, B., MOGOLLÓN, X. y CAICEDO, J., “*Procesos de resiliencia en los espacios de mediación*”, Universidad de Bogotá, 2017, Bogotá, p. 7-8.

En el comienzo de la entrevista tanto individual como con las dos partes del conflicto, el tutor hace una serie de preguntas para provocar la reflexión de las mismas, cuestiones que conducen a otras y generan crecimiento y aprendizaje. Al respecto CURUCHELAR¹⁷ estima que *“al promover la resiliencia a través de las preguntas trae consigo una acción educativa y preventiva generadora de nuevas preguntas, que obtienen respuestas en las propias fortalezas de las personas”*.

Es importante este momento ya que como señalan SAAVEDRA y VILLALTA¹⁸ se realizará una primera evaluación de la escala de resiliencia al objeto de poder determinar el nivel de resiliencia que tiene cada una de las partes.

Posteriormente, se reunirán las dos partes con la persona mediadora, momento en el cual las dos partes cuentan su versión del problema, mientras la otra parte escucha sin interrumpir. Después se le invita a, para fomentar la empatía, que cada parte cuente la versión contraria.

El mediador resume las intervenciones anteriores, corroborando esto con las partes, y se empiezan a plantear posibles soluciones al conflicto, intentando llegar a un consenso entre las partes implicadas.

En un ambiente lo más idóneo posible para fomentar la resiliencia de las partes, el mediador, incita a ambas a elegir la mejor solución posible, asegurando que no quieran cambiar de postura, agradeciendo a las partes su entrega y cooperación, así como la confianza en el servicio solicitado.

A posteriori, se realizará un seguimiento para ver que todo sigue conforme lo pactado, y se les realiza otra vez la evaluación anteriormente mencionada para ver en qué nivel de resiliencia se encuentran las partes, en la que se reflejara los pros y las contras de su capacidad de resiliencia.

El paradigma de la resiliencia abre una nueva era de mejora en las vidas de las personas, que consiste en favorecer la parte positiva de las mismas y dejar de dar importancia a las actitudes negativas tales como la venganza, pasividad y victimización.

Lo que en un principio es una amenaza, se ha de transformar en una oportunidad para crecer y salir fuertemente fortalecido de esa situación negativa. Esto ayudará en futuros conflictos a saber afrontarlos desde el principio con una determinación que conducirá a su superación de la mejor manera posible, al tener la persona resiliente una serie de recursos y habilidades que anteriormente no tenía.

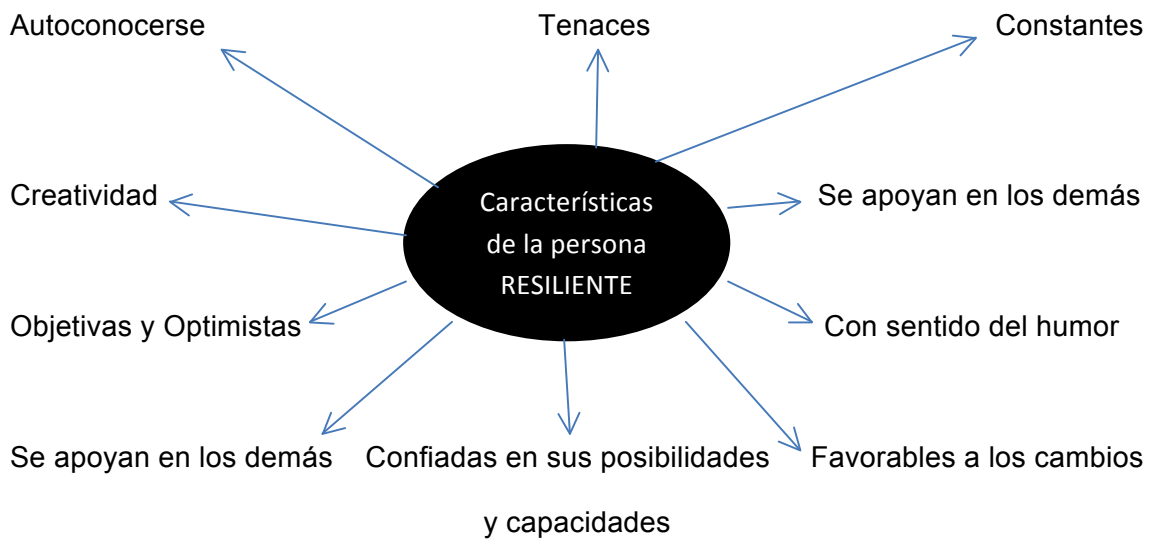
A este proceso de transformación se ha referido CURUCHELAR¹⁹ cuando dice que *“Hay un punto de partida, un trayecto de aprendizaje y un momento de poner en práctica lo aprendido para desarrollar estrategias que favorezcan la resolución del conflicto, al unir lo mejor y lo posible con una visión de futuro”*

¹⁷ CURUCHELAR, G., *“Resiliencia en la mediación”*, Ed. Notarial, La Plata, 2014, p. 8.

¹⁸ SAAVEDRA, E. y VILLALTA, M. A., *“Medición de las características resilientes”*, Revista Liberabit, núm. 14, Lima, 2008, p. 31 - 40.

¹⁹ CURUCHELAR, G., *“Resiliencia en la mediación”*, Ed. Notarial, La Plata, 2014, p. 9.

Todo lo visto anteriormente se puede resumir en el siguiente cuadro:



Gráfica 5. Características de la persona resiliente.

5. LA MEDIACIÓN DE LA POLICÍA LOCAL.

Dado que la sociedad está evolucionando, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y en el caso que nos ocupa concretamente, la Policía Local, no podía ser menos.

En el marco actual de la seguridad, donde en España está instaurado un modelo de servicio público, propio de las sociedades democráticas más avanzadas (al contrario de los obsoletos legalista y el de control de épocas pasadas), esta policía, según diversos estudios como por ejemplo el de LUQUE DELGADO²⁰, mencionan que cerca del 80% de sus actuaciones en un ámbito diferente al de la jurisdicción penal, centrado principalmente en labores asistenciales, informativas y colaborativas, en aras de lograr una buena y pacífica convivencia entre los ciudadanos.

Esta evolución de la policía local estaría enmarcada en lo que se conoce como policía comunitaria, policía de proximidad o policía de barrio...

La policía local, al hallarse cada vez más inmersa en la sociedad, tiene la posibilidad de actuar frecuentemente en los ámbitos familiares, escolares, vecinales, etc., por lo que en su labor más preventiva tiene las herramientas adecuadas para poder actuar en los conflictos, así podríamos decir que desde que percibe el aviso de un conflicto, sus pasos a realizar serían:

- a) En primer lugar contener la situación, evitando que empeore.
- b) Desactivar las emociones de las partes en conflicto.
- c) Recopilar toda la información posible, para ayudar a encontrar una solución al conflicto.
- d) Intervenir en el conflicto.
- e) Resolver, encontrando una solución que ponga fin a dicho conflicto.

En el último apartado, se produce una resolución, en la que normalmente se le puede dar la razón a una parte y quitar a otra, dando una respuesta legal al conflicto, pero la policía local, como prueba de su constante evolución y mejora, no se ha de conformar con eso, sino que tratará de dar una solución lo más asertiva posible en la que las dos partes del conflictos salgan satisfechas, con la sensación de haber ganado las dos y con el convencimiento de que tienen un excelente servicio policial a su disposición.

“La policía representa la imagen de una sociedad organizada de forma justa; y ese orden justo no se debe exclusivamente al Estado, sino también a todas las personas que viven en esa sociedad. Esa comprensión de la ‘buena policía’ permanece mucho tiempo inalterada”²¹.

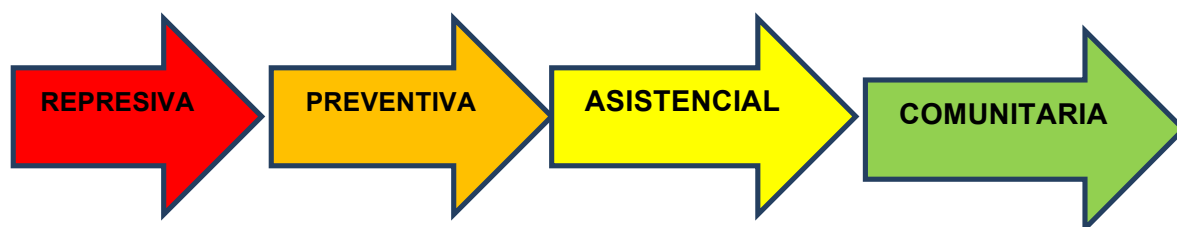
²⁰Vid. LUQUE DELGADO R., “Aportes de la Criminología para un nuevo modelo de actuación policial”, Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología, núm. Extra 3-San Sebastián, 1990, p. 343-355.

²¹IBÁÑEZ CARO, P. D., “Curso de experto universitario en Mediación Penal, en el ámbito comunitario, juvenil y penitenciario.” Universidad de Valencia, Ed. Alfa Delta Digital, Valencia, 2012, p. 72.

“La Policía Local debe ser el pilar básico de la seguridad más inmediata de los ciudadanos, por razones obvias de proximidad física. Las policías locales son, por definición, las policías de la localidad, de la ciudad y, por tanto, las que están más próximas a la ciudadanía, estando en mejor posición que cualquier otra para conocer de una manera más profunda el entramado social y la problemática de los ciudadanos”²²

Estas dos últimas citas son un claro ejemplo de la evolución de la Policía Local y su relación con la sociedad.

EVOLUCIÓN DE LA POLICÍA



Algunos autores como RICO y SALAS²³, ya en 1988, estableció que las funciones de Policía Local, en el marco de la policía de proximidad, eran:

- a) Prevenir y reprimir las conductas que atentan contra la vida y la propiedad en forma grave.
- b) Aplicar las leyes y reglamentos vigentes.
- c) Mantener el orden público conforme a los principios de derecho.
- d) Auxiliar a las personas que han sido, o pueden ser, víctimas de delitos de violencia o de accidente grave.
- e) Salvaguardar las garantías y principios constitucionales.
- f) Facilitar la libre circulación de personas y vehículos.
- g) Ayudar y asistir a la ciudadanía.
- h) Resolver conflictos entre individuos y grupos de individuos. Intervenir y reducir los conflictos que pueden agravarse relacionados con los particulares, la Policía o el Gobierno.
- i) Crear y mantener un clima de confianza en la comunidad.
- j) Cumplir cierto número de actividades sociales relacionadas con dicha comunidad.
- k) Garantizar los servicios fundamentales en casos de urgencia.

²²ROMERO CARO, M. *“La coordinación de las Policías en España”*, Ed. Paniagua, CC.OO. y Colex, Madrid, 2003, p. 23.

²³ RICO y SALAS, J. M., *“Curso de Experto Universitario en Mediación Penal en el ámbito comunitario, juvenil y penitenciario.”*, Universidad de Valencia. Ed. Alfa Delta Digital, Valencia, 2010, Módulo IV, pág. 81.

- l) Cooperar con los organismos especializados en la resocialización de los delincuentes. (Trabajos en Beneficio de la Comunidad – TBC).
- m) Ejecutar diversas decisiones judiciales o administrativas para las que se necesita el uso de la fuerza.
- n) Obtener informaciones diversas, en especial las relacionadas con la criminalidad y el orden público. (Inteligencia Policial)

Según la inspectora de la Policía Local de Vila-real, Rosana Gallardo, en el contexto de un nuevo papel de la policía, mucho más cercano al ciudadano, la mediación policial puede ayudar a mejorar la convivencia, lo cual ayuda sin duda a descongestionar el trabajo en los juzgados, ya que se considera que alrededor de un 60% de los asuntos que allí se tratan provienen de conflictos vecinales o comunitarios.

Es por ello que *“cuando la policía cambia se percepción de la ciudadanía y deja de ser un cuerpo extraño enquistado en una sociedad, la relación será completamente diferente, acoplando los métodos a una realidad en la que el uso de la fuerza acabará siendo mínima y la eficacia social frente al conflicto multiplicada”*²⁴

Actualmente las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad están sufriendo cambios en sus estructuras organizacionales, con el fin inequívoco de acercarse más al ciudadano, siguiendo el modelo de un servicio público que lo que pretende es servir y asistir a las personas y haciéndolas parte de la responsabilidad de la buena convivencia en comunidad, promoviendo su participación activa.

No podemos de dejar de tener en cuenta la opinión de una voz autorizada en la doctrina propia de esta materia como PALENSKI²⁵, en 1985, manifestó que la institución policial se puede encontrar con tres grandes obstáculos en su cometido de dedicarse a la mediación policial:

- a) Que los propios policías no se vean como mediadores.
- b) El lastre de la imagen policial de tiempos pasados.
- c) Problemas dentro de la propia organización policial.

Por lo que este autor recomienda, entre otros aspectos:

- a) Ofrecer una información continuada de los casos realizados
- b) Conseguir que los policías vean necesario intervenir en conflictos o situaciones que dificulten la convivencia.
- c) Que los ayuntamientos valoren la necesidad de servicios como la mediación, invirtiendo recursos humanos y materiales en los mismos.
- d) Incorporar a la policía a los servicios de mediación.

Los asuntos tratables más habituales por parte del servicio de mediación suelen ser:

- a) Molestias a consecuencia de obras.
- b) Daños ocasionados.
- c) Discusiones por la preferencia de uso de instalaciones públicas.

²⁴VINYAMATA, E. *“Conflictología: Curso de resolución de conflictos”*, Ed. Planeta, Barcelona, 2014.

²⁵PALENSKI, J.E. *“The use of mediation by Police”*, pág. 33-35.

- d) Molestias por mascotas.
- e) Problemas entre familiares.
- f) Quejas por música, ruidos, etc.
- g) Molestias por malos olores.
- h) Problemas de higiene y salubridad.

Sin embargo, hay cinco motivos que no hacen posible la mediación policial, como son:

- a) Cuando hayan problemas médicos o psicológicos graves.
- b) Cuando no quiere participar en la mediación alguna de las partes implicadas.
- c) Cuando ya haya un proceso judicial en ese asunto.
- d) Cuando una de las partes sea la administración pública.
- e) Los que hayan intereses económicos de por medio.

La creación de una unidad de mediación policial, a ser posible, requiere:

- Equipo humano de mediación:
Compuesto por una persona que coordine al equipo, y el resto de policías, donde la función del primero será coordinar la relación con otras instituciones y establecer y velar por su cumplimiento de un protocolo de actuación de la mediación. Por parte de los demás componentes del equipo cabe destacar su implicación, formación y disponibilidad para poder afrontar el servicio, incluso fuera de su jornada habitual, debido a la idiosincrasia de las personas (turnos laborales, situación familiar, problemas personales, etc.).
- La ubicación del servicio:
Se estima lo más conveniente un modelo mixto, es decir, que haya una estructura fija y otra móvil, de forma que la primera constituya la oficina principal de mediación, ubicada en dependencias policiales, donde el ciudadano pueda acercarse y realizar una instancia solicitando el servicio de mediación. En este mismo lugar sería donde se realizasen la mayoría de mediaciones. Por otro lado, contaríamos con una unidad móvil de mediación, para poder acudir al domicilio de alguna de las partes, para facilitar las primeras gestiones, e incluso si tuviese problemas importantes de movilidad o alguna otra circunstancia que imposibilite su desplazamiento a dependencias, realizarla en su propio domicilio o cerca del mismo.
- La formación de los policías locales:
Independientemente de la formación que un policía local desarrolla a lo largo de su vida laboral, la materia de la mediación, a la vista de su éxito en la implementación, requiere de una formación específica, formación que se está recibiendo tanto por parte del Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE), como otros organismos tales como administraciones locales, diputaciones, autonómicas, estatales e incluso sindicatos.

En esta formación se tratará de:

- a) Recibir los conocimientos básicos para saber qué servicios pueden ser realizados por el departamento de Mediación Policial.
- b) Adquirir conocimientos sobre cómo funciona la mediación.
- c) Aumentar la capacidad de los agentes para resolver los conflictos que suceden en su jurisdicción.

Concretando, el perfil del Mediador Policial será el de una persona asertiva con alta autoestima que²⁶:

- Sabe escuchar.
- Sabe hablar.
- Sabe elogiar lo bien hecho.
- Sabe disculparse por algo mal hecho: hay quien no lo hace por timidez o por orgullo y hay quien lo hace con agresividad y empieza una nueva discusión...
- Sabe decir que no.
- Sabe presentar una queja y sabe recibirla.
- Sabe negociar o ponerse de acuerdo con quien estaba en desacuerdo (esto es de lo más difícil)
- Sabe expresar los propios sentimientos.
- Sabe hacer frente al miedo, al ridículo o al fracaso.
- Tiene capacidad de observación.
- Sensibilidad.
- Disposición para aprender.
- Sentido común...
- Ha de ejercitarse en el pensamiento crítico: ya que aquel que piensa críticamente tiene un propósito claro y una pregunta definida. Se empeña en ser claro, exacto, preciso y una pregunta definida. Busca profundizar con lógica e imparcialidad.

²⁶GALLARDO, R. y COBLER, E. "*Mediación Policial, manual para el cambio en la gestión de conflictos*". Ed. Tirant lo blanc, Valencia, 2012, p. 179.

6. CONCLUSIONES FINALES.

La mediación policial abre las puertas a una nueva era, en la que la Policía Local ha encontrado una forma de aproximarse más al ciudadano, cumpliendo de esta manera su objetivo de ser un servicio público, por la participación activa como mediadores de los agentes de policía destinados en el servicio.

Este servicio se convierte en un paradigma de llevar a cabo otra forma de hacer policía, cuya realización requerirá de la participación activa del ciudadano, potenciándose la antigua, y no por ello menos importante, concepción del binomio policía local – ciudadano, exponentes principales de una sociedad democrática de derecho. Decimos que es precisa la participación activa del ciudadano ya que como se ha examinado en este trabajo la voluntariedad es una de las esencias de la mediación.

En este trabajo se ha tratado de destacar la importancia de la resiliencia en la que gracias a la implicación de los agentes mediadores es posible la aparición de la misma como técnica a través de la cual los policías no sólo favorecerán la mediación, sino que además ayudarán a las personas a crecer como tales y a poder afrontar futuros conflictos con la entrega que surge en las mismas cuando llega la hora de la verdad, la de demostrar la calidad humana que tenemos en el interior, y que muchas veces debido al nivel de vida y de estrés de la sociedad en la que vivimos cuesta de sacar a la luz.

A los efectos que nos ocupan nos alineamos con aquellos autores que consideran la *“resiliencia como habilidad, como método y como recurso, permite identificar alternativas para transformar el conflicto en un proceso constructivo y de aprendizaje, punto de partida que conduzca a las partes, de la crisis y el conflicto, a la oportunidad. Todas las definiciones convergen, proyectando el concepto como la resistencia al caos, un trauma, a un suceso disruptivo o destructivo el cual puede tener una evolución posterior que puede llegar a ser positiva, satisfactoria y socialmente constructiva”*, puesto que este concepto es el que más se aproxima a la relación resiliencia con mediación policial.

Conforme a lo anteriormente expuesto de dicho concepto se pueden extraer las siguientes ideas:

- La resiliencia es una competencia del individuo que se configura por medio de la interacción entre una persona y su entorno inmediato. Su construcción y evolución se desarrolla a lo largo de su etapa vital, y por ello no se construye de una manera progresiva y uniforme ya que en su desarrollo caben altibajos.
- La resiliencia requiere de la relación del individuo con otras personas y el sentido, que pueden reforzarse mutuamente.
- La resiliencia cuenta con elementos que le aportan las experiencias vividas por el individuo junto con los conocimientos que éste va adquiriendo a lo largo de su vida. Dicha competencia no puede construirse sólo sobre la base de los conocimientos adquiridos ya que requiere de las experiencias personales.
- Es importante estudiar las estrategias de construcción de la resiliencia, ya que como se ha dicho anteriormente se trata de un proceso constructivo.

Por ello se considera necesario que las personas que se pueden beneficiar del servicio de mediación o que acudan a él, han de exponer tanto sus puntos débiles como los fuertes, todo ello con el objeto de que el tutor de resiliencia pueda desarrollar su labor de un modo completo y con ello se alcancen los objetivos propuestos.

Es importante tener presente que cuando se desempeña el trabajo de agente de policía, conviene desarrollar y entrenar una competencia psicosocial como es la empatía con el otro, esta cualidad hará más fácil su trabajo diario al mismo tiempo que se ofrece un servicio al ciudadano, que sobrepasa el estereotipo de la actuación policial consistente en la denuncia de los actos punibles, sino que se convierte en una herramienta de ayuda ofreciendo nuevas alternativas de una forma más constructiva y menos fría e insensible y que persigue una mejora en las actitudes cívicas de los miembros de la comunidad.

Como mecanismo extrajudicial de solución de conflictos, la mediación forma parte de la alternativa a los procedimientos jurisdiccionales que favorece el diálogo entre las partes.

Es conveniente que los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que bien directa o indirectamente puedan tener conexiones a nivel laboral con estos mecanismos de solución extrajudicial, adquieran un firme compromiso de mejora en su formación, siendo igualmente precisa su implicación en esta materia. Todo ello con objeto de conseguir de esta manera que la sociedad vea a la mediación como una alternativa más a la administración de justicia clásica y sea percibida como un mecanismo efectivo de reparación social. Con una serie de ventajas a los procedimientos judiciales:

- a) Es un servicio gratuito para los usuarios de la mediación, con lo que se colabora activamente con el derecho constitucional de acceso a la justicia gratuita.
- b) En el caso de llegar a una resolución del conflicto, que es la mayoría de los casos tratados, se fomenta la realización personal de las partes, lo cual seguro que contribuye a una sociedad mejor.
- c) Es una gran oportunidad para acercar al ciudadano a la policía, y viceversa, haciendo más fuerte su relación y por ende aumentando el potencial de la sociedad.
- d) Se descongestionan los juzgados, colapsado entre otras cosas por muchos asuntos que pueden ser fruto de la mediación policial.
- e) El indudable ahorro económico que ello supone.

Sobre este último punto me gustaría hacer hincapié, porque aunque puede ser obvio que si se potencia el servicio de mediación en las policías locales aumentando la inversión en infraestructuras, material y sobretodo personal, a buen seguro jamás puede alcanzar los elevados costes económicos que supone un proceso judicial, con todos sus recursos posibles.

En este sentido considero que las plantillas de policía local, deberían de aumentar sus efectivos dedicados al servicio de mediación, ya que la carencia de medios produce mucho desgaste emocional, tensión e incluso a veces decepción.

Dado que es necesaria una dotación adecuada de recursos otra consideración a tener en cuenta es que los gestores públicos han de ser conscientes de estas necesidades. Por ello es preciso hacerle llegar al político la conveniencia de adecuar los recursos a este servicio, mostrándole los resultados beneficiosos que se producen en sus ciudadanos, los cuales son al fin y al cabo el destinatario de su gestión.

Por otra parte crear la formación en técnicas para desarrollar la resiliencia para la mediación policial como la que se puede desarrollar en nuestra comunidad en el Instituto de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE), que es el organismo que tiene encomendada la tarea de dotar la formación básica de los agentes de policía local de la Comunidad Valenciana cuando aprueban la primera fase de la oposición, así como su posterior formación continua, de forma que los agentes que tengan especial interés en dedicarse plenamente a la mediación puedan escogerla dentro de su plan anual de formación.

Por otra parte ante la carencia de normativa específica sería conveniente un adecuado desarrollo en esta materia, donde se plasmase algunas cuestiones básicas que actualmente no encuentran un espacio normativo común entre los cuerpos de policías locales de los municipios de nuestra comunidad autónoma como por ejemplo las funciones en materia de mediación de los agentes, competencias municipales, asuntos mediables y demás circunstancias relacionadas con la mediación policial. Este desarrollo normativo facilitaría el establecimiento de unos criterios unificados de actuación y una mejora en la atención al ciudadano que a la postre es el destinatario del servicio público ya que lamentablemente en la situación actual nos encontramos con normativa dispersa en el mejor de los casos y con ordenanzas municipales en pocas localidades y en otras dichas ordenanzas se muestran a toda luz como insuficientes para dar una adecuada cobertura a esta herramienta de actuación policial.

Una alternativa que se ofrece es la de modificar la normativa bien a la Ley 17/2017 de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana o con una aspiración de mayor envergadura por medio de la Ley Orgánica 2/86, de 13 de Marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, posibilitando de esta manera que otros cuerpos policiales se acojan a este servicio.

7. BIBLIOGRAFÍA:

- BERLANGA, A., HOYOS, F., *“Curso de Experto Universitario en Mediación Penal en el ámbito comunitario, juvenil y penitenciario”*. Universidad de Valencia, Ed. Alfa Delta Digital, Valencia, 2010.
- CLOBER, E. *“La promoción de la resiliencia aplicada al proceso de mediación”*. Trabajo Universidad de Barcelona, Barcelona, 2015.
- CURUCHELAR, G., *“Modelos de mediación”*, Ed. Notarial, La Plata, 2012.
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, Ed. Espasa, 2014.
- EGGERSLAN, C. y JULIÁ, V. E., *“Los filósofos presocráticos”*, Gredos, Madrid, 1978.
- GALLARDO, R., PÉREZ BELTRÁN, H., PÉREZ I MONTIEL, J. *“Mediación Policial: un oxímoron”*. Ed. Loisele, Vila-real, 2014
- GALLARDO, R. y COBLER, E. *“Mediación Policial, manual para el cambio en la gestión de conflictos”*. Ed. Tirant lo Blanc, Valencia, 2012.
- GRANE J. y FORES A., *“La resiliencia”*, Ed. Paidós, Barcelona, 2010.
- HOWARD ROSS, M., *“El conflicto y su manejo”*, Ed. Paidós, Barcelona, 1995.
- LUQUE DELGADO R., *“Aportes de la Criminología para un nuevo modelo de actuación policial”*, Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología, núm. Extra 3·San Sebastián, 1990.
- MANCIAUX, M. *“La resiliencia: resistir y rehacerse”*. Ed. Gedisa, Barcelona, 2003.
- PALENSKI, J. E., *“The use of mediation by Police”*, pág. 33-35.
- RICO y SALAS, J. M., *“Curso de Experto Universitario en Mediación Penal en el ámbito comunitario, juvenil y penitenciario”*. Universidad de Valencia, Ed. Alfa Delta Digital, Valencia, 2010.
- ROMERO CARO, M. *“La coordinación de las Policías en España”*, Ed. Colex, Madrid, 2003.
- SAAVEDRA, E. y VILLALTA, M. A., *“Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años”*, revista Liberabit. núm. 14, Lima, 2008.
- SIX, J. F., *“Le temps des médiateurs”*, Ed. Seuil, Paris, 1991.
- SPPLB, Manual Curso de resolución de conflictos, enero 2018.
- URY W., *“Obtenga el sí. El arte de dialogar sin ceder”*. Traducción del inglés de G. de Alba Guerra, 1981. 1a edición, 5a reimpresión, Ed. Continental S. A., México, 1986.

- VANISTENDAEL, S., *“Construir la resiliencia”*, BICE, Ed. Gedisa, Barcelona, 1996.
- VANISTENDAEL, S., *“La felicidad es posible”*, Ed. Gedisa, Barcelona, 2006.
- VARGAS, L., RIVERA, L., SIERRA, B., MOGOLLÓN, X. y CAICEDO, J., *“Procesos de resiliencia en los espacios de mediación”*, Universidad de Bogotá, Bogotá, 2017.
- VINYAMATA, E., *“Conflictología: Curso de resolución de conflictos”*, Ed. Planeta, Barcelona, 2014.
- III Congreso Iberoamericano de Mediación en el ámbito de la seguridad pública, Vila-real, Marzo 2018.

8. ANEXO LEGISLATIVO

La regulación de la mediación en nuestro ordenamiento jurídico puede proceder de normativa supranacional como la europea, en el ámbito estatal y en otros ámbitos como el de las comunidades autónomas y la administración local.

Asimismo la mediación es tratada en distintos sectores del ordenamiento jurídico desde el civil y mercantil y en el ámbito penal (Ley Orgánica 5/2000 reguladora de la responsabilidad penal de los menores).

Destacaremos en primer lugar la Ley 5/2012 de 6 de Julio sobre Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, según la cual, “se entiende por mediación cualquier medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”.

Según el artículo 11 de esa Ley, “pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión”.

Atendiendo a lo expresado anteriormente y con respecto al ámbito policial es conveniente tener presente lo que establece la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, cuyo artículo 53.1.i), dice que *“la policía deberá cooperar en la resolución de conflictos de carácter privado, cuando sea requerida para tal actuación”*.

La normativa aplicable a la mediación tiene cuatro ámbitos; europeo, estatal, autonómico y local:

a) Normativa europea:

- Recomendación R(98)1, sobre mediación familiar en asuntos familiares, firmada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa del 21 de enero de 1998, en la que se insta a los Estados miembros a crear y promover, dentro de sus fronteras, la mediación familiar.
- Recomendación 98/257/CE sobre procedimientos extrajudiciales, de 17 de abril de 1998, en la que se promueve la intervención de un Sistema alternativo al judicial para la resolución de conflictos con la intervención de un mediador.
- Reglamento (CE) 2201/2003 sobre responsabilidad parental, en la que se impone a las autoridades el uso de la mediación para resolver los conflictos relativos a la competencia, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia matrimonial y de responsabilidad parental.
- Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la Mediación en asuntos civiles y mercantiles, que establece una serie de normas mínimas para fomentar la mediación en los asuntos transfronterizos.

b) Legislación estatal:

- Ley 15/2005 de 8 de julio por la que se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de Separación y Divorcio, en su exposición de motivos, en la que se dice que las partes pueden pedir en cualquier momento al juez la suspensión de las actuaciones para acudir a la mediación familiar y tratar de alcanzar una solución consensuada en los temas objeto del litigio.
- Real Decreto-Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, que incorpora al ordenamiento nacional la Directiva Europea 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

En esta Ley se establecen:

- a. Los principios informadores de la mediación: voluntariedad, igualdad, neutralidad y confidencialidad.
- b. Estatuto mínimo del mediador: requisitos para ser mediador, actuación y responsabilidad.
- c. El procedimiento de mediación.
- d. Formalización y ejecución de los acuerdos adoptados en un proceso de mediación.

c) Legislación de la Comunidad Autónoma Valenciana:

- Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de la Generalitat, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana.
- Ley Valenciana 7/2001 de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar de la Comunidad Valenciana.
- Decreto Valenciano 41/2007 de 23 de abril, por el que se desarrolla la Ley valenciana 7/2001 de 26 de noviembre.

d) Normativa local:

En este ámbito lo más aproximado que se conoce respecto de normativa específica se trataría lo que establecen algunas ordenanzas locales como por ejemplo a la que algunos cuerpos policiales como la Policía Local de Villareal que en su ordenanza de convivencia ciudadana de Vila-real (Castellón) que en su artículo 12 dedicado al respeto entre los ciudadanos dice *“1.- Queda prohibido cualquier acción o manifestación contraria al respeto y consideración entre los/as ciudadanos/as, y cualquier conducta que suponga maltrato físico o psíquico a las personas, especialmente si se trata de menores, ancianos o personas afectadas por una minusvalía psíquica o física. 2.- Toda persona se constituirá en garante de la integridad física, moral y ética de los demás en su tránsito por la vía pública...”* entienden como fundamento de la actuación mediadora de la policía local para prevenir y evitar los conflictos citados en la mencionada ordenanza.