

## LA MEDIACIÓN: UNA HERRAMIENTA PARA LA SEGURIDAD.

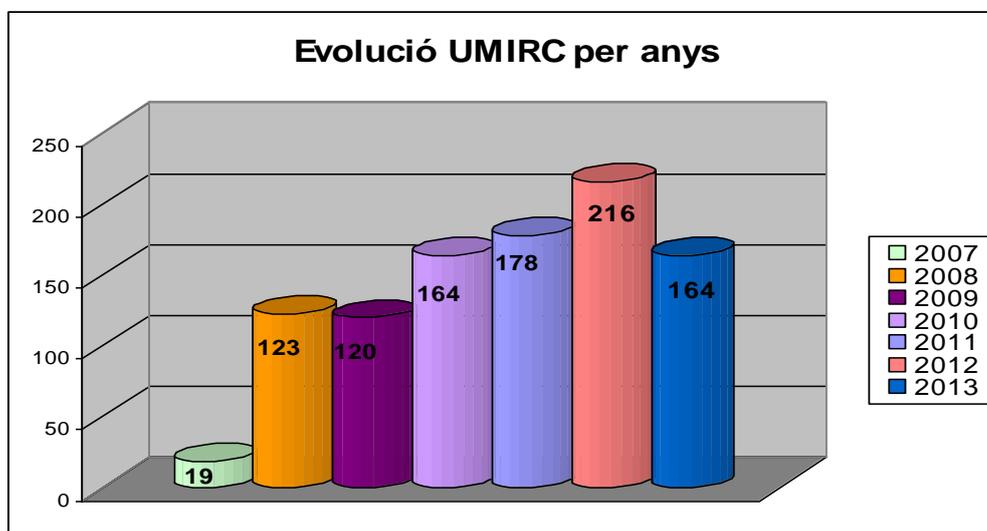
Elena Cobler Martínez (\*)



Los métodos alternativos de resolución de conflictos y más concretamente la mediación tal y como la conocemos puede ser aplicada en distintos ámbitos: comunitario, social, familiar, mercantil, en la educación..., podría parecer a simple vista que la mediación y la seguridad no tengan mucho que ver, pero como intentaré demostrar, no es así, sino que la mediación y la seguridad han de ir de la mano si es que queremos ofrecer a la ciudadanía un servicio público eficaz y de calidad, ya que sabemos que a través de la mediación se difunde la paz, la convivencia en armonía y el diálogo.

La tarea policial generalmente es represiva, sancionadora cuando ya se ha producido el conflicto, la falta o el delito, una policía que actúa a requerimiento del ciudadano. La acción exclusivamente reactiva forma parte de los modelos obsoletos de seguridad enfocados en soluciones parciales y a corto plazo, también denominada apagafuegos, por lo que son necesarios modelos innovadores de intervención, acordes a las actuales circunstancias sociales que apliquen métodos alternativos de gestión y transformación de conflictos que impliquen la interacción dinámica entre la ciudadanía, las partes en conflicto y los cuerpos de seguridad.

En octubre de 2007 pusimos en marcha la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos (UMIRC) en la Guardia Urbana de Reus (Tarragona). Esta Unidad es un servicio que trabaja para la prevención de los conflictos sociales y la seguridad ciudadana mediante la gestión positiva del conflicto, la promoción del civismo, de la convivencia y la mediación, dónde desarrollo mi labor como Policía Mediadora desde entonces hasta la actualidad.



Casos trabajados por la Unidad de Mediación desde 2007 (Fuente propia)

Los tipos de conflictos que se trabajan los tenemos clasificados de la siguiente manera:

**1- conflictos comunitarios** (entre vecinos, comunidades, en la vía pública, etc.)

**2- grupos de jóvenes** (se reúnen en plazas, juegan al fútbol, etc.)

**3- conflictos escolares** (tanto si se producen en el interior del centro escolar como si son ocasionados en la calle, pero que los protagonistas son alumnos o ex alumnos del centro y padres y madres de los alumnos)

**4- conflictos familiares** (padres e hijos, conflictos generacionales, etc.)

TIPOS	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Comunitarios (Convivencia)	9	88	79	122	137	168
Conflictos Escolares	9	22	7	14	12	15
Familiares	0	1	0	11	16	25
Casos Individualizados	0	0	15	9	5	4
Grupos de Jóvenes	1	10	19	8	8	4
Otros	0	2	0	0	0	0
<b>Total Casos</b>	<b>19</b>	<b>123</b>	<b>120</b>	<b>164</b>	<b>178</b>	<b>216</b>

Cantidad de casos trabajados clasificados por años. (Fuente propia)

En nuestras estadísticas se puede comprobar que al pasar los años y al ir conociendo la comunidad en forma más profunda la tarea llevada a cabo mediante la mediación policial, recurre a ésta con más frecuencia, esencialmente en los conflictos comunitarios y de familia.

Los resultados son los siguientes:

### RESULTADOS AÑO 2012:

Acuerdo Total escrito: **40**

Acuerdo Total NO escrito: **59**

Sin acuerdo Improductivo: **16**

Sin acuerdo Productivo: **46**

Sin Mediación: **55**

**Total casos: 216**

**con Acuerdo: 145**



**68% productivo**

La mediación de conflictos por la policía o mediación policial además de ser una función asignada por ley, es una herramienta o técnica utilizada por la policía, para ayudar a las personas a resolver de la mejor manera posible y más rápida las situaciones de conflicto que pueden surgir de la convivencia diaria, para evitar que estas situaciones conflictivas acaben en largos y penosos procesos penales y/o administrativos, y que terminan rompiendo relaciones.

La formación en mediación y la calidad en su aplicación es la clave de éxito que permite a los cuerpos de seguridad adaptarse a los nuevos retos y cambios que surgen en la sociedad y disponer de los instrumentos necesarios para gestionarlos, con la consiguiente mejora en la eficiencia y la eficacia y en consecuencia la mejora del servicio hacia la ciudadanía.

Se trata de introducir la cultura de la mediación o pacificación social, mediante la responsabilidad ciudadana, el respeto por la diferencia y la gestión del conflicto como algo positivo, que nos llevará a trabajar los problemas de convivencia mejorando las relaciones sociales y en definitiva, la prevención de la violencia.

---

*(\*) **Elena Cobler Martínez**, Agente de policía desde el año 1976, Licenciada en Derecho (UNED), Máster Internacional de Resolución de Conflictos (UOC), Especialista Universitaria en Feminismos, Masculinidades y Equidad de Género (URV). Socia de ACDMA (Asociación de Profesionales de la Mediación de Cataluña), inscrita en el Registro de Mediadores del Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña. Coautora del libro "Mediación Policial: El Manual para el Cambio en la Gestión de Conflictos". Tirant Lo Blanc (2012) Coautora del libro "Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto". Dykinson (2014) Coautora del libro "Mediación Policial. Práctica para la gestión del conflicto". Dykinson (2015)*