

# Mediación y prácticas restaurativas policiales

Autora: COBLER MARTÍNEZ Elena

Cataluña

Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos (UMIRC)

Guardia Urbana de Reus (Tarragona)

## Resumen

Desde la óptica tradicional, el trabajo de la policía se entiende como una actuación reactiva: ante un hecho que acaba de ocurrir, especialmente ante una denuncia, la policía actúa. La mediación y las prácticas restaurativas, en cambio, amplía esta visión y hace que la policía actúe también de manera proactiva, interviniendo en los escenarios donde se dan las circunstancias que pueden desencadenar, si no se hace nada, un incidente de más o menos graves repercusiones. Por ejemplo, los conflictos de convivencia entre vecinos. Desde la mediación pensamos que no hace falta que pase un incidente grave para intervenir, porque el objetivo final es evitar que haya incidentes.

Otro ejemplo pueden ser los conflictos entre jóvenes o adolescentes que sucedan fuera de los centros escolares: si hay peleas y nos limitamos a separar a las partes, el conflicto continua vivo y puede generar problemas en el futuro, muchas veces de manera reincidente. Si intervenimos en las causas e intentamos ayudar a resolver el conflicto a través de los círculos o las reuniones restaurativas, ampliando la participación en el proceso a las víctimas y la comunidad, minimizamos el riesgo de que vuelva a suceder. Por eso podemos decir que la mediación y las practicas restaurativas como los círculos y las reuniones son herramientas de prevención de la violencia y de pacificación comunitaria.

Si lo que queremos es contribuir al cambio social en la complejidad de las sociedades actuales, es necesario sin duda, intervenciones a todos los niveles y desde las más diversas instancias. El policía mediador en la resolución del conflicto es una figura independiente y multiparcial que aporta valores de horizontalidad, inclusividad, cooperación y equidad, marcando un compás esperanzado y realista que armoniza las capacidades de los protagonistas.

**Palabras clave:** conflicto, policía, mediación, prácticas restaurativas

## 1. **Introducción**

El propósito de este trabajo es dar a conocer la mediación y las diferentes prácticas restaurativas como los círculos y las reuniones restaurativas realizadas por la policía, con el objetivo de contribuir a la promoción y difusión de los diferentes recursos y herramientas con los que pueden contar los policías a la hora de desarrollar su trabajo, relatando así mismo su resultado e impacto y así participar en ese cambio de paradigma tan necesario en los cuerpos de seguridad para adaptarse a esta nueva sociedad, diversa, cambiante y plural y colaborar en construir una sociedad inclusiva, donde todas las personas en su diversidad tengan cabida y donde la violencia sea algo obsoleto ya que reina la paz y la seguridad, pero no una paz estática, aburrida e indiferente, ausente de conflictos, sino una paz activa, donde cada uno de nosotros pueda participar en su construcción y mantenimiento.

## 2. **La función de la policía como agente de cambio social**

Las ciudades son escenarios de socialización, de encuentro, de intercambios, y al mismo tiempo son lugares de dificultades y conflictos por la complejidad de la convivencia. Cuando las personas se ven involucradas en alguno de los problemas generados por las relaciones de convivencia piden ayuda a la administración que tienen más cercana y en la que más confían, su Ayuntamiento y más concretamente a su policía, y la policía, como entidad participante en la vida activa de la ciudadanía ha de pretender que la sociedad abandone la imagen de una policía represora y sancionadora; que despierte respeto y confianza, y que provoque protección, seguridad, simpatía, familiaridad, confianza, tanto en la atención que el ciudadano ha de recibir como en la resolución de los problemas que le puedan surgir.

Hoy se le pide al policía que sea un profesional de la seguridad y de la convivencia, de la integración social, de la calidad de vida, pero sobre todo, se le pide que actúe de una forma determinada que actúe con una actitud de autentica implicación en los problemas en los que interviene. Lo más importante no es en qué materias interviene, sino de qué forma se hace esta intervención<sup>1</sup>, y la mediación es una buena herramienta.

Cuando hablamos de mediación policial, estamos hablando de un cambio muy importante en la percepción de la seguridad de la ciudadanía, cuando al solicitar los ciudadanos la intervención de la policía se encuentran con una policía comunitaria, una policía cercana, de proximidad, preventiva, que realiza su servicio para mejorar la colaboración entre la comunidad y la policía, que dispone de más recursos para trabajar cada caso en particular, como puede ser utilizando las técnicas de la mediación y las prácticas restaurativas para resolver los conflictos privados, los conflictos sociales y que trabaja sobre el efecto, pero también sobre la causa de los mismos, incorporando elementos mediadores en sus intervenciones, asignando a la comunidad un papel fundamental para trabajar la prevención y la resolución de los conflictos.

Para esto sería necesario formar a todos los agentes en mediación y prácticas restaurativas, ya que proporciona una buena herramienta a su disposición, que forma parte de su uniformidad como una pieza más y la llevan de manera metafórica, en el cinturón a su alcance, de la misma manera que portan el arma, la porra, las esposas o la emisora.

Estos agentes de policía que han sido formados en las técnicas y habilidades de la mediación, cuando acuden a un servicio donde existe un problema entre vecinos, un problema de seguridad, estarían realizando una mediación informal, de manera que no observan la situación de la misma forma, sino que miran con otros ojos y ven que cada caso y cada persona es diferente y que cada situación merece un trato distinto, ya que saben que no es recomendable generalizar y adoptar aspectos parciales de la realidad como si se tratara de la verdad universal.

---

<sup>1</sup> Martín M. Ponencia del Congreso LA POLICIA DEL FUTURO. MEDIACIÓN Y PROXIMIDAD. Edit. M. Martín, J.A. Rodríguez, J. Sabatè. Congreso Internacional sobre la Policía del futuro. Mediación y proximidad. L'Hospitalet de Llobregat , 13, 14 y 15 de noviembre de 1996.

## a) ¿Qué es la Mediación Policial?

La Mediación policial es una herramienta, un recurso que tenemos los policías para ampliar nuestro bagaje a la hora de realizar nuestro servicio y desarrollar nuestro trabajo de servir a la comunidad, ayudando en la resolución de los conflictos cuando somos requeridos para ello, que es en muchas ocasiones.

La mayoría de nuestros servicios son para atender quejas, malos entendidos, problemas entre vecinos, problemas de relación, tanto a nivel comunitario, entre la ciudadanía como entre familiares, es decir, padres e hijos y jóvenes que se insultan, se agreden y se pelean personalmente o a través de las redes sociales, Facebook, Whatsapp, etc.

Es cierto que la policía tenemos a nuestra disposición un amplio abanico de normativas y leyes, las cuales poder aplicar a cada caso en particular pero, también es cierto que muchas veces la aplicación de esas leyes no resuelve o transforma el conflicto, sino que lo traslada a otra institución, al Juzgado, a Fiscalía, etc. sin ofrecer a las víctimas y a las personas participantes ninguna satisfacción o resultado, por ejemplo, los dos jóvenes que se han agredido a la puerta del colegio, continúan encontrándose cada día, dentro de la escuela y a la salida de la misma y el conflicto puede escalar y explotar de nuevo si no se le ha dado una solución.

De la misma manera que unos padres que tienen problemas con su hijo adolescente que les ha agredido, no son capaces de realizar una denuncia contra su hijo pero si que reclaman algún tipo de actuación o ayuda por parte de las administraciones para poder solucionar su conflicto. Entonces, ¿Qué pasa con aquellos casos en los que los protagonistas no quieren presentar denuncia pero en cambio, sí que necesitan por parte de la policía alguna actuación que le de solución a su problema, que restaure su dolor?

Existen y deben buscarse diferentes herramientas y procesos restaurativos adaptados a cada caso y a cada circunstancia, que aunque no sea el encuentro ideal víctima, infractor y/o comunidad si será restaurativa en mayor o menor medida y si cumplirá con las expectativas de la víctima (de sentirse escuchada, digna de respeto y consideración) y del infractor (de concienciarse, a través de su encuentro con víctimas, de que sus delitos sí causan daños a otros seres humanos, generando así empatía en ellos y un paso importante para su reinserción en su caso).

Es en estos casos especialmente, donde la mediación policial tiene más razón de ser, siendo un recurso potente y satisfactorio para todas las partes implicadas, como he podido comprobar personalmente después de mi amplia trayectoria profesional como policía mediadora.

Si en nuestra organización, tenemos un servicio de mediación policial, para desarrollar el proceso de mediación formal, - diferente de la mediación informal mencionada anteriormente-, para dar salida y ofrecer alternativas a estos tipos de conflictos, podemos ofrecer a la ciudadanía un servicio de mayor calidad, más eficaz y eficiente, siendo el impacto del modelo policial hacia las partes implicadas, y hacia la ciudadanía en general muy diferente al tradicional.

Esta unidad o servicio municipal en nuestro caso, está integrado por policías y educadores sociales, los cuales, están en posesión de una capacitación y titulación reglada en mediación y prácticas restaurativas, ofreciendo un servicio municipal multidisciplinar y completo a la hora de abordar situaciones complejas que se deben trabajar de manera integral, junto con otros departamentos del ayuntamiento, como servicios sociales o de las diferentes administraciones, como pueden ser EAIA (Equipo de atención a la infancia y adolescencia en alto riesgo social).

En este contexto, la mediación policial pasaría a formar parte de las diferentes prácticas o procesos restaurativos que son, (UNODC, 2006:6) cualquier proceso en el cual la víctima y el ofensor, y cuando es apropiado otras personas o miembros de sus comunidades afectados por el delito, participan juntos activamente en la resolución de los problemas generados por el delito cometido, con la ayuda de un facilitador.

Naturalmente, la mediación dentro de la policía tiene sus particularidades, pero puede ser muy beneficiosa en los problemas vinculados a la convivencia como por ejemplo: conflictos vecinales, animales, molestias de ruidos, olores, etc., peleas familiares o incidentes con menores, violencia filio-parental, conflictos entre jóvenes y adolescentes, bullying, etc.; muchos de estos casos, la resolución judicial podría resolver el conflicto, pero no la relación entre las personas, que acabaría más dañada al resultar un ganador y un perdedor, en cambio, aplicando en su resolución la mediación o las prácticas restaurativas por parte de la policía, se puede conseguir un beneficio integrador de las necesidades de ambas partes, así como de todas las partes implicadas incluyendo a la comunidad, apostando por una convivencia más saludable.

### 3. Necesidad de cambio en el modelo predominante de justicia

El sistema judicial, tal y como lo conocemos hoy en día, se presenta como una forma racional e igualitaria de dar respuesta al delito. La actuación habitual de la justicia ordinaria consiste en investigar qué ha sucedido, juzgar a la persona infractora y determinar la pena que le corresponde por el delito cometido. Normalmente, la víctima permanece al margen del proceso y no se potencia ni la responsabilización del infractor ni la restauración del daño causado a la víctima.

La justicia restaurativa constituye un cambio de paradigma de la resolución de conflictos que, partiendo de un enfoque nuevo ante el delito y su reparación, busca entender y mejorar las relaciones humanas, ayudando a fortalecer las comunidades y a hacer del conflicto una oportunidad real de mejora de las relaciones y de la satisfacción de las necesidades de todos.

La justicia ordinaria se basa en la acción policial y en el proceso judicial. La justicia restaurativa utiliza métodos de diálogo que ponen en contacto a la víctima con el infractor, en presencia de la comunidad en la que se da el conflicto. El objetivo de este encuentro es que todos los que se han visto afectados por el delito se reúnan y puedan dialogar, tomar conciencia de lo sucedido, sus causas y sus consecuencias, así como proponer medidas que reparen el daño causado y reintegren al infractor en la comunidad.

Según las Naciones Unidas<sup>2</sup>, la justicia restaurativa es una manera de responder a la conducta delictiva teniendo en cuenta y equilibrando las necesidades de la comunidad, de la víctima y de los ofensores y, son programas restaurativos todos aquellos que se sirven de un proceso restaurativo para intentar conseguir unos resultados que impliquen una reparación o una solución restaurativa. Como dice Ted Watchel presidente y fundador del IIRP (Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (2010:88), *“la justicia restaurativa en su visión de futuro debe incluir a la policía, ya que los agentes de policía son quienes conforman el grupo mas grande de profesionales de la justicia penal y poseen un amplio rango de discreción en la administración de justicia, además sus interacciones con la comunidad proporcionan innumerables oportunidades de darle un enfoque restaurativo a la justicia en lugar de punitivo”*.

#### a) ¿Qué son las prácticas restaurativas realizadas por la policía?

Se trata de prácticas orientadas al abordaje del conflicto desde una perspectiva reparadora de las relaciones sociales rotas y protectora frente a las necesidades de las personas agredidas o afectadas. Es una metodología para solucionar problemas que, de varias maneras, involucra a la víctima, al ofensor, a las redes sociales, las instituciones judiciales y la comunidad. Los programas de justicia restaurativa se basan en el principio fundamental de que el comportamiento delictivo no solamente viola la ley, también hiere a las víctimas y a la comunidad y buscan lograr resultados restaurativos, y en la creencia de que las partes de un conflicto deben estar activamente involucradas para resolver y mitigar sus consecuencias negativas. En algunas instancias, también se basan en la intención de regresar a la toma de decisiones local y a la construcción de la comunidad. Los círculos y las reuniones restaurativas permiten tratar los conflictos de forma que el significado fluya y el diálogo se restaure. Así, los círculos y las reuniones restaurativas se convierten en lugares para hablar de nuestras situaciones conflictivas.

---

2 Manual sobre programas de Justicia Restaurativa. (UNODC), Naciones Unidas, Nueva York, (2006)

En el ámbito de la justicia juvenil las Recomendaciones del Consejo de Europa R (2003) 20<sup>3</sup>, sobre las nuevas maneras de tratar con los jóvenes delincuentes y el papel de la justicia juvenil o la R. (2008) 11<sup>4</sup>, relativa a las sanciones o medidas para jóvenes infractores, hacen referencia directa a la necesidad de incorporar el uso de la mediación u otras medidas restaurativas en los distintos ordenamientos nacionales.

Como se menciona en el Manual de la ONU (2006:63)<sup>5</sup>. El papel de la policía en el proceso restaurativo es significativamente diferente, dependiendo del tipo de modelo restaurativo que se utilice, por ejemplo, en algunos modelos, la policía no tendrá virtualmente ningún papel y en cambio en otros, podrá participar completamente en la intervención. Continúa diciendo que en algunos casos los oficiales de policía pueden actuar como facilitadores o mediadores del proceso y pueden incluso ayudar a los participantes a tomar decisiones y resoluciones consistentes con los puntos de vista de la comunidad. Aconsejando, que el papel de la policía esté en equilibrio con la legislación para no comprometer el proceso restaurativo y resaltando que en algunas jurisdicciones la policía goza de mayores poderes discrecionales que en otras.

#### **b) ¿Qué conseguimos con la utilización de las prácticas restaurativas realizadas por la policía adaptadas a cada caso en particular?**

Al hablar de prácticas restaurativas estamos hablando de metodologías de construcción de comunidad, ya que se consideran un medio de motivar la expresión pacífica de los conflictos, promover la tolerancia y la inclusión, construir el respeto por la diversidad y promover prácticas comunitarias responsables. El uso de las prácticas restaurativas ayuda a:

- Reparar el daño asumiendo responsabilidad de los propios actos
- Prevenir conductas delictivas y la violencia, para evitar reincidencias
- Restablecer relaciones, trabajando la inclusión y la participación de todos los miembros de la comunidad, gestionando la diversidad
- Reforzar la comunidad mejorando la conducta humana

Así, el impacto de las prácticas restaurativas en la comunidad como parte implicada, será el cambio en su percepción de la seguridad, al participar en el proceso restaurativo donde el ofensor reconozca su responsabilidad activa en el mal que ha causado, que comprenda el impacto de sus acciones y se comprometa a reparar los daños en la medida de lo posible y no volver a realizar esos actos, pudiendo la comunidad, recuperar la confianza en el sistema de justicia al ver el resultado de primera mano y participando en su resolución, favoreciendo la prevención, ya que, después de este proceso se devuelve a la sociedad un menor con un futuro productivo y no determinado y encarrilado por una mala actuación.

## **4. Conclusiones**

---

3 Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre La prevención de la delincuencia juvenil, los modos de tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la justicia del menor en la Unión Europea. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52006IE0414>

4 Recomendación CM/R(2008)11 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre las reglas europeas para infractores menores de edad sometidos a sanciones o medidas, de 5 de noviembre de 2008. [http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/arxiu/sc\\_5\\_020\\_10\\_cast.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/arxiu/sc_5_020_10_cast.pdf)

5 Manual sobre programas de Justicia Restaurativa (UNODC), Naciones Unidas Nueva York (2006)

La mediación y las diferentes prácticas restaurativas como los círculos y las reuniones restaurativas utilizadas por la policía son herramientas de seguridad y de pacificación social, al tratarse de un recurso preventivo y proactivo que da respuesta a las demandas, ofreciendo a la ciudadanía un servicio de calidad, al mismo tiempo que repercute en el cambio de paradigma policial, ya que los policías formados en mediación y aplicando la mediación informal y los principios de justicia restaurativa en sus servicios, desarrollan asociaciones colaboradoras sostenibles con la comunidad, incrementando la eficacia y la eficiencia en sus esfuerzos para prevenir y responder al delito y al desorden social.

Los círculos y las reuniones restaurativas son un método inclusivo de, por y para la comunidad, mostrando que en los entornos de convivencia los conflictos se pueden resolver de forma restaurativa, por medio del diálogo. Así, las prácticas restaurativas son en realidad una forma de restablecer el diálogo, a fin de permitir el encuentro de las personas para que conecten con la humanidad que comparten y exploren de forma conjunta, colaborativa, las acciones que permitan la satisfacción de las necesidades de todos los que se ven afectados por una situación conflictiva, al tiempo que se restaura la relación comunitaria.

La implementación de la mediación y las prácticas restaurativas por la policía debe hacerse desde la cotidianidad, desde las pequeñas actuaciones del día a día a la hora de acudir a cualquier servicio, más que esperar la emisión de directrices de los altos mandos, la puesta en práctica y demostración del efecto restaurador será el argumento que acompañe su instauración, son pequeños pasos que si todos sumamos se pueden convertir en grandes avances en pro de la convivencia para conseguir el tan anhelado consenso y cohesión que satisfaga la necesidad humana de comunidad.

## **Bibliografía**

Boqué, M.C., (2003) *Cultura de mediación y cambio social*, Gedisa S.A.

Cobler, E. (2011) Ponencia virtual *La Mediación : una herramienta para la seguridad*; e-MARC

Cobler, E. y otros (2014) *Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*. Ed: Dykinson

Cobler, E y López, E. (2017) *Mediación y prácticas restaurativas policiales. Construyendo la cultura de la paz* Ed. Uno

Costelo, J. Wachtel, J. Wachtel T. (2011) *Círculos restaurativos en los centros escolares. Fortaleciendo la comunidad y mejorando el aprendizaje*. CECOSAMI. Lima

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre *La prevención de la delincuencia juvenil, los modos de tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la justicia del menor en la Unión Europea*. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52006IE0414>

Gallardo, R. y Cobler, E. (2012) *Mediación Policial: El Manual para el Cambio en la Gestión de Conflictos*. Ed: Tirant Lo Blanc

Guardiola, M., Alberti, M. , Casado, C. , Susanne, G. y Martins, S. (2011) *¿Es el conferencing una herramienta útil para los programas de mediación en el ámbito penal del Departamento de Justicia?* Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Generalitat de Cataluña.

Martin M., , (1996) Ponencia del Congreso *“La Policía del futuro. Mediación y Proximidad”*. Edit. M. Martín, J.A.

Rodríguez, J. Sabaté. Congreso Internacional sobre la Policía del futuro. Mediación y proximidad. L'Hospitalet de Llobregat

O'Connell, T., Wachtel, B., Wachtel, T. (2010) *Reuniones de Justicia Restaurativa y Manual de Reuniones Restaurativas*, CECOSAMI. Lima

Redorta, J. (2004) *Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía*. Revista Catalana de Seguretat pública. Núm. 15 edición en castellano. <http://www.raco.cat/index.php/RCSP/article/view/130786/180531>

UNODC. *Manual sobre programas de Justicia Restaurativa.*, Naciones Unidas, Nueva York, (2006) [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf)

Vinyamata, E. Coord. (2012) *Seguridad Humana*. Ed: Tirant Lo Blanch

Zehr, H. (2005) *Cambiando de lente. Un nuevo enfoque para el crimen y la Justicia*. Herald Press

Zehr, H. (2007) *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*. Ed: Good Books.