

Método de Mediación Policial Juan Piñón en 10 pasos

1. Introducción

Los Métodos de Mediación Policial forman parte de los MARC (Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos) también conocidos como ADR, son técnicas de resolución de conflictos extrajudiciales que aparecen en Estados Unidos en la década de los 60 pero no es hasta los 70 cuando la administración Carter los pone en marcha, como país impulsor de estas técnicas pronto se crearon diferentes escuelas de mediación, las clásicas son:

1. El Modelo Tradicional-Lineal (Harvard).

En síntesis podríamos decir que este modelo está centrado en el acuerdo, dejando en un segundo plano las relaciones entre las partes, se centra en el contenido de la comunicación; por lo tanto, no intenta modificar las relaciones entre ellas.

2. El Modelo Transformativo (Bush y Folger).

Es el opuesto al Modelo Tradicional, porque no se centra en el logro del acuerdo y sí en la transformación de las relaciones entre las partes.

3. El Modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb).

Este modelo está interesado en ambos aspectos, en las relaciones y en el acuerdo.

Recordemos que con la mediación queremos alcanzar tres objetivos:

Conseguir un acuerdo, Recuperar la relación vecinal o personal y Aprender a resolver futuros conflictos a través del dialogo.

El Método Juan Piñón está pensado para obtener el máximo y sortear todos los obstáculos que surjan, aunque en ocasiones solo consiga aquello que es posible.

2. Diferencias con otros métodos:

1. Se cita a las partes por separado, se inician las entrevistas por separado, todo para reducir al máximo nuevos enfrentamientos, vamos enfriando el conflicto y evitamos mediar en situaciones de tensión.

2. Se evita que el mediador policial sea utilizado como agente de la ley obligado a actuar o denunciar los delitos / infracciones que se cometan ante su presencia.

3. Los mediadores policiales pueden hacer ciertas comprobaciones sobre el conflicto.

4. Se consigue que el policía mediador sea parte de la solución y se evita el riesgo de convertirse en parte del problema.

5. Si hay una desproporción entre las partes (de poder, intercultural, económica, etc., la mediación se convierte en intermediación.

6. Si se consigue el acuerdo, finaliza la mediación, pero posteriormente se puede realizar una actuación policial complementaria consistente en comprobar el grado de cumplimiento.

7. De detectar algún incumplimiento al acuerdo, este se plasmara en un acta - denuncia o parte de intervención. Al tratarse de un servicio complementario

policial y no estar afectado por el principio de confidencialidad, las partes si lo consideran oportuno lo podrán hacer valer donde en derecho proceda.

3. Los 10 Pasos del Método:

1. Toma de Contacto: Si puede ser telefónicamente, es mejor, ya que la primera impresión puede ser errónea, el mediador puede mediatizarse o hacer juicios de valor (tanto con el reclamante como con el reclamado), hay riesgo de contaminación.

Seguidamente se hace una rápida verificación del problema y una evaluación del mismo que consistirá en determinar si es mediable o no, en caso negativo se archiva e informa a las partes de las alternativas, en caso afirmativo se pasa al punto nº 2.

2. Sesiones individuales: Se convoca a las partes por separado, se les ofrece e informa del procedimiento y si aceptan se firma el Acta de inicio y aceptación, seguidamente se les da un tiempo para que cuenten el caso y manifiesten sus emociones, sus disgustos, etc. Hay que dejar que se desahoguen lo suficiente para que se desbloqueen, si aportan soluciones y son aceptadas por la otra parte, conseguiremos un acuerdo rápido que se plasmara en el Acta verbal de Mediación si las partes no piden un procedimiento escrito. Si no obtuviéramos dicho acuerdo pasaremos al punto nº 3.

3. Marcar el camino: Se les pide que cuenten lo sucedido ajustándose lo máximo posible a la realidad, sin poner ni quitar nada, ya que de ello dependerá conseguir un buen acuerdo. El mediador hace por escrito un resumen de lo manifestado, que será su posición inicial con lo que se da inicio la sesión que debe ir enfocada a explorar las posibilidades que existen de obtener un acuerdo. Si se detectará un rechazo contumaz se les informa de lo perjudicial que puede ser para la salud mantener el conflicto, ya que éste siempre puede empeorar, por contra indicar lo beneficioso que puede ser avanzar hacia una solución (que se imaginen como seria su vida sin este problema, que calidad de vida tendrían, etc.).

4. Motivación: Una vez superado este obstáculo se les motiva para que presenten propuestas viables que luego se pasaran a la otra parte, si notamos que alguien se queda bloqueado, no quiere presentar propuestas o se atrinchera en su posición inicial se le ayuda con alguna reflexión. Recordar que el mediador no presenta soluciones de hacerlo probablemente fracase la mediación.

Solo cuando la mediación se quede en punto muerto, podemos acudir al rescate con la herramienta de la lluvia de ideas, consistente en estimular a las partes

para que planten propuestas e ideas diversas que luego se presentaran a la otra parte.

5. Comprobaciones: Una vez se haya entrado en la dinámica de la mediación, las partes si lo desean pueden proponer la realización de alguna comprobación sobre los hechos narrados o aportar la versión de alguna persona que conozca el caso o algún experto que conozca de la materia o simplemente un asesor. Si el mediador lo aceptara se ganaría la confianza de las partes y añadirá objetividad y credibilidad en el procedimiento.

6. Aproximación de posturas: es el punto trascendental, aquí nos jugamos el éxito o el fracaso de la mediación, hay que ir con sumo cuidado y tacto. Se trata de salvar distancias, la clave está en no tener prisa, no forzar el acuerdo por difícil que se vea o distantes que estén las posturas, si se tiene suficiente paciencia e intuición, aparecerá el llamado golpe de suerte del mediador (circunstancia nueva que se desconoce por qué surge en ese momento pero que ofrece una luz en la oscuridad) hay que saber detectarla porque suele venir camuflada, puede aportarla cualquiera de los intervinientes en el proceso a veces sin ser conscientes, cuando se dé, hay que aprovechar la oportunidad, si fuera débil el mediador deberá reforzarla para que pueda producir un cambio. Si se consigue pasamos al siguiente punto.

7. Sesiones conjuntas: Aquí los mediadores policiales se tienen que transformar, (psicológicamente hablando) quitarse la apariencia de policías, cuidar al máximo los gestos, tono de voz, jerga o vocabulario, retirar de la vista cualquier objeto u utensilio que distraiga, intimide, coaccione o incomode a las partes. Cuando se haya conseguido un clima de paz y respeto, se agradecerá a las partes el esfuerzo realizado hasta ese momento.

Seguidamente se les ofrecerá un turno de palabra para que puedan expresar el malestar padecido durante el conflicto, buscando la complicidad y comprensión mutua. Seguidamente el mediador expondrá los avances conseguidos y ayudará a que se concrete una propuesta. Si no se consigue, pasaremos al punto siguiente.

¡Atención! Dos cosas muy importantes:

1) El mediador no puede inventarse las circunstancias, ni prometer lo que no depende de él, porque si luego no se cumple, la mediación fracasa.

2) Los acompañantes: los que ayuden al acuerdo darles protagonismo y los que entorpezcan informarles de que en estos momentos no se requiere su intervención.

8. Desbloqueo: El mediador solicita un último esfuerzo para desbloquear la situación y que la propuesta pueda ser aceptada, a estas alturas se debería conocer dónde está el escollo que impide el acuerdo, aquí es donde entra la magia del mediador (saber tocar la fibra sensible de las partes, buscar sentimientos e intereses ocultos, describir como sería la nueva realidad sin el problema). Es un momento delicado para el mediador pues existe el peligro real de que inconscientemente tome partido por alguien, de ser así inmediatamente la parte perjudicada lo detectara y fracasara la mediación.

9. El Pre - acuerdo: Hay que conseguir que las partes superen el obstáculo y que se redacte un borrador. Si el resultado es positivo el mediador con mucho tacto deberá convertir ese borrador en un preacuerdo listo para firmar.

10. Cerrar heridas: El mediador ofrecerá a las partes la posibilidad de recuperar un grado aceptable de convivencia otorgando un turno de palabra a cada parte bajo los parámetros del respeto, comprensión y generosidad, es un paso muy arriesgado, aquí el mediador se la juega, hay que valorar bien la situación, ya que se puede descontrolar y poner en riesgo el acuerdo, con habilidad se puede cumplir el objetivo y enseñar a las partes las ventajas de la comunicación sin agresividad para la solución de problemas.

4. Seguimiento de los acuerdos:

Finalizada la mediación se ofrece a las partes un plan de seguimiento que irá en función del grado de conflictividad alcanzado, así como el periodo de tiempo en que deba realizarse, informándoles que este seguimiento queda fuera del propio proceso de mediación pero es complementario al mismo, por lo que en caso de detectar algún incumplimiento se podría levantar un Acta o iniciar de un procedimiento sancionador administrativo en caso de que dicho incumplimiento constituyera una infracción administrativa. Esto es necesario por dos razones: Asegurar que los acuerdos se cumplen y prevenir que el conflicto se reavive.

Con la aplicación de este método policial se puede resolver mediaciones complejas con porcentajes positivos cercanos al 80 %.

Frase final: "Recordemos que el mejor mediador no es el que más títulos acumula sino el que más imaginación tiene".