

# MEDIACIÓN POLICIAL:

TESIS DOCTORAL

**D. Antonio Berlanga Sánchez**

València, julio 2022

Diseño curricular,  
formación y buenas  
prácticas en métodos  
alternativos de resolución  
de conflictos y gestión  
emocional



VNIVERSITAT  
D VALÈNCIA

[64] Facultat de Magisteri

Departamento de Didáctica de las Ciencias  
Experimentales y Sociales  
Programa de Doctorado en Didácticas Específicas

DIRECTORES

Dr. D. Carlos Caurín Alonso

Dr. D. Samuel Hernández González





VNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA

[*QAE*] Facultat de **M**agisteri

**Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales**  
**Programa de Doctorado en Didácticas Específicas**

---

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas  
en métodos alternativos de resolución de conflictos  
y gestión emocional

---

*Police mediation: curriculum design, training and  
good practices in alternative methods of conflict resolution and  
emotional management.*

---

### **Directores Tesis:**

Dr. D. Carlos Caurín Alonso  
Dr. D. Samuel Hernández González

### **Doctorando**

D. Antonio Berlanga Sánchez

VALÈNCIA, JULIO 2022





## **FICHA TÉCNICA:**

PROGRAMA DE DOCTORADO: Investigación en Didácticas Específicas por la Universitat de València

CÓDIGO DE PROGRAMA: 3112

REGULACIÓN: RD 99/2011

RAMA DE CONOCIMIENTO: Ciencias sociales y jurídicas

WEB ESPECÍFICA DEL DOCTORADO : [www.uv.es/doctoradodidacticas](http://www.uv.es/doctoradodidacticas)

ORGANIZACIÓN: Facultat de Magisteri

CENTRO DE GESTIÓN: Escuela de Doctorado

UNIVERSIDADES PARTICIPANTES: Universitat de València Estudi General

AUTOR: Antonio Berlanga Sánchez

TÍTULO DE LA TESIS: MEDIACIÓN POLICIAL: Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

DIRECTORES: Dr. Carlos Caurín Alonso y Dr. Samuel Hernández González

DEPARTAMENTO: Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales

CÓDIGOS UNESCO: 531204, 580103, 580207, 580204, 590904, 610601, 610603



## NOTAS DE EDICIÓN Y CITACIÓN

### ¿Cómo citar este trabajo?

Berlanga, A. (2022). Mediación Policial: diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional. Tesis doctoral. Universitat de València. (España)

Berlanga, A. (2022). Police Mediation: curriculum design, training and good practices in alternative methods of conflict resolution and emotional management. Doctoral thesis. University of València (Spain)

**ORCID**

[orcid.org/0000-0002-9774-7316](https://orcid.org/0000-0002-9774-7316)

---

### Obra registrada

No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer bajo autorización expresa del autor.



**Dr. D. Carlos Caurín Alonso**, Profesor de la Universitat de València en el Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales, en calidad de Director de la Tesis Doctoral que presenta **D. Antonio Berlanga Sánchez**, bajo el título:

**Mediación policial: diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional**, hace constar:

Que el trabajo realizado reúne los requisitos científicos, metodológicos y formales que son precisos para su lectura y defensa ante el tribunal que debe juzgarle, por lo que considero procedente autorizar su presentación. Para que así sea, y a los efectos oportunos.

En Valencia, julio de 2022

CAURIN  
ALONSO  
CARLOS -  
19891439G

Firmado digitalmente por CAURIN ALONSO CARLOS - 19891439G  
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, serialNumber=IDCES-19891439G, givenName=CARLOS, sn=CAURIN ALONSO, cn=CAURIN ALONSO CARLOS - 19891439G  
Fecha: 2022.08.18 16:20:08 +02'00'



**Dr. D. Samuel Hernández González**, Profesor de la Universitat de València en el Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales, en calidad de Director de la Tesis Doctoral que presenta **D. Antonio Berlanga Sánchez**, bajo el título:

**Mediación policial: diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional**, hace constar:

Que el trabajo realizado reúne los requisitos científicos, metodológicos y formales que son precisos para su lectura y defensa ante el tribunal que debe juzgarle, por lo que considero procedente autorizar su presentación. Para que así sea, y a los efectos oportunos.

En Valencia, julio de 2022

Firmado digitalmente por SAMUEL|  
HERNANDEZ|GONZALEZ

Nombre de reconocimiento (DN):

cn=SAMUEL|HERNANDEZ|GONZALEZ,  
serialNumber=48437226P,

givenName=SAMUEL, sn=HERNANDEZ  
GONZALEZ, ou=CIUDADANOS, o=ACCV,  
c=ES

Fecha: 2022.08.21 23:00:53 +02'00'





## AGRADECIMIENTOS

A mis padres y a mi hermana; ellos son mis cimientos, quienes me han inculcado la importancia del esfuerzo mostrándome el mejor camino que debía seguir en la vida.

A mi hija Sara y a Marc que son, sin duda, lo mejor que me ha pasado.

Y a mi mujer, Virginia, por *“todo lo vivido y por lo que nos queda por vivir”*, por acompañarme siempre en el viaje que juntos decidimos emprender.



### **Junto a mi familia no puedo dejar de agradecer a quienes, de una manera u otra, han hecho posible haber llegado hasta aquí.**

Mi más sincero y profundo agradecimiento a mis directores de tesis, Dr. D. Carlos Caurín Alonso y Dr. D. Samuel Hernández, así como a D. Diego Hidalgo Schnur por su asesoramiento, rigor y apoyo para seguir creciendo como persona y profesionalmente. Aprender de ellos ha sido un privilegio indiscutible.

También mi profundo agradecimiento al resto de profesores y PDI de la facultad de Magisterio de la Universidad de València que me han apoyado durante esta investigación, tanto con propuestas y recomendaciones para afrontar las diversas fases de la investigación, como con la ardua gestión administrativa de la misma. Este trabajo es transversal, a caballo entre varias disciplinas, por lo que no puedo dejar de resaltar la gran colaboración de otras áreas de conocimiento, como el del grupo Unipsico de psicología social de la Universitat de València: la Dra. Ester Grau y el Dr. Hugo Figueroa han colaborado en el apartado de la investigación psicosocial, siendo su apoyo imprescindible tanto a nivel personal como profesional.

Por supuesto, al Instituto Universitario de Investigación en Criminología y Ciencias Penales por todo su apoyo.

En el ámbito del Derecho, me gustaría resaltar la labor de la Dra. Dña. Virginia Pardo, Catedrática de Derecho Procesal de la UV, por su paciencia, por orientarme cuando estaba perdido y por toda la ayuda que me ha prestado resolviendo las múltiples dudas que a nivel jurídico se me iban planteando. – *Y si algún día te lo preguntas. Sí, eres todo lo que quería en la vida.* –

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Dejando ya el apartado académico – y algo personal –, me quiero centrar en el profesional:

Por un lado, destacar a los diversos compañeros/as y mandos con los que he tenido la ocasión de compartir y aprender.

En primer lugar, de forma cronológica, quería empezar por el Comisario principal D. Rafael Mogro, con quien inicié en el año 2009 el proyecto de Mediación Policial en el Distrito del Marítimo; no olvidaré su apoyo y comprensión.

Al Jefe del Cuerpo D. Andrés Rabadán y al Concejal D. Miguel Domínguez, que valoraron positivamente y apoyaron la puesta en marcha del proyecto piloto de Mediación Policial.

No puedo dejar de resaltar la gran labor realizada por otro Jefe del cuerpo, D. José Serrano Julián, un gran entusiasta de la policía de proximidad y de la mediación, de la que ha sido hasta su último día en activo un gran valedor. Le agradezco su apoyo e infinita paciencia conmigo. Como siempre me decía: *“Toni, cuando tú hablas sube el pan...”*.

Al Comisario Principal D. Ángel Albendín, quien me animó a colaborar con el departamento de proyectos europeos. Mi participación en dichos proyectos me dio una visión distinta y globalizada de la función policial que, sin duda, ha repercutido en la manera y el enfoque de esta Tesis.

Expresamente he querido dejar para el final mi gratitud hacia quien a día de hoy es el Jefe del Cuerpo de la policía local de València, Dr. D. José Vicente Herrera. No resulta sencillo encontrar las palabras adecuadas para agradecerle el apoyo que en todo momento me ha brindado, así como el impulso que ha dado a la policía de proximidad confiriéndole un enfoque integral y aplicando esta filosofía de trabajo a toda la institución policial.

## AGRADECIMIENTOS

Dentro de mis funciones en la Policía, además de los equipos de Mediación Policial, he estado destinado en el Gabinete de Delegación y esto me ha dado la oportunidad de trabajar al lado de diversos concejales, concejales y asesores. Por eso, quiero dar las gracias, por orden cronológico, a la Vicealcaldesa Sandra Gómez, una gran valedora de esta policía y del programa de Mediación Policial. A la Concejala Anaïs Menguzatto, quien autorizó que pudiera realizar el trabajo de campo con más de 100 compañeros policías, demostrando su empuje y el apoyo que me ha ofrecido en todo momento, muchas gracias i

Quiero agradecer también a mi actual concejal Aarón Cano, Especialmente durante esta legislatura se ha volcado en dar contenido a la policía de proximidad y conseguir que la Policía Local de València, sea un referente en Mediación Policial no solo en España sino también a nivel europeo e internacional.

Por supuesto, no dejo atrás a los asesores Carlos Vila y Gustavo con los que también he tenido que trabajar muchas horas y agradezco su comprensión en los momentos más difíciles.

Finalmente, no puedo dejar de mencionar a mis compañeros y compañeras de los equipos de proximidad de la Policía local de València y componentes del servicio de Mediación Policial, que son los verdaderos artífices de esta institución.

**Gracias, de todo corazón, pues, sin todos vosotros y vosotras, en mayor o menor medida, nunca hubiera podido acabar este trabajo.**



# ÍNDICE

<b>I. RESUMEN</b>	<b>29</b>
<b>II. RESUM</b>	<b>33</b>
<b>III. ABSTRACT</b>	<b>37</b>

## **PRIMERA PARTE. INTRODUCCIÓN** **41**

<b>I. MARCO TEÓRICO: DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE ESTUDIO</b>	<b>43</b>
<b>II. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA</b>	<b>51</b>
1. Metodología y diseño	51
2. Resultados	54
<b>III. OBJETIVOS, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E HIPÓTESIS</b>	<b>55</b>
1. Objetivos	55
2. Planteamiento del problema	55
3. Hipótesis	56

## **SEGUNDA PARTE . MARCO TEÓRICO** **57**

<b>CAPÍTULO I:</b>	<b>59</b>
<b>APROXIMACIÓN TEÓRICA CONTEXTUAL I: EDUCACIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL, LA FORMACIÓN POR COMPETENCIAS Y SU IMPORTANCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EN LA CONVIVENCIA</b>	
<b>I. EDUCACIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>59</b>
1. Introducción	59
2. Evolución histórica del concepto de inteligencia y aproximación al concepto de inteligencia emocional	61

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

2.1. Evolución histórica	61
2.1.1. Finales del siglo XIX, principios del siglo XX	61
2.1.2. De los años 20 a los 50	62
2.1.3. De los años 50 a finales de los 90	63
2.1.4. Conclusión: sobre el concepto de emoción	65
2.2. Concepto y modelos de inteligencia emocional	67
2.2.2. El modelo de David McClelland	69
2.2.3. El modelo de competencias emocionales de Daniel Goleman	70
2.2.4. El modelo de Bar-On	70
2.2.5. El modelo de Petrides y Furnham	71
2.2.6. El modelo de inversión multinivel	72
2.2.7. El modelo competencial de Mikolajczak	72
<b>II. EDUCACIÓN EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y COMPETENCIAS EMOCIONALES</b>	<b>73</b>
1. Educación emocional para la mejora de la convivencia	73
2. Modelos de intervención	75
3. Inteligencia y educación emocional	76
4. La formación por competencias	77
4.1. Competencias Emocionales	77
4.2. Competencias de acción profesional	81
5. Competencias claves para el aprendizaje permanente. Competencia clave número 6: “Competencias sociales y cívicas”	83
<b>III. A MODO DE CONCLUSIÓN</b>	<b>96</b>
<b>CAPÍTULO II:</b>	<b>99</b>
APROXIMACIÓN TEÓRICA CONTEXTUAL II: LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD Y SU DESARROLLO PROFESIONAL	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>99</b>
<b>II. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA POLICÍA, LEGITIMIDAD Y FUNCIÓN</b>	<b>105</b>
<b>III. LOS CUERPOS POLICIALES EN ESPAÑA</b>	<b>109</b>
1. Introducción	109
2. Estructura y ámbito competencial	113
2.1. Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado (Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil)	115

2.2. Policías Autonómicas	120
2.3. Policías Locales	124
2.3.1. Aspectos generales	124
2.3.2. Policía local de la Comunidad Valenciana	128
2.3.3. Policía Local de València	132
2.3.3.1. Reglamento de la Policía Local de Valencia	132
2.3.3.2. Las órdenes del Cuerpo	135
<b>IV. POLÍTICA CRIMINAL Y SEGURIDAD PÚBLICA. ESPECIAL REFERENCIA A LA JUSTICIA RESTAURATIVA Y A LA MEDIACIÓN POLICIAL</b>	<b>138</b>
1. Introducción	138
2. Los diferentes modelos policiales y su concreción en España	142
2.1. Los modelos policiales	142
2.2. El caso particular de España	150
3. Policía comunitaria y de proximidad	153
3.1. Caracterización general	153
3.2. Elementos para la implantación de la policía comunitaria	158
3.3. Una visión comparada	160
3.4. Buenas prácticas policiales en policía comunitaria y de proximidad	166
3.4.1. Relaciones con la comunidad	166
3.4.2. Buenas prácticas mediante TICs	166
4. Policía orientada a la resolución de problemas (Problem Oriented Policing, POP)	170
4.1. El Modelo policial Scanning (Identificación y selección), Analysis (Análisis); Response (Respuesta) y Assessment (Evaluación de la respuesta) (S.A.R.A – D.A.R.E)	171
4.2. El modelo policial C “clients”, A “acquiring and analysing information”, P “partnerships and alliances”, R “response and service”, A “assessment” (C.A.P.R.A)	174
<b>V. EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD. ESPECIAL REFERENCIA A LAS POLICÍAS LOCALES</b>	<b>177</b>
1. Aspectos generales	177
2. Análisis de la situación actual del desempeño profesional policial	183
3. La Carrera profesional en el Ayuntamiento de València y el análisis de la Policía Local de València (Mediación Policial)	193

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

<b>CAPÍTULO III:</b>	<b>207</b>
LA POLICÍA Y LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ESPECIAL REFERENCIA A LOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS Y A LA MEDIACIÓN POLICIAL	
<b>I. EL PUNTO DE PARTIDA: EL CONFLICTO</b>	<b>207</b>
1. Planteamiento general	207
2. Elementos del conflicto	209
<b>II. BREVE APROXIMACIÓN A LOS MECANISMOS HETERO COMPOSITIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	<b>211</b>
<b>III. MECANISMOS AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. EN ESPECIAL LA MEDIACIÓN</b>	<b>214</b>
1. Planteamiento general	214
2. Origen y evolución de las ADR	215
3. Breve aproximación a la conciliación	218
4. La mediación	219
4.1. Escuelas de mediación	219
4.2. Ámbitos de la mediación	222
4.2.1. Mediación civil y mercantil	222
4.2.2. Mediación intercultural y gestión de la diversidad	228
4.2.3. Mediación escolar	231
4.2.4. Mediación penal	235
4.2.4.1. En el enjuiciamiento de menores	236
4.2.4.2. En el enjuiciamiento de adultos	237
4.2.5. Mediación penitenciaria	240
<b>IV. LA MEDIACIÓN POLICIAL</b>	<b>241</b>
1. Introducción	241
2. La contextualización de la mediación policial en las funciones policiales	243
3. Concepto de mediación policia	251
4. Ámbito competencial y áreas de intervención	252
4.1. Mediación Policial y Ordenanzas de Civismo y Convivencia	252
4.2. Mediación Policial y Turismo	259
4.3. Mediación Policial – Mediación Vial	262

4.4. Mediación Policial y ocio nocturno (botellón)	265
4.5. Mediación Policial con bandas, pandillas y “Maras”	275
4.5.1. Planteamiento general	275
4.5.2. El caso de la Ciudad de València (España)	278
5. Mediación en el entorno laboral (Workplace conflicts)	280
5.1. Mediación Policial a nivel interno	280
5.2. Mediación de conflictos policías Vs Ciudadanía	282
6. Mediación en situaciones de crisis, a través de medios electrónicos y mediación online	289
7. Mediación policial, ética y deontología. La perspectiva de género	296
7.1. “Policing”, la caverna de Platón	296
7.2. Códigos éticos para mediadores policiales. Rompiendo el Código azul	301
7.3. Mediación policial y perspectiva de género	309
<b>CAPÍTULO IV:</b>	313
DISEÑOS CURRICULARES, FORMACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN Y NEGOCIACIÓN POLICIAL	313
<b>I. LOS REQUISITOS FORMATIVOS PARA LA MEDIACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN. ESPECIAL REFERENCIA A LAS ACCIONES FORMATIVAS DE LOS MEDIADORES Y NEGOCIADORES POLICIALES, ANÁLISIS COMPARATIVO POR PAÍSES</b>	<b>313</b>
1. Mediación policial	313
1.1. Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles	315
1.2. Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana y el Reglamento 55/21 de 23 de abril del Consell, Reglamento de mediación de la Comunidad Valenciana	317
1.3. Requisitos de la formación en mediación intercultural	321
1.4. Diseño curricular y mediación policial	323
2. Negociación policial	328
2.1. Aspectos generales	328
2.2. Negociación policial en manifestaciones, concentraciones o grandes masas	329

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- |  |     |
|--|-----|
| 2.3. Negociación en situaciones de crisis                  | 331 |
| 2.4. Perfil del negociador policial                        | 333 |
| 2.5. Programas de Formación de los Negociadores Policiales | 335 |

## **II. CENTROS FORMATIVOS E INSTITUCIONES POLICIALES DE REFERENCIA 337**

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Escuela Europea de Policía (CEPOL)  | 337 |
| 2. Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE)   | 340 |
| 3. European Crime Prevention Network (EUCPN)   | 343 |
| 4. Agencia Europea de Fronteras (FRONTEX)  | 347 |
| 5. Colegio de Policía de Inglaterra y Gales (College of Policing)  | 349 |
| 6. Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE)  | 352 |
| 7. Academia de la Policía Local de València. Gabinete de Estudios y Prospectiva de la Policía Local de València (España) | 359 |

## **III. TENDENCIAS Y DESAFÍOS EN MATERIA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LOS AGENTES POLICIALES 364**

- |   |     |
|---|-----|
| 1. Innovación Educativa. Nuevos métodos y vías de aprendizaje de la policía   | 364 |
| 2. Aprendizaje digital: Cómo mejorar el conocimiento y las habilidades para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad                        | 381 |
| 3. Juegos serios y realidad virtual. El uso de la tecnología de juegos serios para facilitar el entrenamiento y la formación policial | 384 |
| 4. Aplicación de las nuevas aproximaciones científicas: el estudio del cerebro y la inteligencia emocional                            | 388 |
| 4.1. Actividad electroencefalográfica (EEG)   | 389 |
| 4.2. Actividad desigual entre hemisferios cerebrales e inteligencia emocional   | 390 |
| 4.3. Participación de regiones específicas en la inteligencia emocional   | 391 |

## **TERCERA PARTE. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA 393**

### **I. METODOLOGÍA Y DISEÑO 395**

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Diseño de la Intervención Formativa: programa del diseño curricular, diseño instruccional, estructura, y contenidos | 395 |
| 2. Diseño de la investigación: fases y etapas  | 407 |

2.1. Planteamiento general: diseño de la investigación	407
2.2. Fases y etapas	414
2.2.1. Fases de la investigación: diseño gráfico	415
2.2.2. Cronología de la investigación	415
3. Métodos de recogida de datos	418
3.1. Descripción y análisis de la muestra	418
3.2. Estructura de la muestra de Estudio	420
3.3. Diseño y validación de cuestionarios	426
3.3.1. Test Thomas Killmann sobre estilo personal de gestión de conflictos interpersonal y negociación (30 ítems; adaptación y validación del cuestionario ROC-I 1983)	426
3.3.2. Test Interpersonal Reactivity Index de Davis (IRI; 1980)	429
3.3.3. Test batería Unipscico model	435
3.4. Registro electroencefalográfico (E.E.G)	439
4. Métodos de análisis de datos	445
4.1. Análisis de las pruebas de evaluación psicocognitiva emocional	446
4.2. Análisis de la actividad cerebral: estudio del espectro de frecuencias en la corteza cerebral	447
4.3. Análisis estadístico	449
4.3.1. Análisis estadístico de la actividad cerebral (EEG)	449
4.3.2. Análisis de las pruebas de evaluación psicocognitiva emocional	449

## CUARTA PARTE.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN PARTE EMPÍRICA **453**

#### I. RESULTADOS DE LA PARTE EMPÍRICA **455**

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Resultados pruebas de evaluación psicocognitiva - emocional                                     | 455 |
| 2. Resultados de la actividad cerebral: estudio del espectro de frecuencias en la corteza cerebral | 471 |

#### II. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS **484**

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Discusión de los resultados de las pruebas psicocognitivas        | 486 |
| 2. Discusión de los resultados del estudio del cerebro -pruebas EEG- | 497 |

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

<b>QUINTA PARTE.</b>	
<b>CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y PROSPECTIVA</b>	<b>501</b>
<b>I. CONCLUSIONES (español e inglés)</b>	<b>503</b>
<b>II. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA (español e inglés)</b>	<b>511</b>
1. Limitaciones	511
2. Prospectiva y perspectivas de futuro	512
BIBLIOGRAFIA	527
MARCO JURÍDICO Y LEGISLATIVO	547
SIGLAS Y NOMENCLATURA	553
OTROS ÍNDICES.	557
Índice de Figuras, Imágenes, Tablas, Videos y Códigos QR	557

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas  
en métodos alternativos de resolución de conflictos  
y gestión emocional

---

*Police mediation:  
Curriculum design, training and  
good practices in alternative methods of  
conflict resolution and emotional management.*

---

*Mediació policial:  
Disseny curricular, formació i bones pràctiques  
en mètodes alternatius de resolució de conflictes  
i gestió emocional*



## **I. RESUMEN**

En los últimos tiempos se ha vertido mucha tinta tratando de dar una explicación coherente a la novedosa aparición de la denominada “Mediación Policial” dentro de los denominados métodos adecuados de resolución de conflictos (MARC o ADR en sus siglas en inglés). Este mecanismo está ganando protagonismo en el debate doctrinal y abriéndose camino en la práctica como herramienta capaz de canalizar el potencial transformador de la Justicia restaurativa y de la paz social. En esencia subyace la necesidad de que, en el marco de un Estado Social y democrático de Derecho, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSS) generen confianza en la ciudadanía y obtengan legitimidad para su acción, buscando en definitiva alcanzar un mayor grado de eficiencia en la gestión de los conflictos.

No obstante, lo anterior, creemos que se requiere de forma previa en pro de dotar de viabilidad a la mediación policial de una verdadera *profesionalización* de la labor policial. Se trata de una cuestión prioritaria en la que es necesario insistir: “No estamos simplemente ante un trabajo, es una profesión”. Este cambio sustancial en el criterio de apreciación debe ser el eje predominante en nuestro discurso, así como también el pensamiento o creencia referente a que la necesidad de profesionalización de la Policía no es una mera reivindicación corporativa. Si se quiere alcanzar la eficacia de los mecanismos adecuados, los integrantes de todas las escalas y categorías profesionales de la institución han de poder consolidar, al amparo de los códigos deontológicos y éticos, las competencias requeridas por el marco normativo.

Esto nos lleva de forma inexorable al desarrollo a lo largo de la tesis de la Carrera profesional de los miembros de las FFCCSS y a la evaluación del desempeño de la misma. En ese momento analizamos a modo de buena práctica el procedimiento implementado para este fin en el Ayuntamiento de Valencia (por tanto, se hace especial hincapié dentro del campo de los diseños formativos en mediación po-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

licial en la Policía Local de Valencia). Ese análisis nos permite concluir que para alcanzar el objetivo es necesario reforzar un pilar fundamental: replantearse la formación y capacitación de las FFCCSS, y ello a pesar de las dudas e incertidumbres actuales sobre los roles y funciones de la institución policial en un mundo cada vez más globalizado y con unas sociedades interconectadas y en red con un alto grado de complejidad.

Por supuesto, nuestra investigación no puede pasar por alto épocas de cambios repentinos en la sociedad, de crisis sobrevenidas como la que hemos padecido por la pandemia del coronavirus SARS-CoV-2 -denominada COVID19- así como el papel que los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad están llamados a desempeñar en la gestión de tales crisis.

González (2020) pone de manifiesto la importancia de la incorporación de conocimientos científicos, legales y éticos en la práctica policial a través de la formación, destacando que los mismos agregan elementos objetivos que reducen la discrecionalidad de la realización de una actividad de por sí compleja, disminuyendo los momentos de incertidumbre tanto para quienes se someten a la fuerza policial como para quienes la ejercen.

En respuesta a lo anterior, las distintas administraciones -en todos los niveles y especialmente la administración local, que es la más cercana a la ciudadanía- han impulsado, desde su potestad normativa, las Ordenanzas de Convivencia y Civismo, que tienen precisamente en la mediación su eje fundamental y en su policía local al actor principal. En este sentido, dentro del ámbito de competencias de las policías locales en la Comunidad Valenciana, tras la aprobación de la ley de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana<sup>1</sup>, se incluye como una de las funciones de los agentes policiales la “*mediación policial*”.

Las cuestiones que debemos abordar entonces son varias y no siempre sencillas de resolver: ¿está la policía realmente adaptada al nuevo marco normativo? Si es así ¿cuenta la policía con la formación adecuada y cumple los requisitos para el ejercicio de esta función?, ¿Qué tipo de formación y diseño curricular se debería implementar?, ¿Cómo debemos implementarla? Y finalmente, ¿es posible seleccionar de entre los miembros de las FFCCSS a los mejores perfiles para el ejercicio de esta labor?

---

<sup>1</sup> Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana. «DOGV» núm. 8191, de 15 de diciembre de 2017 «BOE» núm. 4, de 04 de enero de 2018 Referencia: BOE-A-2018-98

La inclusión de la mediación y gestión alternativa de resolución de conflictos en los modelos curriculares policiales mejora el ámbito competencial y de gestión de la policía siempre que la misma vaya acompañada de un adecuado diseño de formación curricular -tanto para los agentes de nuevo ingreso como para la escala de mando y programas de especialización-. Consciente de esta necesidad la Agencia Valenciana de Seguridad de Respuesta a las Emergencias (AVSRE) -encargada de la coordinación de las policías locales y el desarrollo de la formación de estas- estableció una Comisión Mixta de trabajo constituida por miembros de la Generalitat Valenciana, Universidades y especialistas en mediación policial, para el estudio y la concreción de la función de mediación policial, así como para establecer el desarrollo curricular de la formación que se va a impartir en esta materia a través del Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE). “La formación y actualización de los conocimientos, así como la implicación con los objetivos y fines de la administración pública, van a ser una exigencia para las empleadas y los empleados públicos y van a constituir objeto de evaluación, análisis y valoración. Así, la apuesta conjunta carrera profesional-evaluación del desempeño supondrá, en la práctica, un binomio clave para optar y apostar por una administración pública más profesional y exigente consigo misma, más comprometida con la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y, al propio tiempo, un intento de ser más competitiva comparativamente con el resto del sector público” (IVASPE, 2021).

Para el desarrollo del programa curricular nos hemos decantado, con base en las características y necesidades específicas de este colectivo, hacia un modelo curricular por competencias desde las Ciencias Sociales, donde impere la competencia social y ciudadana y que potencie el desarrollo de la carrera profesional. Hemos optado por crear y desarrollar programas formativos en la Policía que introduzcan la educación emocional y la gestión de conflictos. Resulta pues imprescindible para el ejercicio profesional desarrollar de forma reglamentaria la “función de mediación policial” para no dejarla vacía de sentido y de contenido. Es inevitable enfatizar la estandarización y homologación de la formación reglada necesaria en mediación policial, así como dotarla de un contenido y estructura armonizados dentro de las administraciones públicas que deseen crear servicios especializados en mediación policial en sintonía con lo establecido con la Ley de Coordinación y leyes específicas de mediación. Se quiere destacar por otro lado que en esta tesis doctoral se ha procedido a realizar un amplio análisis normativo y jurídico recopilando y analizando toda la normativa relativa al ámbito de la mediación en las distintas especialidades.

**MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En nuestra tesis converge un enfoque interdisciplinar desde las Ciencias sociales, gracias a la integración holística de estudios de diferentes áreas de conocimiento (Ciencias de la educación, criminología, trabajo social, sociología, derecho, filosofía, psicología) y con la aplicación de las nuevas aproximaciones científicas sobre la inteligencia emocional y su relación con el sistema nervioso y el cerebro.

Este trabajo de investigación espera ser una guía de referencia para los fines planteados, una herramienta para el desarrollo de la evaluación del desempeño dentro de la carrera profesional y el ámbito competencial en las fuerzas y cuerpos de seguridad y un material de consulta para investigadores que deseen profundizar en los diseños formativos y curriculares en métodos alternativos de resolución de conflictos.

**PALABRAS CLAVE:**

**Mediación policial, gestión emocional, inteligencia emocional, resolución de problemas, formación y capacitación policial.**

## **II. RESUM**

En els últims temps s'ha abocat molta tinta tractant de donar una explicació coherent a la nova aparició de la denominada "Mediació Policial" dins dels denominats mètodes adequats de resolució de conflictes (MARC o \*ADR en les seues sigles en anglés). Aquest mecanisme està guanyant protagonisme en el debat doctrinal i obrint-se camí en la pràctica com a eina capaç de canalitzar el potencial transformador de la Justícia restaurativa i de la pau social. En essència subjau la necessitat que, en el marc d'un Estat Social i democràtic de Dret, les Forces i Cossos de Seguretat (\*FFCCSS) generen confiança en la ciutadania i obtinguen legitimitat per a la seua acció, buscant en definitiva aconseguir un major grau d'eficiència en la gestió dels conflictes.

No obstant això, l'anterior, creiem que es requereix de manera prèvia en pro de dotar de viabilitat a la mediació policial, d'una vertadera professionalització de la labor policial. Es tracta d'una qüestió prioritària en la qual és necessari insistir: "No estem simplement davant un treball, és una professió". Aquest canvi substancial en el criteri d'apreciació ha de ser l'eix predominant en el nostre discurs, així com també el pensament o creença referent al fet que la necessitat de professionalització de la Policia no és una mera reivindicació corporativa. Si es vol aconseguir l'eficàcia dels mecanismes adequats, els integrants de totes les escales i categories professionals de la institució han de poder consolidar, a l'empara dels codis deontològics i ètics, les competències requerides pel marc normatiu.

Això ens porta de manera inexorable al desenvolupament al llarg de la Carretera professional dels membres de les \*FFCCSS i a l'avaluació de l'acompliment d'aquesta. En aqueix moment analitzem, a manera de bona pràctica, el procediment implementat per a aquest fi a l'Ajuntament de València (per tant, es posa l'accent principalment dins del camp dels dissenys formatius en mediació policial

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

en la Policía Local de València). Aqueixa anàlisi ens permet concloure que per a aconseguir l'objectiu és necessari reforçar un pilar fonamental: replantejar-se la formació i capacitat de les \*FFCCSS, i això malgrat els dubtes i incerteses actuals sobre els rols i funcions de la institució policial en un món cada vegada més globalitzat i amb unes societats interconnectades i en xarxa amb un alt grau de complexitat.

Per descomptat, la nostra investigació no pot passar per alt èpoques de canvis sobtats en la societat, de crisis sobrevingudes com la que hem patit per la pandèmia del coronavirus SARS-CoV-2 -denominada COVID19- així com el paper que els membres de les Forces i Cossos de Seguretat estan cridats a exercir en la gestió de tals crisis.

González (2020) posa de manifest la importància de la incorporació de coneixements científics, legals i ètics en la pràctica policial a través de la formació, destacant que els mateixos agreguen elements objectius que redueixen la discrecionalitat de la realització d'una activitat de per si mateixa complexa, disminuint els moments d'incertesa tant per als qui se sotmeten a la força policial com per als qui l'exerceixen.

En resposta a l'anterior, les diferents administracions -en tots els nivells i especialment l'administració local, que és la més pròxima a la ciutadania- han impulsat, des de la seua potestat normativa, les Ordenances de Convivència i Civisme, que tenen precisament en la mediació el seu eix fonamental i en el seu policia local a l'actor principal. En aquest sentit, dins de l'àmbit de competències de les policies locals a la Comunitat Valenciana, després de l'aprovació de la Llei de Coordinació de Polícies Locals de la Comunitat Valenciana, s'inclou com una de les funcions dels agents policials la "mediació policial".

Les qüestions que hem d'abordar llavors són diverses i no sempre senzilles de resoldre: està la policia realment adaptada al nou marc normatiu? Si és així compta la policia amb la formació adequada i compleix els requisits per a l'exercici d'aquesta funció?, Quin tipus de formació i disseny curricular s'hauria d'implementar?, Com hem d'implementar-la? I finalment, és possible seleccionar d'entre els membres de les \*FFCCSS als millors perfils per a l'exercici d'aquesta labor?

La inclusió de la mediació i gestió alternativa de resolució de conflictes en els models curriculars policials millora l'àmbit competencial i de gestió de la policia sempre que la mateixa vaja acompanyada d'un adequat disseny de formació

curricular -tant per als agents de nou ingrés com per a l'escala de comandament i programes d'especialització-. Conscient d'aquesta necessitat l'Agència Valenciana de Seguretat de Resposta a les Emergències (AVSRE) -encarregada de la coordinació de les policies locals i el desenvolupament de la formació d'aquestes- va establir una Comissió Mixta de treball constituïda per membres de la Generalitat Valenciana, Universitats i especialistes en mediació policial, per a l'estudi i la concreció de la funció de mediació policial, així com per a establir el desenvolupament curricular de la formació que s'impartirà en aquesta matèria a través de l'Institut Valencià de Seguretat Pública i Emergències (IVASPE). “La formació i actualització dels coneixements, així com la implicació amb els objectius i fins de l'administració pública, seran una exigència per a les empleades i els empleats públics i constituïran objecte d'avaluació, anàlisi i valoració. Així, l'aposta conjunta carrera professional-avaluació de l'acompliment suposarà, en la pràctica, un binomi clau per a optar i apostar per una administració pública més professional i exigent amb si mateixa, més compromesa amb la qualitat dels serveis oferits a la ciutadania i, al propi temps, un intent de ser més competitiva comparativament amb la resta del sector públic” (IVASPE, 2021).

Per al desenvolupament del programa curricular ens hem decantat, amb base en les característiques i necessitats específiques d'aquest col·lectiu, cap a un model curricular per competències des de les Ciències Socials, on impere la competència social i ciutadana i que potencie el desenvolupament de la carrera professional. Hem optat per crear i desenvolupar programes formatius en la Policia que introduïsquen l'educació emocional i la gestió de conflictes. Resulta perquè imprescindible per a l'exercici professional desenvolupar de manera reglamentària la “funció de mediació policial” per a no deixar-la buida de sentit i de contingut. És inevitable emfatitzar l'estandardització i homologació de la formació reglada necessària en mediació policial, així com dotar-la d'un contingut i estructura harmonitzats dins de les administracions públiques que desitgen crear serveis especialitzats en mediació policial en sintonia amb el que s'estableix amb la Llei de Coordinació i Lleis específiques de mediació. Per altra banda, cal destacar que en aquesta Tesis s'ha realitzat un ampli anàlisi normatiu i jurídic que recopila i analitza tota la normativa relativa al marc de la mediació en les diferents especialitats.

En el nostra investigació convergeix un enfocament interdisciplinari des de les Ciències socials, gràcies a la integració holística d'estudis de diferents àrees

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

de coneixement (Ciències de l'educació, criminologia, treball social, sociologia, dret, filosofia, psicologia) i amb l'aplicació de les noves aproximacions científiques sobre la intel·ligència emocional i la seua relació amb el sistema nerviós i el cervell.

Aquesta Tesis d'investigació espera ser una guia de referència per als fins plantejats, una eina per al desenvolupament de l'avaluació de l'acompliment dins de la carrera professional i l'àmbit competencial en les forces i cossos de seguretat i un material de consulta per a investigadors que desitgen aprofundir en els dissenys formatius i curriculars en mètodes alternatius de resolució de conflictes.

## **PARAULES CLAU:**

**Mediació policial, gestió emocional, intel·ligència emocional, resolució de problemes, formació i capacitació policial.**

### **III. ABSTRACT**

In recent times, with greater or lesser success, much ink has been spilled trying to give a coherent explanation to the emergence of the so-called “Police Mediation” within the Alternative Dispute Resolution (ADR). This mechanism is becoming more visible in the doctrinal debate and making its way into practice as a tool capable of channelling the transformative potential of restorative justice and social peace. In this way, Law Enforcement Agencies (LEAs), within the framework of a social and democratic State of Law, build trust in the citizenship and gain legitimacy for their action, seeking to achieve a greater degree of efficiency in conflict management.

However, we believe that, in order to make police mediation feasible, a previous true professionalization of police work is required. It is a preeminent issue, and without doubt a priority, on which it is necessary to insist: “*It is not a job, it is a profession.*” This substantial change in the criterion of appreciation must be the predominant axis in our discourse, as well as the thought and belief that the need for professionalization of the police forces is not just a corporate claim; it underlies the necessary consolidation of reaching the appropriate mechanisms. The institution itself, as well as its components from all scales and professional categories, consolidates the competencies required by the legal framework under the protection of the deontological and ethical codes.

This inexorably leads us to the development of the professional career and to the evaluation of its performance, where we will analyse the procedure implemented for this purpose in the Valencia City Council as a good practice; especially in the Local Police within the field of training designs in police mediation.

To achieve this objective, a key element must be reinforced: rethinking the training and education of the Law Enforcement Agencies (LEAs). We should do

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

this despite the current doubts and uncertainties about the roles and functions of the police forces in an increasingly globalized world with interconnected and networked societies with a greater degree of complexity. Of course, in this research we carry out, times of sudden changes in our society and crises, such as the one we have suffered from the SARS-CoV-2 coronavirus pandemic, known as COVID19, cannot be left out. González (2020) points out, on the one hand, the importance of incorporating scientific, legal and ethical knowledge into the police practice through training. On the other hand, he indicates that they add objective elements that reduce the discretion of an activity, which is complex in itself, as well as uncertainty, both for those who submit to the police force and for those who exercise it.

In response, the different administrations, at all levels and especially the local administration -the one closest to the citizenship-, have promoted the Ordinances of Coexistence and Citizenship from their regulatory power. They have, precisely, in the mediation their fundamental axis and in its local police their main actor. In this sense, within the scope of competences of the local police forces in the Valencian Community, and after the approval of the Law for the Coordination of Local Police in the Valencian Community<sup>2</sup>, one of the functions of the police officers is the “*police mediation.*”

Then, there are several questions that we must address which are not always easy to solve: Is the police actually adapted to the new regulatory framework? And if so, does the police have an adequate training and meet the requirements to play this role? What type of training and curriculum design should be implemented? How should we implement it? And finally, is it possible to select the best profiles to do this job?

The inclusion of mediation and alternative dispute resolution management in police curricular models improves the scope of competence and management. Moreover, a curricular training design should be established for both new agents and the command scale and specialization programmes. Aware of this need, the Emergency Response Security Agency (AVSRE) - in charge of coordinating the local police and developing their training - established a Joint Work-

---

<sup>2</sup> Law 17/2017, of December 13, on the coordination of local police forces in the Valencian Community. “DOG” no. 8191, of December 15, 2017 “BOE” no. 4, of January 4, 2018 Reference: BOE-A-2018-98

ing Commission made up of members of the Generalitat Valenciana (Spanish Government), Universities and specialists in police mediation. The objective was the study and implementation of the police mediation function, as well as to establish the curricular development of the training to be taught in this matter, through the Institute of Public Safety and Emergencies (IVASPE). Training and updating knowledge, involvement with the objectives and purposes of public administration, will be a requirement for public employees and will be subject to evaluation, analysis and assessment. Thus, the joint commitment to professional career/performance evaluation will be, in practice, a key binomial to choose and bet on a more professional and demanding public administration, more committed to the quality of the services offered to citizens and, at the same time, an attempt to be more competitive in comparison to the rest of the public sector.

For the development of the curricular programme and based on the characteristics and specific needs of this group, we have opted for a curricular model based on competences from the Social Sciences, where social and civic competences prevail, which enhances the development of their professional career. We have chosen to create and develop training programmes in the police forces that introduce emotional education and conflict management. Therefore, it is essential for professional practice to develop the “*police mediation function*” in a regulatory manner. In this way, we avoid leaving it empty of meaning and content, emphasizing the standardization and homologation of the required regulated training in police mediation, as well as providing it with harmonized content and structure within public administrations that wish to create specialized services in police mediation in line with the provisions of the Coordination Law and specific mediation laws. It should also be noted that an extensive regulatory and legal analysis has been carried out in this Thesis, compiling and analysing all the regulations related to the mediation field in the different specialities.

This thesis has an interdisciplinary approach from the social sciences, thanks to the holistic integration of studies in different areas of knowledge (education, criminology, social work, sociology, law, philosophy, psychology, and pedagogy) and the application of new scientific approaches to emotional intelligence and its relationship with the nervous system and the brain.

**MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

This research work intends to be a reference guide for the proposed objectives, a need for the development of performance evaluation within the professional career and the field of competence in the law enforcement agencies, as well as for professionals and researchers who wish to deepen in the training and curricular designs in alternative methods of conflict resolution.

**KEYWORDS:**

**Police mediation, emotional management, emotional intelligence, problem solving, police education and police training.**

# PRIMERA PARTE

---

INTRODUCCIÓN



## **I. MARCO TEÓRICO: DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE ESTUDIO**

No está de más recordar que la existencia de un verdadero Estado social y democrático de derecho requiere del cumplimiento de la normativa vigente por todos los ciudadanos y, en primer lugar y de forma ejemplar, por parte de sus gobernantes e instituciones (especialmente aquellos encargados de mantener el orden público, la seguridad y la convivencia). La sociedad, conocedora de sus derechos y libertades, exige no solo la protección de los mismos, sino también su desarrollo.

Respecto del tema que nos ocupa la discusión se centra en seleccionar el mejor modelo policial a implementar en una sociedad cambiante y globalizada como la actual. El debate se encuentra difuminado e incluso, a nuestro juicio, oscurecido por algunos errores y pre-conceptos, tanto en los políticos como en los propios técnicos policiales. Surgen de esta manera los matices, los pliegues, los claroscuros. Comprenderlos enriquece el discurso político y mejora no solo la comunicación sino también el diseño mismo de las políticas de convivencia y seguridad ciudadana. En este sentido, para algunos autores como Zanin (2013) o Cordero (2020) se debe apostar por diseñar y reformular nuevas formas de gestión policial, fomentando la participación de la ciudadanía desde una perspectiva enfocada en la prevención. Tal y como señala Berlanga (2017) debemos adentrarnos sin temor hacia un cambio de paradigma, hacia una verdadera "metamorfosis" de la estructura y función policial; dirigirnos a un sistema mixto entre los principios de la Policía Comunitaria (que enfatizan las relaciones de trabajo eficientes entre la comunidad y la policía, por medio de una colaboración) y una Policía dirigida a la Solución de problemas (que busca añadir procedimientos proactivos a las estrategias tradicionales de la Policía). Además, una Policía que sistematiza las quejas vecinales y las denuncias, a través de un proceso analítico -ya que aquí dichas quejas vecinales remitidas a la policía son vistas como señales sintomáticas de conflictos subyacentes dentro de un particular vecindario- tratando de abordarlas a tiempo y con recursos adecuados para evitar que un conflicto de convivencia mal gestionado se transforme en un verdadero problema de seguridad ciudadana. Como puede observarse lo fundamental es potenciar la inteligencia policial estratégica (*Intelligence-led policing*) y la prospectiva policial (*foresight policing*).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Y es aquí donde incardinamos estos modelos policiales con la cultura de la mediación, que tiene unos valores propios de compromiso ciudadano, de fomento de la igualdad y del respeto, de implicación, de participación ciudadana y de ejercicio activo de la democracia. Este tipo de mediación policial se ha desarrollado especialmente en barrios de grandes ciudades, promoviendo un modo de resolución de conflictos que requiere de la participación activa de la ciudadanía y que considera que la comunidad debe “reapropiarse” de la gestión de los conflictos para la gestión de su convivencia.

En consecuencia, las fuerzas y cuerpos de seguridad nos encontramos ante la necesidad de relacionarnos en la sociedad por otras vías y empleando nuevas formas de actuación. Pero, como señala Bercal (1970), en ocasiones, estas nuevas formas de actuación son susceptibles de generar inseguridad y, consecuentemente incertidumbre, incluso en la propia Policía. Los miembros de las FFCCSS tienen como finalidad última la de ofrecer respuestas ante los diferentes formatos de demanda de la ciudadanía a los agentes policiales, por lo que nos parece importante pasar de un modelo reactivo, con la aplicación directa de las leyes penales, a un modelo preventivo y mediador y asistencial.

Es conveniente, por tanto, plantear unos mecanismos de formación curricular en la policía desde las Ciencias Sociales, afrontando una serie de actitudes y valores ciudadanos que tengan en cuenta la inclusión frente a la exclusión, la diversidad frente a la homogeneidad y los derechos frente a los privilegios (Fernández Rubio, 2004). Siendo así, uno de los desafíos de este trabajo es discernir cuáles son los contenidos curriculares adecuados en la formación policial para comprender mejor a una ciudadanía más plural, solidaria y democrática que sepa resolver los conflictos teniendo en cuenta la importancia de una educación emocional y la cultura de la mediación.

En respuesta a lo anterior, las distintas administraciones, en todos los niveles y especialmente la administración local -la más cercana a la ciudadanía-, han impulsado desde su potestad normativa las Ordenanzas de Convivencia y Civismo; las mismas tienen en la mediación su eje fundamental y en su policía local a su actor principal. En este sentido, dentro del ámbito de competencias de las policías locales en la Comunidad Valenciana y tras la aprobación de la ley de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana se recoge como una de las funcio-

nes de los agentes policiales la “mediación policial”<sup>3</sup>. Las cuestiones que debemos abordar entonces son varias y no siempre sencillas de resolver. Algunas presentan claroscuros: ¿Que requiere la ciudadanía en el ámbito de la convivencia y seguridad? ¿Cuál es el modelo policial a implementar? Y respecto de la Mediación ¿si es policial... es mediación?, de ser así ¿qué requisitos deberá cumplir?, ¿está la policía realmente adaptada al nuevo marco normativo y a las necesidades de la sociedad? Si la respuesta fuera afirmativa ¿cuenta la policía con la formación adecuada para ejercerla?, ¿cumple los requisitos exigidos en la ley? ¿Cuál debe ser la formación y capacitación en mediación para los agentes policiales?, ¿Cómo debemos implementarla?, ¿Podemos seleccionar de entre todos los miembros de las FFCCSS a los mejores perfiles para ser mediadores?

Partiendo de las cuestiones anteriores iremos desarrollando progresivamente nuestra investigación de la manera que, a continuación, se expone:

En el apartado introductorio del trabajo delimitamos el problema de estudio. Hemos focalizado nuestros objetivos en crear y desarrollar programas formativos en la Policía que introduzcan la educación emocional y la gestión de conflictos, analizando los métodos alternativos de resolución de conflictos, entre ellos especialmente la mediación, con los avances de las ciencias del comportamiento desde una perspectiva multidisciplinar.

La Hipótesis formulada para servir de guía a nuestra investigación se asienta en analizar si esta formación específica en métodos alternativos de resolución de conflictos y su aplicación en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, (FFCCSS) mejoraría el ámbito competencial de las mismas y la gestión policial, así como sus competencias emocionales a nivel cognitivo personal. Finalmente, atendemos a si estos programas formativos pueden hacer que mejoren su labor y trato con la ciudadanía.

Tras la Introducción viene la segunda parte del trabajo que, dividida en cuatro capítulos, abarca todo el marco teórico de los diferentes contenidos de la investigación. El capítulo I de la misma se titula “Aproximación teórica contextual I. Educación e inteligencia emocional, la formación por competencias y su importancia en la resolución de conflictos y en la convivencia”. En él ponemos el foco de

---

3 Artículo 33. Funciones. e) Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

atención, primero, en la evolución histórica del concepto de inteligencia y en los diferentes modelos de inteligencia emocional para, a continuación, estudiar las competencias de acción profesional y, específicamente, la formación por competencias en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSS). Nos hemos decantado, con base en las características y necesidades específicas de este colectivo, hacia un modelo curricular por competencias que potencie el desarrollo de su carrera profesional. El modelo de programación por competencias que presentamos apuesta por la redacción de los objetivos didácticos en clave competencial que, a su vez, son una concreción de los contenidos de las asignaturas bajo el horizonte de los criterios de formación continua y evaluación. El análisis de la literatura analizada nos muestra la gran importancia que tiene en este sentido la capacitación en la correlación con el currículo basado en las competencias, ya que de esta forma se está avanzando en unificar y dar sentido a la necesaria relación y coherencia que deben existir entre los enunciados del campo teórico del modelo educativo y el apartado de la praxis.

El capítulo siguiente, el segundo, lleva por título “Aproximación teórica contextual II. Las FFCCSS y su desarrollo profesional”. En él realizamos un recorrido por la historia de la Policía, los modelos policiales, y sus implicaciones y describimos brevemente la historia de los Cuerpos de Policía, con especial referencia a España y, en particular, a la Policía Local (nos centramos en la Policía Local en la Comunidad Valenciana, presentando su estructura y características principales).

Igualmente hablamos de la política de seguridad pública orientada a la solución de problemas, que debe conllevar el compromiso de implementar una nueva estrategia que, a su vez, tendrá que ser rigurosamente evaluada en su efectividad. Esto nos acercará a los diferentes modelos de seguridad pública y policía, y nos adentraremos en los modelos de policía comunitaria y de proximidad, que se constituyen como dos de los más idóneos al modelo planteado en nuestra investigación.

Dentro de la innovación estratégica policial haremos referencia a la “*Intelligence-led policing*” y perspectiva policial. Entendidos como una colaboración basada en la mejora de las intervenciones y actuaciones policiales, junto a los modelos de “*Community policing*” (*Policía Comunitaria/proximidad*) y de la policía orientada a la solución de problemas “*problem solving model*”, la inteligencia policial debe incorporarse al proceso de planificación para reflejar los problemas reales dentro de la ciudadanía. El intercambio de información debe convertirse en una política y no en una práctica informal siendo imprescindible la transparencia

dentro de las administraciones públicas y especialmente dentro de la institución policial. Para conseguirlo es fundamental el desarrollo de técnicas de análisis y canales de comunicación directos con la ciudadanía donde se pueda establecer una retroalimentación o *feed back*, asegurando información rápida y veraz. Esta forma de actuación ayuda a trabajar contra las “fake news”.

El Capítulo III, intitulado “La policía y los métodos alternativos de resolución de conflictos. Especial referencia a los métodos autocompositivos y a la mediación policial”-, aborda a modo introductorio las diferentes formas de resolución de conflictos, centrándonos en los mecanismos alternativos al proceso (MARC o ADR) y, dentro de ellos, en los autocompositivos: mediación, negociación y conciliación.

Respecto de la mediación, objeto de nuestro estudio, exponemos las distintas clases (civil y mercantil, comunitaria, intercultural y de gestión de la diversidad, escolar, penal y penitenciaria) y sus características fundamentales. Muchos de los diversos tipos de mediación tienen un marco normativo específico que debe seguirse de forma preceptiva y vinculante si queremos que la misma tenga la eficacia que a ella anuda la ley (por ejemplo, la ejecutividad del acuerdo de mediación contemplada en la ley de mediación (Ley 5/2012 LM)).

Nos adentraremos, finalmente, en la Mediación Policial tratando su ámbito objetivo y marco competencial y profundizando en su transversalidad (que viene motivada precisamente por el marco competencial que tienen los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a la hora de abordar los conflictos de la ciudadanía). En ese apartado analizamos las diversas áreas de intervención en la mediación policial, reseñando la importancia de las Ordenanzas de Convivencia y Civismo y las distintas especialidades o áreas de intervención de la Mediación Policial: La Mediación Vial, Mediación Policial y ocio nocturno (botellón), Mediación Policial con bandas y *Maras* (en este apartado profundizaremos en los programas de intervención con bandas y se detalla el programa que se está realizando en la ciudad de Valencia por parte del equipo de Mediación policial).

Se tratará, además, la Mediación en el entorno laboral (*Workplace conflicts*). Dado que la Mediación intenta abarcar todos los ámbitos en los que viene reclamando su legitimidad como método de resolución de los conflictos, por qué no aplicarla al Universo Policial en toda su extensión. Como en cualquier otro ámbito de la vida también existen conflictos en la institución a nivel interno (“workplace

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

dispute”) resultando necesario abordar si los agentes policiales pueden hacer uso del servicio de mediación igual que el resto de la ciudadanía. Buscamos alternativas a las situaciones que surgen en conflictos que ocurren entre agentes policiales y la ciudadanía, poniendo en valor la importancia de los métodos adecuados de resolución de conflictos para producir una *desescalada de los conflictos*. Por último, en circunstancias de crisis e incertidumbre como la producida por la existencia de una pandemia, indagamos en la adaptación de la Mediación Policial a estas situaciones a través, por ejemplo, de medios electrónicos (mediación Online).

En el último bloque de este Capítulo, hacemos una profunda reflexión sobre la formación de los agentes policiales y la importancia del aprendizaje en valores, así como sobre la necesidad de establecer un código deontológico que les facilite unas herramientas útiles en las situaciones de conflicto. Este código es primordial en los cursos de formación para la policía, no solo para los mediadores policiales sino en general para todos los agentes policiales; se debe impulsar el desarrollo teórico práctico de dilemas morales -dilemas a los cuales se deben enfrentar en su quehacer diario- y evaluar el comportamiento apropiado conforme a los códigos éticos, dentro de las situaciones de crisis y conflictos a los que se van a tener que enfrentar en su día a día como profesionales de la seguridad y convivencia.

Finalmente, reflexionamos sobre la mediación policial y la importancia de la perspectiva de género, perspectiva que se ha ido incorporando a nuestras vidas de forma paulatina, pero con tempos más largos de los deseados. A día de hoy se tiene en cuenta en prácticamente todos los aspectos de nuestra vida en sociedad y en todas las esferas, por ello no era de extrañar que se adentrara también en el ámbito de la mediación y en la gestión de conflictos. De esta forma, se han ido realizando estudios, primero, y prácticas, después, más equitativas para comprender la realidad de nuestra sociedad. Políticas de género aplicadas de esta forma a gran parte de las esferas familiares y profesionales, que han ido logrando paulatinamente una nueva realidad que poco a poco está asentándose en nuestra sociedad, logrando mayores cotas de igualdad y equidad.

Volviendo a centrarnos en la gestión de conflictos y de manera más específica en el ámbito de la mediación es en estos últimos años cuando empieza a introducirse esta perspectiva, especialmente se ha ido adentrando en primer lugar en el área de la mediación familiar y en los proyectos de mediación comunitaria y vecinal (donde incluiríamos a la mediación Policial, como eje transversal de las políticas de seguridad y convivencia).

A continuación, el Capítulo IV es el dedicado a los diseños curriculares, formación y buenas prácticas en mediación y negociación policial. En cuanto a la aproximación metodológica para el desarrollo del programa curricular para la mediación y la negociación policial, podemos resaltar que, dada su complejidad, es una tarea ardua centrarnos de manera casi exclusiva en un elemento metodológico curricular único o de marcado carácter diferenciador que sea capaz de dar una respuesta holística e integral a la heterogeneidad de problemas que nos plantean el currículum y su praxis.

Se ha realizado en esta tesis una revisión de los fundamentos conceptuales y de los modelos más representativos de este campo; de igual manera se ha perfilado una propuesta metodológica más integral y flexible adaptada a las características del grupo específico a formar -los agentes policiales-. Con base en esto, hemos de ser conscientes de los retos de la educación del siglo XXI. Para que la formación que pretendemos implementar se adapte a una nueva educación para la ciudadanía, con nuevas estrategias y competencias que atiendan a distintas sensibilidades, ha de tener en cuenta la migración y los conflictos sociales que implica, los fundamentalismos o nacionalismos extremos que crean identidades únicas frente a identidades múltiples, los efectos de una economía global, los poderes políticos diversos, los avances de las ciencias sociales... (Fernández Rubio, 2004).

De igual forma entendemos conveniente en nuestro diseño formativo seguir la metodología *E-learning* (expresión abreviada de *Electronic Learning*, conocida en castellano como teleformación o aprendizaje en línea). Este modelo consiste básicamente en emplear, como medio vehicular para el aprendizaje y la enseñanza, internet y las TIC (herramientas para su progreso). Por ejemplo, en el *M-learning* (*Mobile learning*) se utilizan como herramienta para la formación y el aprendizaje los dispositivos móviles (*Smartphones, tablets, Smart tv...*), mientras que el B-Learning (*blended learning*), entendido como un modelo mixto y combinable y muy versátil, nos ofrece la posibilidad de un acoplamiento de los modelos de enseñanza virtual online y presencial, es decir, nos permitirá ensamblar lo mejor de ambos en esta modalidad educativa, de carácter práctico y cercana a las necesidades específicas del colectivo policial.

En cuanto, al diseño instruccional (D.I) (es decir, el proceso para crear un ambiente de aprendizaje), así como los materiales de estudio/enseñanza necesarios para ayudar al alumnado policía, nos basamos en una estrategia didáctica mediada por tecnología basada en el Modelo formativo *ADDIE* (acrónimo de *Análisis, Dise-*

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

ño, *Desarrollo, Implementación y Evaluación*). Este modelo ya fue implementado con muy buenos resultados para la formación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de la Policía Local de Valencia en el Proyecto Europeo FALPREV (Formación para Actores Locales en Prevención y Reinserción). Precisamente este Proyecto Europeo fue el ganador del Premio al Mejor Proyecto Europeo 2014 en la modalidad de “Formación y Empleo”, siendo la primera y única vez que un galardón de este tipo, en el apartado de formación, fue otorgado a un proyecto policial:

“Mejor proyecto de formación y empleo 2014» Nombre del proyecto: FALPREV Formación de actores locales en la prevención de la reincidencia. Fomentar así e incentivar la sensibilización de la ciudadanía con los jóvenes que cometen conductas antisociales y facilitar la inserción sociolaboral. Entidad: Ayuntamiento de Valencia– Policía Local”.

Se ha introducido en el campo del diseño curricular presentado una noción sumamente importante como sustento principal de una propuesta curricular: la del diagnóstico de las necesidades sociales. Se establece explícitamente el vínculo policía-sociedad que es, en sí mismo, la base de este proyecto curricular, incorporando a su vez el enfoque de género en la resolución de conflictos y, específicamente, en el marco de la Mediación policial. Que la policía no puede obviar el enfoque de género es evidente, pues se encarga de velar precisamente por preservar unos valores (en este caso, en concreto la igualdad) y esto significa establecer un conjunto de interrelaciones basadas en la supresión de cualquier forma de discriminación y violencia, en todos los ámbitos y contextos donde la ciudadanía se relaciona y convive.

En cuanto al desarrollo de los programas de innovación educativa el estudio del cerebro a través de la Neurociencia Cognitiva, nos va a permitir, tal y como se ha visto en la investigación realizada, seleccionar a los agentes policiales del equipo de mediación policial. El procesamiento de la información y el desarrollo de la inteligencia emocional son, sin lugar a dudas, factores claves para implementar con éxito el modelo formativo de la mediación policial.

De esta forma, la inteligencia y gestión emocional aplicada al campo de la mediación policial, junto con el estudio de la actividad cerebral ante circunstancias o estímulos determinados, nos permite obtener esos conocimientos básicos sobre cómo funciona el cerebro humano, cómo percibe los acontecimientos, cómo se desarrollan los procesos emocionales y cognitivos y qué partes de nuestro cerebro están implicadas en la toma de decisiones. Se trata, por tanto, de un área de

conocimiento bastante relevante que nos puede facilitar herramientas de utilidad para los policías y que deberemos aplicar durante el proceso de mediación. En este contexto, gracias al análisis realizado mediante el registro electroencefalográfico (E.E.G.) y el análisis psicocognitivo de agentes policiales, se logran destacar las habilidades socioemocionales de los agentes policiales mediadores, haciendo uso de su inteligencia emocional y social específicamente en la toma de decisiones, en la negociación y en la resolución de conflictos. Resulta evidente que conocer estos comportamientos a nivel policial es clave para el desarrollo de nuestra labor y para la capacitación específica.

Todo ello nos conduce a exponer los resultados y centrar nuestra propuesta en la importancia de la especialización para los agentes policiales en métodos adecuados de resolución de conflictos e inteligencia emocional, así como a remarcar los beneficios del diseño del modelo formativo presentado, resaltado los buenos resultados y la importancia del desarrollo de la Carrera Profesional.

## **II. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA**

### **1. Metodología y diseño**

El marco teórico está dedicado a la revisión teórica de la bibliografía imprescindible para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación. Asimismo, realizamos la vinculación y consecuente concatenación y adscripción de la metodología, puesto que el diseño del marco metodológico se genera a través de este corpus teórico sustentado en las preguntas que nos hemos planteado en la investigación. El marco metodológico queda así constituido por una propuesta teórica que dota de rigor al método que hemos elegido con el fin de validar la hipótesis y elaborar los resultados a partir de ella. De esta manera, se comprende cómo el marco teórico es ineludible para la formulación de las preguntas que nos permitan obtener los datos necesarios e indispensables para nuestro objeto de estudio e investigación. Sustentado en esta literatura de referencia se intenta articular la investigación, generando a su vez nuevos planteamientos. Igualmente, las reflexiones sobre los modelos formativos a implementar en los programas de mediación policial para los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, también sirven

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

para cuestionar la literatura existente y ampliar las referencias teóricas. Esta manera de abordar el problema de investigación ha determinado la metodología, las técnicas y los instrumentos de recogida de datos.

El estudio fue descriptivo y se abordó con un enfoque de investigación de carácter cuantitativo. La información recogida fue tratada mediante el análisis de las pruebas de evaluación psicocognitiva emocional, realizado con la batería de 3 test actitudinales y de resolución de conflictos:

- Test batería Unipscico model. Ítems seleccionados para la investigación: recursos, demandas y conflictos interpersonales, satisfacción laboral y problemas psicosomáticos.
- Test Índice de Interpersonal Reactivity Index de Davis (IRI) 1980. 28 ítems e integra 4 subescalas que permiten evaluar diferentes dimensiones de la empatía. Este instrumento fue validado en España para adolescentes y universitarios en 2004 (Mestre) y para adultos en 2003 (Pérez-Albéñiz).
- Test Thomas Killmann sobre estilo personal de gestión de conflictos interpersonal y negociación (30 ítems adaptación y validación del cuestionario ROC-I 1983).

Estos test se realizaron a 105 agentes policiales pertenecientes a la Policía Local de València, que es la mayor plantilla de Policías Locales de la Comunidad Valenciana. En primer lugar, se realizaron todas las pruebas a los agentes policiales del grupo experimental, formado por 52 agentes policiales, que realizaron el curso para formar parte del equipo de Mediación y, por otro lado, el grupo control, de 53 agentes Policiales, que no habían recibido ningún tipo de formación de mediación en este sentido.

Por otro lado, se seleccionaron de cada grupo de forma aleatoria a 15 sujetos: 15 del grupo control y otros 15 sujetos del grupo experimental, es decir, un total de 30 agentes policiales a los que se les sometió a las pruebas de estudio del espectro de frecuencias en la corteza cerebral al análisis realizado mediante el registro electroencefalográfico (E.E.G.). En referencia al protocolo experimental de las pruebas que se diseñaron para los participantes antes reseñados nos interesó, en primer lugar, analizar la actividad cerebral evocada durante la observación de imágenes determinadas (comparando entre ambos grupos, control y experimental) y, a su vez, la evaluación que dan los participantes de estas imágenes (también entre ambos grupos: control vs experimental).

Las imágenes que se emplearon pertenecen a tres bloques diferentes:

- El primero es el llamado, IAPS (International Affective Picture System), que permite valorar el grado emocional y de atención que provocan estas imágenes sobre los individuos.
- El segundo grupo de imágenes, Karolinska Directed Emotional Faces (KDEF), nos servirá para comprobar la capacidad de los participantes en las pruebas para discernir expresiones faciales de emociones (felicidad, tristeza, ira, miedo, asco, sorpresa o neutralidad) en otras personas.
- Y, por último, un conjunto de imágenes del laboratorio DECETY ampliamente utilizadas en otros estudios, que son útiles para evaluar la capacidad de los participantes en la valoración del dolor ajeno observado en otras personas (el cual se considera una modalidad de empatía).

Nos hemos decantado por la metodología y diseño mencionado ya que nos ofrece la posibilidad de entendimiento de la realidad en la que se ha enmarcado el programa de formación y cómo la entienden los agentes policiales inmersos en él. En este sentido, la aplicación metodológica tiene como finalidad principal trazar ciertos esbozos sobre la estructura bajo la que el programa se ha aplicado identificando, además, los elementos que han posibilitado su puesta en marcha y desarrollo, así como el impacto que ha tenido sobre los agentes policiales que han participado el proceso de formación en métodos adecuados de resolución de conflictos y, específicamente, la mediación policial.

Finalmente, cabe señalar que el planteamiento de este trabajo de investigación es eminentemente descriptivo-interpretativo, pues se persigue un análisis y descripción de los diferentes elementos que influyen en el fenómeno objeto de estudio (Martínez Carazo, 2006).

## 2. Resultados

La segunda parte de nuestra investigación aborda el apartado empírico de este trabajo, describiendo la muestra, los instrumentos y procedimientos empleados, así como el análisis de los datos. De igual forma, se abre con esta Tesis una línea de investigación casi inexplorada, en referencia al campo de la educación formal y curricular de la mediación policial, que abre una nueva vía de estudio al no existir trabajos específicos en esta área. Nuestro estudio puede ser aplicado, por un lado, a los procesos de mediación y negociación policial, ayudando a los mediadores policiales en su tarea de colaborar en la resolución de conflictos, así como, por otro, facilitar los procesos de selección de los mejores perfiles para los equipos de mediación policial.

De igual modo, se establece un apartado dedicado a las conclusiones generales que recoge los buenos resultados obtenidos; resultados esperanzadores que nos invitan a seguir por esta línea de investigación. Como principal limitación en la realización del trabajo se reconoce que, al tratarse del estudio de un caso concreto, los resultados solo muestran indicios que, a pesar de ser claramente positivos y relacionados con la participación en el programa formativo en gestión emocional y gestión alternativa de conflictos, deja pendiente desarrollar sucesivos estudios pre y post en grupos de control y experimental. Por ello, esta tesis doctoral amplía la muestra de programas formativos de éxito en mediación policial, educación emocional y gestión alternativa de conflictos abriendo un nuevo campo para la investigación en esta línea de trabajo.

Finalmente, se relacionan de forma detallada las referencias bibliográficas, las fuentes utilizadas, así como los anexos donde se detallan los procedimientos de las pruebas realizadas al grupo control y experimental.

### **III. OBJETIVOS, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E HIPÓTESIS**

#### **1. Objetivos**

1. Crear y desarrollar programas formativos en la Policía que introduzcan la educación emocional y la gestión de conflictos.
2. Analizar los métodos alternativos de resolución de conflictos y, entre ellos y de manera preferente, la mediación, con los avances de las ciencias sociales y del comportamiento desde una perspectiva multidisciplinar (magisterio, ciencias sociales criminología, trabajo social, sociología, derecho, filosofía, psicología, pedagogía...) y su aplicación en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
3. Introducir programas específicos en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional en las FFCCSS para fortalecer su relación con la ciudadanía, tratando de favorecer la resolución de conflictos sociales buscando mejorar la convivencia.
4. Introducir programas específicos en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional en las FFCCSS para potenciar la capacidad y gestión emocional personal, tratando de buscar un mejor clima laboral con el resto de profesionales, policías y mandos.

#### **2. Planteamiento del problema**

1. ¿Es posible introducir en el marco policial actual programas formativos que introduzcan diseños curriculares basados en la educación emocional y en la gestión alternativa de conflictos?
2. Esta formación específica en métodos alternativos de resolución de conflictos y su aplicación en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ¿mejoraría el ámbito competencial de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y la gestión policial?

### **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

3. ¿La inclusión de la formación en mediación y gestión alternativa de resolución de conflictos en los modelos curriculares policiales, mejoraría sus competencias emocionales a nivel cognitivo personal? De ser así, ¿propiciaría un mejor clima laboral con el resto de profesionales (policías y mandos)?
4. Los programas específicos en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional en las FFCCSS ¿pueden hacer que sus miembros mejoren su labor y trato con la ciudadanía, avanzando en una mejor convivencia?

### **3. Hipótesis**

1. La carencia de programas formativos específicos en la policía o con escaso desarrollo en educación emocional y gestión de conflictos dificulta la adecuada adaptación de las FFCCSS a las necesidades de la sociedad en materia de gestión de la convivencia.
2. Es posible establecer una relación entre métodos alternativos de resolución de conflictos (en especial, la mediación) y la gestión emocional, por ello, resulta necesaria su implementación en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
3. La inclusión de la mediación y gestión alternativa de resolución de conflictos en los modelos curriculares policiales mejoraría su ámbito competencial y de gestión, debiendo establecerse un diseño de formación curricular tanto para los agentes de nuevo ingreso como para la escala de mando, así como programas de especialización.

# **SEGUNDA PARTE**

---

MARCO TEÓRICO



## **CAPÍTULO I:**

APROXIMACIÓN TEÓRICA CONTEXTUAL I:  
EDUCACIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL,  
LA FORMACIÓN POR COMPETENCIAS Y  
SU IMPORTANCIA EN LA RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS Y EN LA CONVIVENCIA

# **I. EDUCACIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL**

## **1. Introducción**

¿Estamos capacitados para poder resolver los problemas que acontecen diariamente? ¿Somos realmente capaces de afrontar y gestionar las decisiones desde la perspectiva del pensamiento crítico y la responsabilidad por la que se aboga desde las Ciencias Sociales? ¿Conseguimos identificar y controlar las emociones que nos surgen? ¿Somos capaces de interactuar con las demás personas de una forma adecuada que nos permita crear el clima emocional más propicio para nuestras relaciones interpersonales de forma idónea? ¿Estamos capacitados para la gestión de los conflictos de una forma creativa, innovadora y pacífica, evitando la violencia? Y lo más importante a nivel profesional dentro de las FFCCSS: ¿nos han capacitado a los policías para desempeñar esta función?

Trataremos de ir contestando a cada una de estas preguntas en este Capítulo I, con una aproximación inicial contextual a la inteligencia emocional y a la educación para, posteriormente, destacar la importancia de la formación por competencias (especialmente útiles para la gestión de conflictos y la mejora de la convivencia).

La sociedad del siglo XXI converge ante nuevas situaciones y retos a los que, como vemos en el presente trabajo, difícilmente podemos responder si carecemos de una capacitación específica para ello. Para alcanzar este fin, elemento capital es ser capaces de desarrollar de forma completa e íntegra nuestra personalidad; esto nos conduce de una manera irremediable a tener que controlar dos

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

vertientes que se relacionan de manera inexorable: el componente cognitivo y el componente emocional. En cuanto al primero, históricamente ha sido el sistema educativo el que se ha encargado de formarnos en esta área. No obstante, se ha abandonado en gran medida el área emocional, creando así lo que podríamos denominar como un “analfabetismo emocional” en la sociedad, que acarrea una carencia respecto de la gestión adecuada de los conflictos y ello puede, sin duda, llevar a comportarnos o acciones inadecuadas. Las situaciones conflictivas pueden transformarse si realizamos una gestión inadecuada de las mismas en verdaderos problemas de convivencia y de seguridad ciudadana.

En el presente trabajo de investigación se van a abordar todas estas cuestiones desde el estudio de diferentes conceptos como el de emociones, inteligencia, inteligencia emocional, competencias emocionales, educación emocional, competencias clave y, sobre todo, abordaremos las competencias sociales y cívicas desde diferentes puntos de vista. El cambio de enfoque de los estudios históricos y geográficos nos lleva a incorporar al currículum de Ciencias Sociales y también al de formación de los cuerpos policiales otras disciplinas, tales como la Sociología, la Economía, la Ciencia Política, la Psicología Social o la Antropología que nos ayuden a comprender los problemas de la ciudadanía y los aspectos sociales de la actualidad (Parra, 1997). Además, vamos a estudiar la relación de estos fenómenos con algo tan cotidiano como los conflictos y su resolución, aspecto especialmente importante para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ya que en prácticamente la mayor parte de sus intervenciones hay situaciones de crisis y conflictos, muchos de los cuales deben ser resueltos de forma inmediata para evitar que se transformen en verdaderos problemas de convivencia y, por tanto, de seguridad.

También recalcamos la importancia de la formación de los miembros de las FFCCSS en todas las competencias clave y que la misma sea continua para que prosiga su aprendizaje a lo largo de su vida y puedan llegar al crecimiento personal pleno.

## **2. Evolución histórica del concepto de inteligencia y aproximación al concepto de inteligencia emocional**

Respecto al concepto de inteligencia, encontramos una disparidad de criterios para definirla existiendo una amplia diversidad de teorías sobre los aspectos de la inteligencia (Molero Moreno, Saiz Vicente, Esteban Martínez, 1998). Esta es la causa por la que entendemos oportuno revisar la evolución del concepto de inteligencia a partir de las distintas escuelas tradicionales con un marcado componente desde el ámbito de la psicología.

### **2.1. Evolución histórica**

#### **2.1.1. Finales del siglo XIX, principios del siglo XX**

Galton (1822 -1911) fue uno de los pioneros. Este autor llevó a cabo un estudio donde de forma sistemática analizaba las diferencias individuales en la capacidad mental. Gracias a este estudio consiguió evidenciar un elemento importante para nuestra investigación: las personas son desiguales por el factor clave de su capacidad mental. Y es que, según pudo validar, esta difería de un sujeto a otro incluso en los procesos más básicos. Galton profundizó en su investigación afirmando que estas diferencias vienen en gran parte marcadas por el influjo y peso de la herencia (Molero Moreno, Saiz Vicente, Esteban Martínez, (1998).

Años después Catell (1890) desarrolló pruebas específicas con el objetivo de convertir la psicología en ciencia aplicada (Hardy, (1992). Por su parte, Binet (1817 – 1911) en 1905, elaboró la primera escala de inteligencia para niños con la finalidad de identificar a las personas con algún tipo de deficiencia. Su objetivo era realizar una formación especial que pudiera adaptarse a sus necesidades específicas. Esta escala, que ha estado a lo largo del tiempo en constante revisión por diversos autores, fue modificada en 1916, cuando apareció una nueva versión y, por primera vez, el concepto de coeficiente intelectual, definido como la razón entre edad mental y edad cronológica (Molero Moreno, Saiz Vicente, & Esteban Martínez, 1998). Además, Binet y Simon, en 1905, diferencian entre las inteligencias instintivas y las ideativas. En alusión precisamente a estas, la inteligencia ideativa nos conduce al concepto de inteligencia racional o psicométrica. Por otro lado, cuando se refiere

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

el autor a la instintiva podemos entenderla como una primera alusión a lo que posteriormente calificaríamos bajo la denominación de inteligencia emocional -en la que nos centraremos de forma profusa posteriormente- ya que la define como la inteligencia que funciona a partir de los sentimientos y la intuición (Mestre, 2003).

En este periodo debemos hacer mención a los estudios realizados por Binet que comenzó un sano debate sobre el rendimiento en inteligencia y si este se fundamenta en un gran factor general o único o si bien se debe considerar como una multiplicidad de pequeños factores conexionados. Nos hallamos de este modo con dos líneas de investigación, por un lado, aquellos autores que se posicionaron por la primera opción, como Terman (1916) y Spearman (1927), y que fueron llamados monistas. Estos autores afirmaban la existencia de un único factor que intervenía en los tests para valorar la conducta inteligente. Por otro lado, estaban quienes propugnaban una inteligencia pluralista (Thurstone, 1938); Guilford, (1967), es decir, defendían que “la inteligencia general puede concebirse como un gran número de vínculos estructurales independientes”.

Es ya tras el final de la primera guerra mundial cuando surgen las pruebas de inteligencia aplicadas en grupo para poder asignar el puesto apropiado y perfilado para la persona. En estos años existe la creencia de que la inteligencia era innata y, por lo tanto, se insiste en las diferencias raciales en inteligencia (Molero Moreno, Saiz Vicente, Esteban Martínez, 1998).

### **2.1.2. De los años 20 a los 50**

En los años 20, debemos destacar a Terman (1916) y Spearman (1927), que defendieron que únicamente existe un factor estructural, al que denominan factor “general”, que interviene en la ejecución de los test efectuados para valorar la conducta inteligente (citado por Molero, Saiz y Martínez, 1998). Thorndike (1920) introduce el componente social en la definición de inteligencia, mediante la publicación de “La inteligencia y sus usos”, diferenciando tres tipos de inteligencia: la abstracta, entendida como la habilidad para manejar ideas y símbolos; la mecánica, como la habilidad para entender y manejar utensilios y objetos; y la social, en cuanto habilidad de actuar sabiamente en las relaciones humanas.

En los años 30, se produce un cambio de corriente con un auge del conductismo del que Watson (1930), Thorndike (1931) y Guthrie (1935) son fervientes defensores. Este movimiento propugna, entre otras, una teoría que hace referencia a la conceptualización de la inteligencia como una serie de agrupaciones existentes entre

respuestas y estímulos (Molero, Saiz y Martínez, 1998). Wechsler (1939) diseña una escala nueva a la que bautiza como “Wechsler-Belloune”, siendo esta ahora una nueva alternativa a la que había desarrollado años antes Binet. Esta escala es la primera que efectivamente se centra en un análisis y evaluación más detallada en los procesos intelectuales tanto de los más jóvenes como de la población adulta. Asimismo, a finales de los años 40, concretamente en el año 1949, el mismo autor desarrolla unos cambios en dicha escala, dirigiendo su atención al grupo de población que estaba sin recoger, la población más joven (niños y niñas); crea unas modificaciones en la escala para evaluar la inteligencia en el ámbito infantil publicando “La escala de inteligencia Wechsler para niños” (Molero Moreno, Saiz Vicente, & Esteban Martínez, 1998). Continuando con este análisis cronológico, debemos señalar a Thurstone (1938), Thomson (1939) y Guilford (1967) que defienden la teoría de que la inteligencia puede considerarse como el conjunto de “vínculos” estructurales independientes.

### **2.1.3. De los años 50 a finales de los 90**

En este bloque partimos de un momento histórico que fue crucial y que a su vez marca de forma indeleble el desarrollo de este periodo: la postguerra, tras la Segunda Guerra Mundial. Aquí se da un giro y finalmente empiezan a tener una mayor consideración los denominados procesos cognitivos. Así pues, los psicólogos comienzan de una forma más concisa a profundizar en los procesos cognitivos apuntalando lo que posteriormente se denominaría como la Psicología cognitiva. No obstante, debemos indicar que en referencia a la cognición se aborda desde diferentes visiones o perspectivas. Podemos citar entre estas corrientes la de Hull, que se adentra en el conductismo informal o liberal, así como diferentes teorías propuestas por psicólogos estadounidenses y europeos (Molero, Saiz y Martínez, 1998).

Un autor destacable es Piaget (1896-1980), quien fue sin duda *alma mater* en el denominado “Estructuralismo”. Con sus investigaciones consigue romper con las anteriores corrientes y busca una ruptura con el pasado y anhela el crecimiento de un paradigma que una a todas las ciencias sociales. Turing (1950) publica en *Mind* un trabajo al que titula *Computing Machinery and Intelligence*, el cual define el campo de la inteligencia artificial y establece el paradigma de la ciencia cognitiva. Aquí encontramos un nuevo hito, ya que, de esta manera, dentro del campo de la psicología se inicia la labor de establecer unos paralelos entre la estructura del cerebro humano y la del computador (Molero, Saiz y Martínez, 1998).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Hebb (1960), Holt (1964), Breger y McGuagh (1965) afirman que el intento de convertir la psicología en una rama de la ciencia de los computadores ha fracasado, pero lo que se ha producido es un resurgimiento dentro de la psicología cognitiva. Por otro lado, Mayer (1977) y Sternberg (1979) ponen énfasis en las operaciones cognitivas (símbolos y manipulación de estos) que forman parte de la inteligencia (Molero, Saiz y Martínez, 1998).

Gardner (1983, 1993) persevera en lo que denomina la pluralidad del intelecto; se trata consecuentemente de una teoría de inteligencia múltiple, diferenciando en siete tipos de inteligencia: inteligencia lógica-matemática, inteligencia lingüística, espacial, musical, cinestésica-corporal, inteligencia interpersonal e inteligencia intrapersonal. A ella añade dos más en 2001: inteligencia existencial e inteligencia naturalista (Navarro, 2017).

La Inteligencia Emocional, recoge dos de las inteligencias definidas por Gardner: la interpersonal y la intrapersonal. La primera incluye la capacidad de liderazgo, la resolución de conflictos y el análisis social, es decir, saber cómo relacionarnos con los demás de manera productiva. Esta definición se ajusta con la definición de inteligencia social de Thorndike mencionada con anterioridad. La segunda se refiere a la capacidad de crear un modelo preciso de sí mismo y usarlo apropiadamente para interactuar en la faceta afectiva durante nuestra vida (Bisquerra et al., 2015).

Sternberg (1985) nos muestra una teórica compuesta por tres tipos de inteligencias: la analítica, tradicionalmente conocida como la inteligencia clásica o factor *g* (ya que engloba aspectos que tienen relación con la memoria), la capacidad analítica o el razonamiento abstracto, que se asemeja a la inteligencia académica y la creativa, definida como la habilidad de seleccionar, combinar y comparar información recibida a través de la experiencia de la persona y la habilidad del individuo para resolver los problemas que surgen en el día a día (Sternberg et al., 2000). Posteriormente, Sternberg (1997), define la inteligencia exitosa, como un claro mestizaje y amalgama de elementos combinados de una forma equilibrada entre las tres inteligencias de la teoría triárquica.

A partir de este momento, debemos citar como autores de referencia a Mayer y Salovey (1990), los cuales ahora sí estampan y ponen nombre a la noción y al término de “Inteligencia Emocional”. Esto lo materializaron en su artículo que fue el primogénito y el impulsor de la investigación sobre la Inteligencia Emocional (Na-

varro, 2017). Y, por último, Goleman (1996) que es quien le da forma y “marketing” a los estudios realizados por los anteriores autores, concretamente tras la publicación de su libro “*Emotional Intelligence*”, que sirve de altavoz para el gran público, dando una difusión sin precedentes de este concepto, el cual había pasado en cierta manera desapercibido.

En la actualidad, podemos aseverar que en mayor o menor medida tampoco nos encontramos con un claro beneplácito o anuencia para definir el concepto de inteligencia. No obstante, Mayer (1983) la define como: “las características cognitivas internas relativas a las diferencias individuales en el rendimiento, para la resolución de problemas”. Como podemos observar, esta definición en su sentido amplio no agrupa de forma obvia el concepto de inteligencia ya que se refiere de forma exclusiva a los procesos cognitivos (Molero, Saiz y Martínez, 1998). Los progresos más recientes en cuanto a inteligencia se decantan por una simbiosis entre la parte más afectiva y emotiva del individuo, consiguiendo definir de este modo cómo la razón y la emoción se aúnan y conforman el aspecto distintivo de la inteligencia humana (Goleman, 1996).

#### **2.1.4. Conclusión: sobre el concepto de emoción**

A lo largo de la historia hemos podido observar cómo el concepto de emoción se ha ido moldeando, siendo definido de diversas formas por los distintos autores. Entre ellos Bisquerra (2000) destaca que emoción es un “estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno”. Por su parte, en el Diccionario de Neurociencia de Mora y Saguinetti (2004) se la define como “una reacción conductual y subjetiva producida por una información proveniente del mundo externo o interno (memoria) del individuo. Se acompaña de fenómenos neurovegetativos. El sistema límbico es parte importante del cerebro relacionado con la elaboración de las conductas emocionales” (citado en Bisquerra, y otros, 2012). A la relación cerebro e inteligencia emocional dedicamos parte de la tesis.

Toda vivencia encierra un proceso, teniendo a su vez las emociones una evolución. Mientras vamos experimentando acontecimientos, de forma inconsciente, los valoramos. Ello conlleva consecuentemente otra valoración de tipo cognitiva. Al realizarse este proceso se acciona una triple respuesta emocional: neurofisiológica, cognitiva y comportamental. La respuesta neurofisiológica

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

corresponde a la primera valoración y consiste en reacciones involuntarias en nuestro cuerpo como puede ser una sudoración excesiva. La respuesta comportamental hace referencia a la expresión externa de la emoción mediante la comunicación, ya sea de forma no verbal y/o verbal. La respuesta cognitiva es la toma de conciencia de la experiencia emocional, este componente coincide con lo que hemos establecido definir como el sentimiento (Bisquerra et al. 2015).

Si pasamos ahora a categorizar las emociones podemos concretar que son múltiples, pero ello no es óbice para señalar que se ha reconocido la existencia de emociones básicas o primarias; sin embargo, en lo que no existe tanto consenso es con relación a qué emociones integran cada uno de los grupos (Navarro, 2017).

Un modelo de clasificación propuesto por Bisquerra (2009) diferencia entre los tipos de emociones donde cada clase contiene unas pocas emociones básicas que encabezan una familia de emociones, y es el siguiente:

### ● **Emociones negativas:**

- Miedo: temor, pánico, fobia.
- Ira: rabia, cólera, rencor, odio, furia, etc.
- Tristeza: depresión, frustración, decepción, autocompasión, preocupación.
- Asco: aversión, repugnancia, rechazo, desprecio.

### ● **Emociones positivas:**

- Alegría: entusiasmo, euforia, excitación.
- Amor: aceptación, afecto, cariño, ternura, simpatía, empatía, interés, compasión.
- Felicidad: bienestar emocional, equilibrio emocional, serenidad.

### ● **Emociones ambiguas / neutras:**

- Por ejemplo, la sorpresa. Relacionadas con ella pueden ser la anticipación y la expectativa.

- **Emociones sociales: son fenómenos afectivos que podemos experimentar en la interacción social.**

- Vergüenza, timidez, culpabilidad, celos, envidia, indignación, desprecio.
- Simpatía, orgullo, gratitud, admiración.

- **Emociones estéticas: son aquellas emociones que somos capaces de transmitir y experimentar cuando observamos y nos deleitamos ante las obras de arte y la belleza...**

Las principales funciones de las emociones son (Bisquerra, 2009):

- Adaptación: las emociones nos han servido y nos sirven para adaptarnos al entorno y sobrevivir.
- Motivar a la acción: las emociones predisponen a la acción – Información- y nos permiten informar a los demás sobre nuestras intenciones y/o estado emocional.
- Social: podemos comunicar a los demás sobre cómo nos sentimos, influir en ellos y crear climas emocionales en los grupos.
- Toma de decisiones: nuestro estado de ánimo condiciona en muchas ocasiones las decisiones que tomamos, *pesando* de la misma manera o más que las cogniciones.
- Funciones en procesos mentales: las emociones pueden influir en procesos mentales.
- Bienestar emocional o bienestar subjetivo: las emociones positivas son la base del bienestar emocional.

## **2.2. Concepto y modelos de inteligencia emocional**

En este apartado nuevamente seguimos como referentes a Salovey y Mayer, los cuales, en el año 1990, acuñaron el concepto de Inteligencia emocional, definiéndose como “la inteligencia social que recoge la habilidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, diferenciar entre ellas y usar la información que nos otorgan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones”. Es decir, se trata de las habilidades de una persona para comprender las emociones, tanto propias como ajenas, y ser capaz de emplearlas con aprovechamiento tanto para sí mismo como de forma global para la sociedad y cultura en la que se integra (Molero Moreno, Saiz Vicente, Esteban Martínez, 1998). “La inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas” (Mayer y Salovey, 1993).

Según Bisquerra et al. (2015) podemos distinguir de entre los diferentes modelos de inteligencia emocional:

- Los que describen esta como una capacidad cognitiva de procesamiento de información emocional (Inteligencia emocional capacidad).
- Los que la definen como un conjunto de disposiciones de personalidad (Inteligencia emocional rasgo).
- Los que la entienden como un conjunto de habilidades emocionales o socioemocionales.

A continuación, vamos a exponer distintos modelos sobre inteligencia emocional que nacen a partir de la acepción que cada autor le da a este tipo de inteligencia.

Estos autores entienden por inteligencia emocional la habilidad de controlar los sentimientos y las emociones propias, así como las de los otros, y de distinguir entre ellas y utilizarlas para orientar las acciones y el pensamiento (Salovey y Mayer, 1990, p.189; citado en Navarro, 2017, p 9.). Posteriormente (en 1997) desarrollan el concepto de inteligencia emocional ampliando la definición del siguiente modo: ”Inteligencia emocional implica la capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la capacidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997, citado en Navarro, 2017, p. 10). Estos cuatro dominios son denominados por los autores “ramas” y se organizan de forma jerárquica tomando como base la que implica los procesos psicológicos más elementales hacia los procesos más complejos. A su vez, cada una de estas cuatro ramas está subdividida en cuatro capacidades representativas, las cuales también se ordenan según su elementalidad o complejidad (Navarro, 2017).

Esta clasificación la podemos observar en la siguiente figura:



**Figura 1.** Modelo de Salovey y Mayer.  
Clasificación por Ramas. Fuente: Modelo de Salovey & Mayer (1997)

### **2.2.2. El modelo de David McClelland**

En cuanto a este modelo se basa en lo establecido por McClelland (1973), el autor nos indica cuando habla de la inteligencia que esta es innata y por tanto difícilmente podremos cambiarla o modificarla. Empero afirma que sí podemos cambiar nuestra competencia para hacer las cosas, ya que entrenando podemos conseguir una mejora, es decir, las competencias se pueden aprender. Es por eso por lo que, desde el punto de vista de este autor, la inteligencia no es relevante en la educación, pero las competencias sí lo son (Bisquerra et al., 2015). En relación a esta idea, la inteligencia emocional sería considerada una cualidad o característica psicológica general de las personas, mientras que las competencias emocionales harían referencia al nivel en el que cada uno se comporta con mayor o menor competencia (Bisquerra et al., 2015).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### 2.2.3. El modelo de competencias emocionales de Daniel Goleman

La inteligencia emocional para Goleman es “una metahabilidad que determina en qué medida podremos utilizar correctamente otras habilidades que poseemos, incluida la inteligencia” (Bisquerra, 2009). La teoría de Goleman presenta dos criterios cruzados: el carácter intrapersonal o interpersonal de las competencias y el tipo de proceso emocional de cada competencia (reconocimiento y regulación emocional). De ellos derivan cuatro grupos de competencias: el reconocimiento en la competencia personal, el reconocimiento en la competencia social, la regulación en la competencia personal y la regulación en la competencia social (Bisquerra et al., 2015).



**Figura 2.** Modelo de Inteligencia Emocional.

Fuente: Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman (2005)

### 2.2.4. El modelo de Bar-On

Según Bar-On (1997) la inteligencia emocional -a la que él se refiere como inteligencia social y emocional- se clasifica en cinco áreas y cada una de ellas está integrada por varios subcomponentes:

- Inteligencia intrapersonal. Se trata de la autoestima, asertividad, independencia, autoconciencia emocional y autorregulación.
- Inteligencia interpersonal. Se compone de la empatía, responsabilidad social y las relaciones interpersonales.
- Adaptabilidad. Incorpora la solución de problemas, la flexibilidad y la prueba de realidad.
- Gestión del estrés. Incluye la tolerancia al estrés y la gestión de impulsos.
- Estado de ánimo general. Indica el grado general de felicidad y optimismo.

En el año 2000 este autor revisa su modelo y llega a la conclusión de que existen diez factores componentes de la inteligencia “*socioemocional*”, mientras que los otros cinco (optimismo, autorrealización, felicidad, independencia y responsabilidad social) son facilitadores de esta inteligencia (Bisquerra et al., 2015).

### **2.2.5. El modelo de Petrides y Furnham**

Estos dos autores (2001) publican la primera lista de facetas que definen la inteligencia emocional como un rasgo de personalidad, realizada a partir de un análisis de contenido de los principales modelos de inteligencia emocional rasgo (Petrides, Furnham y Mavroveli, 2007). Estas facetas son la establecidas a continuación: “La inteligencia emocional rasgo abarca varias disposiciones del dominio de la personalidad tales como la empatía y asertividad (Goleman, 1995) así como también elementos de la inteligencia social (Thorndike, 1920), las inteligencias personales (Gardner, 1983) y la inteligencia emocional capacidad (Mayer y Salovey, 1997), las tres últimas en la forma de capacidades autopercebidas” (Petrides y Furnham, 2001; pág 124).

Este modelo abarca 15 facetas, de las cuales 13 se agrupan en 4 factores y las otras dos se consideran prácticamente independientes (Bisquerra et al., 2015; citado en Navarro, 2017):

- Factor E (Emocionalidad): hace referencia a la disposición para una buena comunicación emocional. Está compuesto por percepción emocional, expresión emocional, empatía, disposicionalidad y relaciones interpersonales.
- Factor S (Sociabilidad): conlleva la disposición al desarrollo de las interacciones interpersonales. Está compuesto por conciencia social, regulación emocional interpersonal y asertividad disposicional.
- Factor B (Bienestar): implica autoestima, felicidad y optimismo.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- Factor A (Autocontrol): es la disposición ante la estabilidad emocional y sentimiento de ser capaz de mantener la calma.

Los factores independientes son la adaptabilidad y la automotivación. La primera hace referencia a la disposición de adaptarse fácilmente a nuevas condiciones, y la segunda es la tendencia a resistir y evitar el abandono ante la adversidad (Navarro, 2017).

### **2.2.6. El modelo de inversión multinivel**

En este modelo se hace referencia a la inteligencia emocional dividida en tres niveles. En cuanto a la inversión, consideran que los niveles inferiores son un capital que se invierte mediante la experiencia en el desarrollo de los niveles superiores (Roberts, Schulze, Zeidner y Matthews, 2005).

- Primer nivel: está relacionado con el temperamento y la conturbación de factores biológicos y temperamentales en el crecimiento de la inteligencia emocional.
- Segundo nivel: hace referencia a la obtención de capacidades de control emocional basadas en reglas.
- Tercer nivel: incluye el autocontrol emocional y se refiere a una comprensión consciente de las emociones en el contexto social y cultural.

Los niveles arriba mencionados interactúan de forma concatenada y secuencial, pasando estas fases paulatinamente. El dominio del primer nivel lleva a cabo la base de aprendizaje del siguiente nivel. Así, la competencia de un niño en un nivel nos indica cómo es su habilidad para alcanzar capacidades dentro de un nivel posterior superior (Zeidner et al., 2003).

### **2.2.7. El modelo competencial de Mikolajczak**

El modelo que implementó esta autora se basa en la importancia que le da al término “competencia”; manifiesta que sería el más idóneo ya que hace referencia a algo que es factible de ser aprendido (Mikolajczak, 2009). Según la autora la inteligencia emocional tiene tres niveles:

- Nivel del conocimiento emocional: lo que una persona conoce sobre las emociones.
- Nivel de inteligencia emocional capacidad: la capacidad que una persona tiene para aplicar este conocimiento sobre una situación en la realidad.
- Nivel disposicional o el de inteligencia emocional rasgo: la predisposición de una persona a comportarse de cierta manera en situaciones emocionales habitualmente.

## **II. EDUCACIÓN EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y COMPETENCIAS EMOCIONALES**

### **1. Educación emocional para la mejora de la convivencia**

Somos conscientes de que la finalidad de la educación es que la persona receptora de la misma alcance con plenitud la personalidad de modo integral. En este desarrollo, para Bisquerra (2003), se diferencian dos aspectos: el cognitivo y el emocional. Afirma el autor (2010) que de forma reiterada dentro del sistema educativo se ha descuidado la manera relativa el desarrollo emocional y se ha centrado el sistema casi exclusivamente en el desarrollo cognitivo. Actualmente, si analizamos la sociedad, podemos observar que muchos problemas que ocupan a las personas tienen que ver con el “*analfabetismo emocional*” que nos señala el autor.

En nuestro país existe una elevada tasa de fracaso escolar, concretamente fue en el año 2019 el país con una mayor tasa de abandono escolar de la UE según Eurostat. Si analizamos los datos más recientes del año 2020, vemos que la tasa de abandono educativo temprano se sitúa en el 16% según la Encuesta de Población Activa (EPA)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Para ampliar información, ver informe completo de la EPA <https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=1122&capsel=823>

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Estos elevados índices de fracaso tienen como claras consecuencias el estrés y frustración de los jóvenes, que generan emociones negativas que debemos relacionar con deficiencias en la madurez emocional. Esto nos empuja a reconocer que si establecemos un modelo que se direcciona únicamente al desarrollo cognitivo de la persona puede acarrear de facto una estafa del sistema educativo (Bisquerra, 2003).

La educación emocional puede considerarse como prevención primaria de forma inespecífica que pretende reducir la vulnerabilidad de las personas a disfunciones como el estrés, la depresión, la impulsividad o la agresividad, entre otras cosas, o a prevenir su aparición (Navarro, 2017). Además, este tipo de educación es un proceso permanente y continuo, ya que debemos seguir formándonos en este ámbito durante toda la vida.

Algunas de las metas de la educación emocional son, siguiendo a Bisquerra, (2010) la siguientes:

- Conocer las propias emociones e identificar las de los demás.
- Denominar correctamente las emociones.
- Desarrollar la habilidad para controlar o regular las propias emociones.
- Aprender a tolerar mejor la frustración.
- Prevenir los efectos dañinos de las emociones negativas.
- Generar la habilidad de crear emociones positivas.
- Generar la capacidad de automotivarse.
- Adoptar una actitud positiva ante la vida y aprender a fluir.

Haciendo referencia a los pilares de la educación emocional nos adentramos en el desarrollo de las competencias emocionales. Centrándonos en el contexto de los destinatarios del programa se puede extraer un listado de objetivos de las competencias emocionales en dicho contexto (Navarro, 2017). El contenido de la educación emocional podemos aplicarlo igualmente a la capacitación de los agentes policiales. Siguiendo a Bisquerra (2003) estos contenidos consisten generalmente en:

- Conocer el marco conceptual de las emociones.
- Trabajar la conciencia emocional.
- Generar la capacidad de regular las emociones.
- Trabajar la motivación.

- Tratar las habilidades socioemocionales. Dominar las relaciones entre emoción y bienestar subjetivo.
- Aprender a aplicar la educación emocional.

En la educación emocional, por tanto, es observable la metodología eminentemente práctica, resultando la mera información insuficiente (Bisquerra *et al*, 2012).

## **2. Modelos de intervención**

Por modelos de intervención se entienden los procedimientos y estrategias que nos ayudan a poner en marcha la educación emocional. Como se ha podido observar se focaliza en las variables introducidas del grupo o colectivo en cuestión al que va dirigido y, como veremos, esto es de importancia capital para el diseño formativo que debemos implementar para un colectivo tan específico y, por ende, con unas marcadas características diferenciales (el colectivo de los agentes policiales al que dirigimos nuestro programa de capacitación). Si hacemos de nuevo una reflexión en términos más amplios, la formación es transversal, evolucionando a lo largo del tiempo y abarcando todas las áreas de conocimiento. La implantación de estos programas formativos y desde este prisma se acontece como un tema complejo por dichas características y a su vez debe tener presentes las propias características del centro u organización (en nuestro caso la institución policial).

Algunos de los beneficios que encontramos ante la aplicación de programas de educación emocional dentro del ámbito de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son los siguientes (Brackett, Rivers, Reyes y Salovey, 2012):

- Mejora de las relaciones interpersonales entre los policías.
- Disminución de problemas de conducta y expedientes disciplinarios.
- Mejora de la empatía.
- Disminución del índice de violencia y agresiones.
- Mejora del rendimiento académico en las escuelas de policía.
- Disminución de problemas de atención (focalización).
- Clima positivo en el entorno policial.
- Conexión, implicación, satisfacción y bienestar en el centro académico (Centro de formación policial).
- Disminución de ansiedad y estrés.

### 3. Inteligencia y educación emocional

Hemos definido *supra* la inteligencia emocional como “la capacidad para percibir, valorar y expresar las emociones con exactitud; la capacidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la capacidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la capacidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997, citado en Navarro, 2017, p. 10). Y también hemos observado que la educación emocional se refiere a “un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con objeto de capacitar para la vida y con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social” (Bisquerra, 2000).

Estas dos definiciones nos ayudan a discernir que la educación emocional es vista como un proceso a través del cual se nos habilita a la adquisición de la inteligencia emocional, entendiendo esta como un constructo hipotético cuando lo verdaderamente tangible son las denominadas competencias emocionales. Así pues, esta emoción es entendible como un recurso a través del cual una persona categoriza y expresa el significado que establece ante un estímulo aceptado. Esto quiere decir que “las emociones remiten a lo que significan y, en su caso, incluyen el significado que se le da a la totalidad de relaciones de la realidad humana, a las relaciones con las demás personas y con el mundo”. Por ello, debemos entender que la conducta racional y la conducta emocional no deben identificarse como conceptos opuestos (García Retana, 2012).

En relación con lo que acabamos de afirmar debe advertirse también que las emociones tienen una determinada finalidad, la cual es percibida a través de una serie de conductas específicas y determinadas y ello conlleva una organización de la conducta reflejando la toma de conciencia (Casassus, 2006; citado en García Retana, 2012, p 23). Esto supone que las emociones soportan una re-significación de lo acontecido y nos permiten comprender los factores cognitivos y emocionales que interactúan solidariamente. Sin duda estas reflexiones nos conducen a la afirmación de que emoción y razón convergen y se fusionan en la mente de la persona. De este modo las emociones y sentimientos intervienen en la persona para la adquisición de determinados conocimientos. Lo que hacemos, pensamos, imaginamos e incluso aquello que recordamos es consecuencia de que ambas partes del cerebro -la emocional y la racional- actúan conjuntamente. Por lo tanto, existe

una estrecha relación de estos dos elementos -la emoción y la razón-, cuya manifestación visible la hallamos en la ya conocida inteligencia emocional (IE).

Lo dicho en párrafo anterior explicaría de forma fehaciente cómo podemos encontrarnos a personas con un bajo nivel de Cociente Intelectual (CI) pero con mayor manejo de sus emociones son capaces de superar en determinados aspectos a otras personas que *sensu contrario* tienen un nivel de CI mayor, pero un nivel de Inteligencia Emocional menor (Goleman, 1996; citado en García Retana, 2012). Esto se debe a que la IE trasciende de forma directa en todos los aspectos de la vida, lo que hace que estos elementos debamos irremediablemente incluirlos en los procesos formativos y educativos, dando lugar a la transición de un modelo educativo y curricular basado casi exclusivamente en el conocimiento academi-cista por otro integrador y holístico, donde se recoja esta singularidad, integrando la educación emocional dentro de este modelo puramente académico.

## **4. La formación por competencias**

### **4.1. Competencias Emocionales**

Con el transcurso de los años y las diferentes corrientes el concepto de competencia ha ido adquiriendo diversas acepciones como autoridad, capacitación, competición, cualificación, incumbencia o suficiencia (Prieto, 1997, citado en Bisquerra & Pérez Escoda, 2007, p. 17).

Entendemos por competencia el “conjunto de conocimientos, procedimientos y aptitudes combinados, coordinados e integrados en la acción, adquiridos a través de la experiencia (formativa y no formativa -profesional-) que permite al individuo resolver problemas específicos de forma autónoma y flexible en contextos singulares” (Tejada, 1999; citado en Bisquerra & Pérez Escoda, 2007, p.18). Cuando hacemos referencia a las competencias emocionales lo que en mayor grado nos afecta es el componente emocional. Se podría, por tanto, definir competencia emocional como “la capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia” (Bisquerra & Pérez Escoda, 2007) o como el “conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” (Bisquerra, 2003).

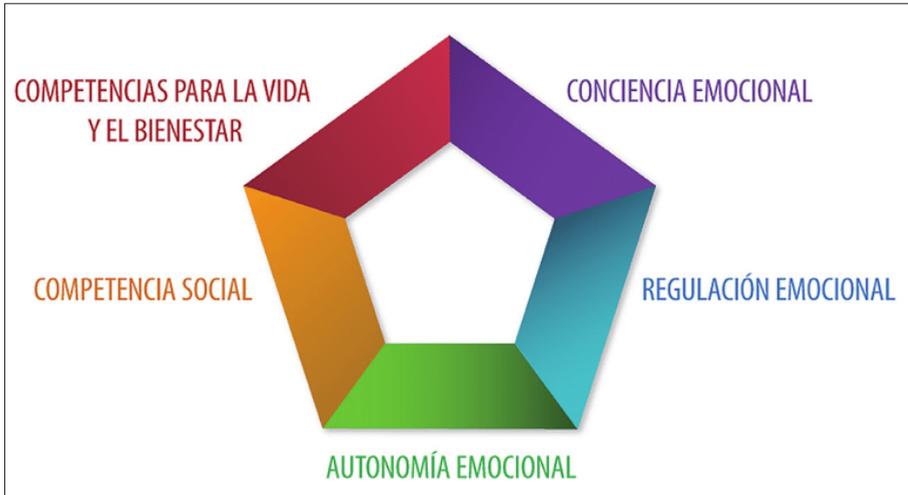
## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Si establecemos una finalidad en lo recurrente a la educación emocional la debemos entender como el avance y la progresión de las competencias emocionales, en un continuo modelaje y proceso de elaboración y reformulación. El pilar fundamental lo hallamos en la inteligencia emocional; a pesar de ello cabe recordar que puede incluir más elementos, así pues, determinados estudiosos prefieren denominarlas como competencias socioemocionales, competencias sociales y emocionales, o al revés (Navarro, 2017).

Si procedemos a realizar una verificación sobre las clases competenciales, gran parte de las clasificaciones convergen en discernir entre dos dimensiones: competencias de desarrollo técnico-profesional y competencias de desarrollo socio-personal (Bisquerra & Pérez Escoda, 2007). La primera hace referencia a los conocimientos y procedimientos en relación con un determinado ámbito profesional o de especialización, relacionándose con el “saber” y el “saber hacer”; mientras que la segunda, se circunscribe a las competencias de índole personal e interpersonal, es decir, lo que nosotros estamos denominando competencias emocionales (Bisquerra & Pérez Escoda, 2007).

En vista de lo expuesto, para nuestra investigación, cuando hacemos mención a competencia emocional nos adentramos en un concepto mucho más vasto que admite procesos diferentes. Tras una revisión analítica de las propuestas de los diversos autores, podemos inferir que en mayor medida consideran que las competencias emocionales pueden agruparse en cinco grandes bloques, susceptibles a su vez de representarse a través de un pentágono (aunque este modelo también se encuentra en continua revisión y mejora, Navarro, 2017).



**Figura 3.** Modelo pentagonal de competencias emocionales.  
Fuente elaboración propia sobre competencias emocionales (Bisquerra, 2009)<sup>5</sup>

Procedemos a diferenciar estos cinco bloques;

- *Conciencia emocional.*  
Cuando nos referimos a la conciencia emocional aludimos a la habilidad de gestionar nuestras emociones y la del resto de personas, captando a su vez dentro de un contexto determinado el clima emocional. Además, este bloque es el preámbulo para desarrollar las otras competencias. En este apartado diferenciamos, a su vez, otras micro competencias (Navarro, 2017).
- *Regulación emocional.*  
Es la capacidad para gestionar nuestras emociones de la mejor manera y de la forma más exitosa. Para ello se requiere:
  - Regulación de emociones y sentimientos: es fundamental que tengamos la capacidad de aceptar y gestionar nuestras emociones y sentimientos, por lo

<sup>5</sup> El modelo pentagonal de competencias emocionales es un modelo de competencias o habilidades emocionales planteado por Bisquerra (2009) en el que se estructuran en cinco grandes competencias o bloques: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía personal, competencia social y habilidades de vida para el bienestar. Cada competencia incluida en el modelo se subdivide en una serie de microcompetencias.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

tanto, una regulación de los mismos con una conciencia ética y moral. Esta regulación debe llevarse a cabo desde unos valores morales, como la empatía, compasión, esperanza y amor.

- Remind: se trata de la relajación, respiración, meditación y mindfulness, las cuales son técnicas de regulación emocional que aportan efectos positivos.
  - Regulación de la ira para la prevención de la violencia: cobra especial importancia ya que se ha demostrado que es una buena estrategia para prevenir la violencia.
  - Estrategias de afrontamiento: es la habilidad para afrontar situaciones de conflicto, con las emociones que acarrea.
- *Autonomía emocional.*  
Este concepto agrupa a su vez una serie de características y elementos que se conectan con la autogestión personal y representa de este modo el equilibrio muchas veces complejo entre la dependencia y la desvinculación de las emociones.
  - *Competencia social.*  
Esta competencia es aquella que nos direcciona a tener y en este sentido mantener unas buenas relaciones con el resto de las personas, favoreciendo la convivencia. Esto nos hace que debemos potenciar estos apartados:
    - Prevención y gestión de conflictos: nos referimos a la capacidad de adelantarse, identificar y afrontar de forma clara y resolutiva los problemas interpersonales y los conflictos sociales. Conlleva la habilidad de identificar en situaciones de conflictos medidas que sean preventivas y si se ha producido ya una situación de crisis afrontarla desde un enfoque transformador y positivo, siendo capaz de aportar soluciones constructivas. Tener desarrolladas las habilidades y las capacidades de negociación y mediación son elementos claves para el éxito y la resolución constructiva y no violenta del conflicto.
    - Capacidad para gestionar situaciones emocionales: nos encontramos en este punto ante la habilidad de reconducir las situaciones de conflicto empleando estrategias emocionales de regulación colectiva.
  - *Competencias para la vida y el bienestar.*  
Estas competencias nos habilitan a organizar nuestra vida de una forma equi-

librada, permitiéndonos adquirir experiencias de bienestar. Esto nos conduce a alcanzar una ciudadanía activa, participativa, comprometida y un bienestar emocional.

- La ciudadanía activa, participativa, crítica, responsable y comprometida: se consigue poner en valor los derechos y deberes propios, desarrollando un sentimiento de pertenencia y participando de manera efectiva en un sistema democrático, mediante la solidaridad y el compromiso, ejerciendo valores cívicos, valores multiculturales, etc.
- Bienestar emocional: en este apartado destacamos la capacidad para adquirir y disfrutar del bienestar de una manera activa y consciente.

#### **4.2. Competencias de acción profesional**

Nos encontramos en la actualidad ante un gran reto: la transformación global estructural en la economía de mercado y la mundialización de las mercancías y los intercambios a nivel global, pero también la rápida transformación de las nuevas tecnologías e incluso fenómenos como las Pandemias a nivel global con efectos locales devastadores.

Los avances antes descritos requieren, como no puede ser de otra forma, un avance en las competencias a tener presentes. A nivel europeo es conveniente el desarrollo de una nueva estructura y arquitectura en el campo de la educación, así como de la formación permanente. Es trascendental el reciclaje de los profesionales y, específicamente llevado al ámbito de estudio de esta investigación, de los agentes policiales, y ello con la herramienta de la transformación del modelo educativo. El problema, tal y como señala Echeverría (2002), “es que no aparecen empleos nuevos para competencias viejas. Los nuevos empleos y la adaptación de los mismos a las nuevas realidades requieren por tanto de nuevas competencias”.

En cuanto a la competencia en términos de atribuciones personales, su origen se encuentra en las investigaciones de McClelland, en la década de los setenta del siglo pasado, enfocadas a identificar las variables del buen ejercicio profesional (Spencer et al, 1994). Destacamos de sus investigaciones sus conclusiones referentes a los test tradicionales, donde afirma que estos son claramente insuficientes en cuanto a la predicción del éxito en el desempeño profesional. Se trataría por tanto de poder discernir entre las siguientes competencias:

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- *La Competencia desde un enfoque Holístico:*

Este enfoque engloba a las dos anteriores y acoge la competencia de acción profesional de manera más amplia y transversal. En esta competencia se pone en valor la competencia y capacidad del profesional / trabajador adquirida a través de su experiencia. Esta experiencia comprende una interacción activa y dinámica entre habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes, movilizados en parte por las características del contexto y desempeño en que se encuentre el profesional/trabajador.

- *La Formación Basada en Competencias:*

Estas transformaciones que se han mencionado nos alertan de que los viejos presupuestos, metodologías y criterios establecidos en la formación focalizada en el adiestramiento y la transmisión de conocimientos deben de readaptarse a la nueva realidad. Esta introducción del enfoque de la competencia en el ámbito laboral ha generado para la formación una nueva variable para la necesaria modernización y acercamiento de la realidad empresarial y de las organizaciones. La formación, cuando se asienta en las competencias, nos habilita a establecer una relación estrecha entre las competencias requeridas y los contenidos existentes dentro de los programas formativos. Según la Organización Internacional del Trabajo -OIT (1993)- “la Capacitación Profesional pretende dar un suplemento de conocimientos teóricos y prácticos a fin de aumentar la versatilidad y movilidad del trabajador o mejorar su desempeño en el puesto de trabajo u obteniendo la competencia adicional requerida para ejercer otra actividad o profesión afín o complementaria de la que ya se posee”.

## **5. Competencias claves para el aprendizaje permanente. Competencia clave número 6: “Competencias sociales y cívicas”**

Varios autores, en sus definiciones, coinciden en que las competencias tienen un carácter holístico; ello implica activar un conjunto de recursos que se desarrollan en situaciones concretas y consiguen solucionar de forma efectiva una situación determinada (Jonnaert, 2007; Méndez, 2006; citado en Egidio Gálvez, 2011, pág. 13). DeSeCo (2003) define competencia como “la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada” (citado en la Orden ECD/65/2015). En este caso, cuando definimos competencias hacemos referencia a los conocimientos que cada persona es capaz de adquirir en un determinado periodo de tiempo.

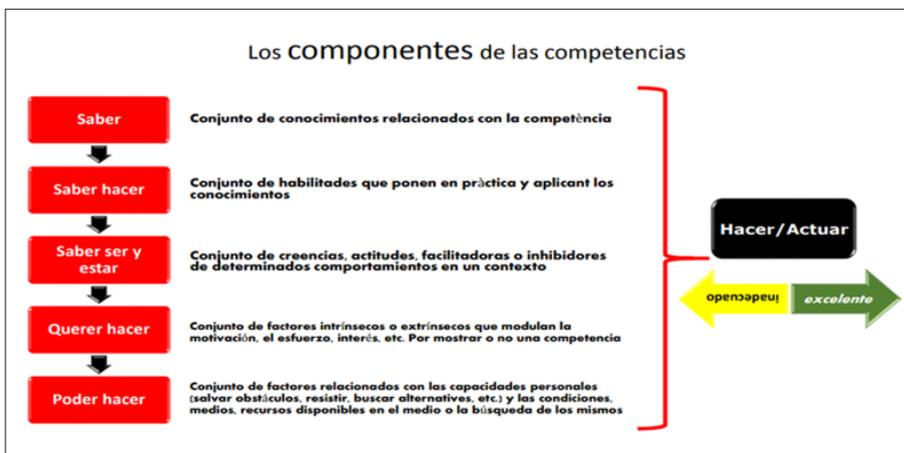
En nuestra sociedad el periodo de aprendizaje es transversal y a lo largo de toda la vida, es por eso por lo que los conocimientos adquiridos en el aula no son tan importantes como la capacidad para obtener nuevos conocimientos en el futuro (OCDE, 2005; Citado en Egidio Gálvez, 2011, p.14).

El currículo que deben seguir las escuelas debe adaptarse al progreso del saber, así como a las nuevas demandas de formación que recaen en las instituciones (Egidio Gálvez, 2011). Se trata de “saber cómo” y no solo de “saber qué”; esta acepción conlleva posicionar la enseñanza al desarrollo de la consecución de aprendizajes funcionales para que nos facilite la capacidad de transferencia del conocimiento a las situaciones que nos encontramos diariamente, así como al desarrollo de esas capacidades complejas (Scallon, 2004; citado en Egidio Gálvez, 2011, p 14).

Este nuevo modelo curricular ha tenido en la Unión Europea (UE) a su gran valedor. La UE lo ha moldeado y catapultado, habiéndose transferido a los distintos Estados miembros -entre ellos a España-. Considera que se trata sin fisuras de un posicionamiento adecuado a las necesidades de la ciudadanía del S. XXI. Con base en este planteamiento se otorga un lugar determinante a los centros educativos y escuelas que tienen como misión primordial la de proporcionar y facilitar a la ciudadanía europea las competencias “clave”, siendo entendidas estas como aquellas que, a su vez, servirán de palanca de cambio y transformación para adquirir las competencias futuras deseables y que serán imprescindibles para que las personas puedan desenvolverse en la sociedad con unas garantías de éxito, pudiendo realizarse como individuo dentro de esta sociedad.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Figura 4.** Los Componentes de las Competencias.

Fuente: Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020)

Ante esta tesitura, desde el Consejo de Europa se comenzó, en 1996, un debate sobre las competencias claves que se deberían imponer en los currículos educativos. Siguiendo esta línea desde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) -mediante su proyecto pionero en la materia de Definición y Selección de Competencias (DeSeCo)- se definieron las competencias fundamentales para la vida en sociedad y su funcionamiento. En el mismo sentido, desde la propia Unión Europea se buscó focalizar gran parte de sus trabajos en educación sobre las bases de las competencias clave (Egido Gálvez, 2011).

Fue en años posteriores, concretamente en el año 2000, cuando nuevamente la Unión Europea incluyó las competencias clave en el Consejo Europeo de Lisboa como un objetivo estratégico y, finalmente en 2006, se aprobó una Recomendación Europea donde se establecen las 8 competencias clave:

1. Comunicación en lengua materna.
2. Comunicación en lengua extranjera.
3. Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología.
4. Competencia digital.
5. Aprender a aprender.
6. Competencias sociales y cívicas.
7. Sentido de iniciativa y espíritu de empresa.
8. Conciencia y expresión cultural.

Consecuentemente al establecimiento de estas competencias clave los países se han visto inmersos en reformas educativas con el fin de adaptar e incorporar sus currículums oficiales a estas competencias antes señaladas (Egido Gálvez, 2011). En España, en el año 2006, tras la Ley Orgánica de Educación (LOE) se introdujeron las competencias básicas dentro de las enseñanzas obligatorias. Estas competencias son las que encontramos enumeradas de forma detallada en la Orden ECD/65/2015, de 21 de enero, por la que se especifican las relaciones entre las competencias, los contenidos y los criterios de evaluación de la educación primaria, la educación secundaria obligatoria y el bachillerato. La Orden ECD/65/2015, de 21 de enero, dispone en su artículo 2 las competencias clave en el Sistema Educativo Español; distinguimos siete, ya que las dos primeras del marco europeo se condensan en la primera del marco español:

- Comunicación lingüística.
- Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología.
- Competencia digital.
- Aprender a aprender.
- *Competencias sociales y cívicas.*
- Sentido de iniciativa y espíritu emprendedor.
- Conciencia y expresiones culturales.

Las Competencias Sociales y Cívicas son la habilidad para interpretar los problemas sociales que acontecen en los diferentes contextos, elaborando las respuestas y la toma de decisiones que nos ayuden a resolver conflictos. En síntesis, hace referencia a adentrarnos en las convicciones democráticas, asegurando la participación en el funcionamiento democrático de la sociedad. Favorece de este modo la capacidad de prepararnos para ser parte de una ciudadanía democrática y participar en la convivencia a través del conocimiento de los conceptos y de las estructuras políticas y sociales.

Respecto al otro factor que es la competencia social, se puede identificar con el bienestar personal y colectivo. Esto conlleva entender el modo en que la ciudadanía alcanza un estado de salud física y mental apropiado. Para fomentar la participación en estos ámbitos sociales es requisito adquirir los conocimientos que nos habiliten a la adquisición de conocimientos válidos para comprender y analizar de forma crítica los códigos de conducta y los usos sociales aceptados. Los elementos nucleares de esta competencia tratan el desarrollo de algunas destrezas como la comunicación constructiva, la tolerancia, comprender los diferentes

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

posicionamientos y puntos de vista, negociar inspirando confianza en el otro y, por supuesto, la empatía; todo ello nos hace que lo correlacionemos con valores importantes como son la confianza y seguridad en uno mismo, la honestidad y la integridad.

La competencia cívica se fortalece a través del conocimiento crítico y conceptos de ciudadanía y derechos civiles y humanos, la formulación de la Constitución española, la Carta de derechos fundamentales de la UE y su aplicación por las diversas instituciones. Todas estas destrezas que hemos analizado tienen correspondencia con la capacidad de poder interactuar de modo adecuado en la esfera de lo público, con un especial interés en la resolución de conflictos y en la toma de decisiones.

En cuanto al ámbito competencial que desglosamos *infra* podemos avanzar en la necesaria distinción entre el Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil, que tienen un cometido más enfocado a la investigación y persecución de delitos, y el Cuerpo Local de Policía que tiene un componente más preventivo y social. Esto se pone de manifiesto, por ejemplo, en las patrullas de proximidad, que pretenden crear cercanía con los vecinos y vecinas y solucionar sus demandas de manera inmediata, o en el servicio de mediación atribuido a la Policía Local de Valencia por Ley 17/2017. El artículo 33.2.e) de la misma establece que corresponde a la Policía Local “Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos”. Esta función de la Policía Local es una expresión práctica de Educación Emocional. Como anteriormente hemos citado, Boqué (2007) considera una prioridad la aplicación de la mediación para resolver conflictos desde la inteligencia emocional, con el fin de intervenir y prevenir los conflictos (citado en Loscos Pablo, 2018). Desde nuestro punto de vista, esta idea se puede extrapolar a cualquier ámbito de la vida, concretamente al espectro del ámbito competencial de las policías locales -por lo que a nosotros nos interesa la consecución de la convivencia social y pacífica a través de la mediación policial-.

Ahora bien, lo dicho “exige llegar a ser un grupo profesional especializado en la mejora de la calidad de vida dentro de una sociedad desarrollada. De aquí que la policía Local deba realizar un procedimiento interno de readaptación y transformación para poder ofrecer un servicio adecuado” (Aguilar, 2011).

Es por ello por lo que, según la citada autora, la formación debe estar orientada a la capacitación y el perfeccionamiento desde las dimensiones cognitivas, afectivas y procedimentales. Según Aguilar (2011):

“El propósito es identificar el saber, el saber hacer y el saber ser requerido para formar a un policía competente e integral en correspondencia con las demandas y exigencias sociales. De aquí que la competencia no escape a la realidad y contexto donde se desarrolle a fin de poder dar respuesta (solución) a los problemas (presentes o no) que pudieran amenazar o alterar la seguridad de la ciudadanía. Por esta razón, se menciona la competencia como una bisagra entre el deber y la función policial frente a la exigencia y necesidad social.”

Sin género de dudas encontramos aquí un nuevo motivo para la formación policial y su capacitación en las diferentes competencias, con la educación emocional como una prioridad, la cual subyace entre la competencia social y la civil. Ante esta situación, tanto a nivel internacional como europeo, la formación basada en un enfoque por competencias, se concibe como una apuesta de futuro. Así, nuevamente siguiendo a Aguilar (2011), algunos Estados de la Unión Europea están cambiando su sistema de formación de la Policía, aproximándose a la adopción del proceso de Bolonia, y se espera que “en los próximos años las Academias de Policía de Europa adopten estas medidas” (Hans-Gerd, J., 2008). Por todo ello podemos valorar que las Academias de formación policial surgen como las instituciones más adecuadas para la implementación de ese enfoque formativo basado en competencias.

Este enfoque competencial, sin duda, tiene un marcado carácter innovador y permite bajo la formación profesional del colectivo policial, alcanzar a conocer no solo los contenidos, sino también los procedimientos, las habilidades y técnicas para la resolución de conflictos y definir y graduar su ámbito competencial.

A continuación, mostramos, a modo de ejemplo, el enfoque basado en competencias del Ayuntamiento de Valencia y de su Policía Local.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Figura 5:** Definir y Graduar Competencias. Fuente: Ayuntamiento de Valencia. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020)

La clasificación de las competencias atenderá a: “competencias de carácter técnico, próximas a las ramas y profesiones, y al conjunto de conocimientos y habilidades asociadas a ellas (“saber” y “saber hacer”). Se acredita en este bloque los conocimientos básicos en las materias, procedimientos, así como en aquellos instrumentos considerados como imprescindibles para ejercer adecuadamente un determinado puesto de trabajo o posición en el mismo. Dentro de estas se diferenciarán, entre otras, las competencias de *función u ocupación, digitales y lingüísticas*.

*Las competencias de función u ocupación* se definen para cada puesto de trabajo o agrupación de estos. Se incluyen aquellos conocimientos, destrezas, capacidades que favorecen la realización y ejecución eficaz de un puesto de trabajo de la organización, en el estándar de un área funcional.

*Las competencias digitales* se refieren a la correspondencia a los diversos niveles en cuanto al manejo y desarrollo de aplicaciones tecnológicas de información y comunicación, requeridas para ejercer con plenitud y garantías en el puesto de trabajo asignado. Estas competencias incluyen:

1. Aplicaciones o programas generalistas que se configuran en herramientas informáticas básicas para los puestos de trabajo con excepciones en puestos con mayor nivel de exigencia.
2. Las específicas en función de la asignación del puesto laboral: son por ende aplicaciones propias del sector, servicio o área funcional.

El nivel de estas competencias podrá clasificarse en tantos niveles como se considere oportuno en función de las aplicaciones a utilizar: básico, intermedio y avanzado u otros. Cada puesto de trabajo tendrá asignado el nivel de competencia exigido, que además podrá evolucionar en función del Grupo de Desempeño Profesional (GDP).

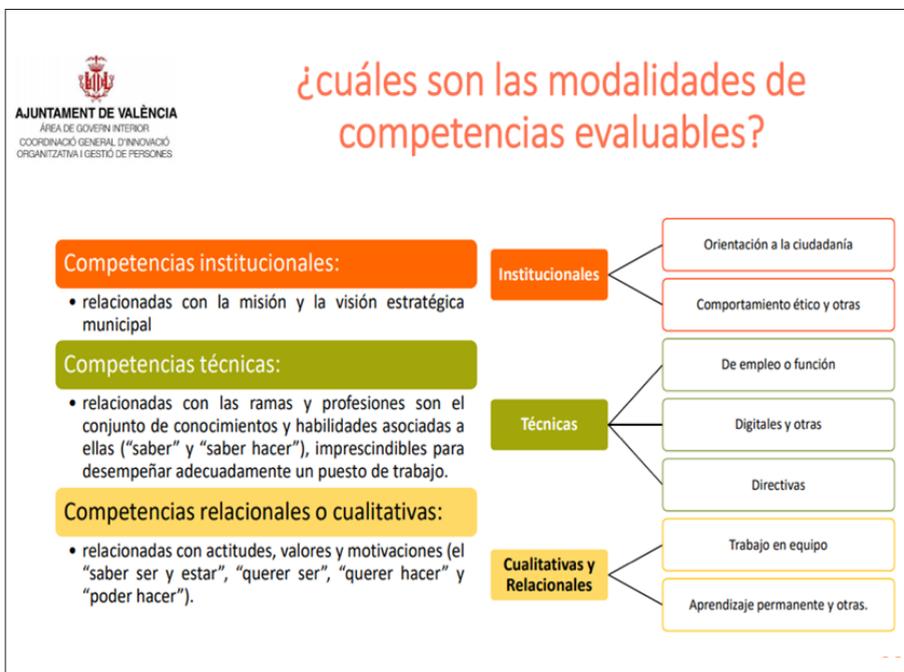
*Las competencias lingüísticas* serán aquellas que podrán ser acreditadas por los centros de idiomas oficiales, obteniendo el personal formado posteriormente la acreditación mediante la titulación oficial exigida en función de las características del puesto de trabajo y del GDP.

Las de *carácter cualitativo*, son las que correlacionamos con actitudes, valores y motivaciones (el “saber ser y estar”, “querer ser”, “querer hacer” y “poder hacer”), y que determinan cómo se hacen las cosas. Estas serán evaluadas por el personal o mando inmediatamente superior y para ello se deberán seguir las instrucciones señaladas y los criterios de realización profesional marcados en el diccionario específico de competencias.

Las de *carácter institucional*, estratégicas o clave, son particulares de cada entidad pública, vinculadas a su misión y visión organizativas. En estas se transmiten los objetivos, valores y rasgos de la cultura administrativa que se considera que tienen que compartir las personas integrantes de esa administración pública en la que se integra y forma parte.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

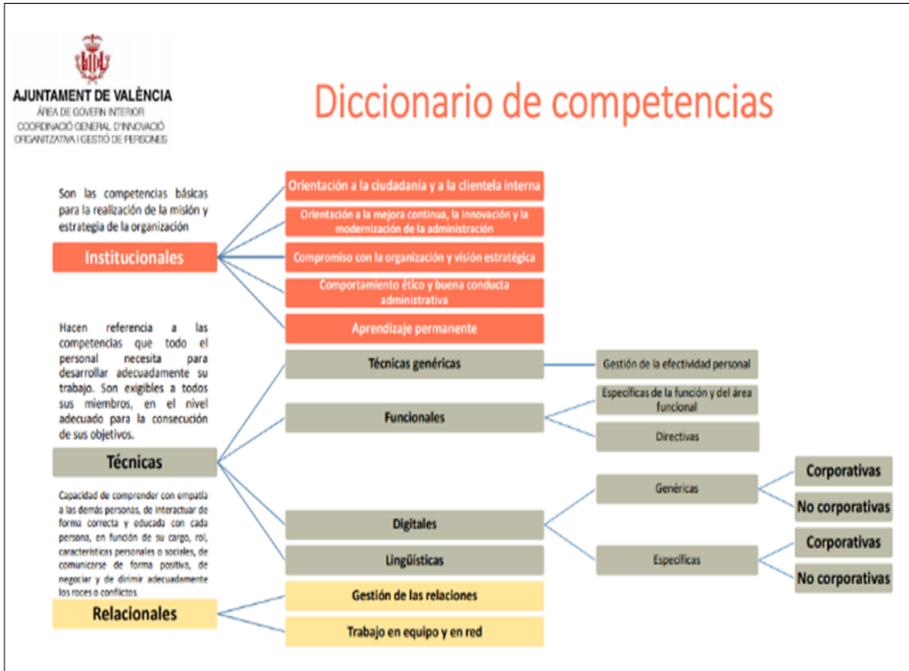
Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Figura 6.** Modalidades de Competencias Evaluables.

Fuente: Ayuntamiento de Valencia. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020)

El sistema de competencias se refleja en el documento denominado diccionario de competencias en el que se definirán las competencias, sus descriptores de conducta, niveles de exigencia y el perfil competencial por puesto de trabajo. Las misiones de este diccionario son la integración de los procesos de gestión, la gestión e integración laboral, la selección de los mejores perfiles para el puesto a desempeñar, la formación y la promoción". (Ayuntamiento de Valencia, 2020)



**Figura 7.** Diccionario de Competencias.

Fuente: Ayuntamiento de Valencia. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020)

¿Cómo podemos trasladar esto al ámbito policial y específicamente a la Mediación Policial?

Estas competencias vienen relacionadas con el modelo social y político de nuestro país; las funciones policiales y su desempeño se corresponden con la normativa que les rige y se ha adaptado especialmente en el caso de las policías locales -supuesto de investigación de esta Tesis- a las nuevas funciones y competencias, destacando la mediación policial. Siguiendo estos preceptos presentamos la Ficha de Competencias para la Policía de Proximidad con funciones en Mediación Policial elaborada por Berlanga (2019):

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### FICHA DE COMPETENCIAS

#### POLICIA DE PROXIMIDAD SERVICIO MEDIACIÓN POLICIAL

CATEGORÍA PROFESIONAL: AGENTE /OFICIAL/ INSPECTOR

#### NORMATIVA DE RESPALDO:

Art. 53 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; la Ley 17/2017 de la Generalitat Valenciana, de Policías Locales y de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana; **Art 30 y 33 e Funciones de Mediación policial.** Art. 5 del DECRETO 19/2003, de 4 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Norma-Marco sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana; Art. 6 del REGLAMENTO DE LA POLICÍA LOCAL DE VALENCIA. 9/02/2000; Capítulo III de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

#### COMPETENCIAS GENÉRICAS:

Las competencias genéricas vienen establecidas en las normas; existe una obligación legal de actuar en todo tiempo y lugar, se hallare o no de servicio en defensa de la Ley y la seguridad ciudadana. Por otro lado, como Policía Local viene obligado a denunciar aquellas infracciones penales o administrativas de las que tenga conocimiento; asimismo, en su condición de Policía viene obligado a socorrer y asistir a aquellas personas en riesgo o necesidad. Por tanto, independientemente de su tipología, como Agente de Policía Local se tienen las siguientes competencias genéricas:

1. Proteger a las autoridades del Ayuntamiento de Valencia.
2. Vigilancia y custodia de los edificios e instalaciones de titularidad municipal.
3. Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
4. Participar en programas, planes y campañas de Educación Vial.
5. Atender accidentes de circulación dentro del casco urbano.
6. Ejercer de Policía Administrativa, en lo relativo a las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia, así como en aquellas disposiciones de ámbito autonómico y estatal en los que sea competente para denunciar.
7. Participar en las funciones de Policía Judicial, como colaborador de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
8. La prestación de auxilio, en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública.

## FICHA DE COMPETENCIAS

### POLICIA DE PROXIMIDAD SERVICIO MEDIACIÓN POLICIAL

#### CATEGORÍA PROFESIONAL: AGENTE /OFICIAL/ INSPECTOR

9. Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos.
10. Vigilar los espacios públicos.
11. Colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sea requerido para ello.
12. Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
13. Velar por el cumplimiento de las disposiciones en materia de recursos naturales, medio ambiente y protección de flora y fauna.
14. Participar en los actos de representación corporativa.

#### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

1. Recoger reclamaciones, quejas y/o sugerencias de vecinos, comerciantes y/o responsables de centros oficiales o representantes de colectivos del barrio, procediendo a:
  - Solucionar dichas reclamaciones o quejas en primera instancia.
  - **Si se trata de conflictos de convivencia, vecinales, poner en práctica Mediación Policial.**
  - Poner en conocimiento de sus superiores las reclamaciones, quejas y/o sugerencias recibidas.
  - Mantener un seguimiento de las mismas si así lo requieren.
  - Reunirse periódicamente con los organismos representativos de la zona (AAVV, Asociaciones de comerciantes, entidades festeras -fallas, cofradías-).
2. Vigilancia y control del tráfico:
  - Realizar denuncias por infracciones relativas a usos de la vía (estacionamientos, circulación), infracciones administrativas (documentación de conductores y vehículos).
  - Participar en controles preventivos de tráfico.
  - Participar en las campañas periódicas o esporádicas de tráfico.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **FICHA DE COMPETENCIAS**

#### **POLICIA DE PROXIMIDAD SERVICIO MEDIACIÓN POLICIAL**

**CATEGORÍA PROFESIONAL: AGENTE /OFICIAL/ INSPECTOR**

#### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:**

3. Vigilancia y control de las infracciones administrativas distintas al tráfico:
  - Realizar denuncias y/o informes por infracción a la normativa municipal (Bandos y ordenanzas), autonómica y/o estatal.
  - Realizar inspecciones en establecimientos de pública concurrencia y obras, levantando las correspondientes actas si procede y realizando labores de seguimiento y corrección de dichas actuaciones.
  - Participar en campañas periódicas o esporádicas relacionadas con el control administrativo de establecimientos públicos.
  
4. Labor informativa:
  - Diseminar información de interés sobre el barrio entre los vecinos y comerciantes de este, bien verbalmente, bien mediante material específico.
  - Atender todas las consultas y preguntas que le hagan los ciudadanos durante su recorrido a pie.
  - Proceder a la entrega de notificaciones (judiciales, administrativas, etc.) a particulares o entidades.
  
- 5. Labor formativa:**
  - Realizar charlas sobre Seguridad Vial y programas de convivencia “Ayudar a Prevenir” materias relacionadas con la prevención de comportamientos delictivos a diferentes colectivos.

## FICHA DE COMPETENCIAS

### POLICIA DE PROXIMIDAD SERVICIO MEDIACIÓN POLICIAL

#### CATEGORÍA PROFESIONAL: AGENTE /OFICIAL/ INSPECTOR

##### 6. Labor preventiva:

- Realizar vigilancias durante la entrada y salida de los alumnos a los centros escolares.
- Realizar vigilancias en parques y zonas de esparcimiento de pública concurrencia.
- Participar en campañas periódicas o esporádicas relacionadas con la prevención de riesgos (lluvias intensas, vientos, etc.).
- Tomar nota, comunicar y hacer seguimiento de las deficiencias en vía pública.
- Realizar actividades de control intensivo zonal en las semanas de Fallas y Navidad.
- Realizar control y seguimiento del absentismo escolar.
- Realizar vigilancia integral en el barrio.
- Conocer el entorno, estructura y callejero del barrio.

##### 7. **Función de Mediación Policial (Ley 5/2012, Ley 24/2018, Decreto 55/2021, Ley 17/2017 art 33e Funciones de Mediación policial)**

- Canalizar los conflictos vecinales (ruidos, uso del espacio público como parques y plazas, molestias por obras, salubridad, problemas de convivencia y civismo...).
- Intervención temprana para buscar solución conjunta con la ciudadanía y derivación si procede.
- Seguimiento de los conflictos vecinales y de los acuerdos del proceso de mediación.

##### 8. **Labor humanitaria:**

- Atender, asesorar y encauzar a personas en estado de exclusión social, menores, ancianos o personas necesitadas.

**Tabla 1.** *Ficha de competencias – Policía de Proximidad y Mediación Policial-* (Berlanga A. 2020).

### III. A MODO DE CONCLUSIÓN

El objetivo de cualquier ente educativo o formativo y, en concreto, el de las academias de formación policiales (objeto principal de nuestro estudio), es que el agente policial desarrolle completamente todas las capacidades necesarias para poder hacer frente a una sociedad en constante cambio y a las situaciones que en ella se plantean. Para esto se deben facilitar unas bases con el fin de que el aprendizaje sea a lo largo de toda la vida profesional. Además, es necesario plantear la formación tanto desde la educación formal como desde la emocional. Esto ayudará al policía a identificar y gestionar sus emociones para así también poder comprender las de los demás, facilitando que las actuaciones policiales produzcan una desescalada en los conflictos que debe atender en el ejercicio de su profesión y desempeño de sus funciones.

Encontramos, por tanto, que una buena formación transversal y a lo largo de toda la carrera profesional, afianzando la capacitación en gestión emocional, va encaminada a solucionar conflictos de una forma constructiva y positiva. Esto hace que los agentes policiales sean capaces de tomar decisiones -muchas veces, recordemos que deben decidir su actuación en un escaso margen de tiempo- desde el principio de la responsabilidad y deontología profesional asentada en los principios de salvaguarda de los valores fundamentales y derechos humanos, evaluando de forma crítica y eficiente todos los posibles factores. Como hemos podido observar, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son un organismo en continuo contacto con la sociedad y, por tanto, con la ciudadanía. Una evidente consecuencia de esa constante relación interpersonal es la creación de un claro binomio Policía/ciudadanía, y es necesario que los integrantes de estos Cuerpos policiales tengan las competencias necesarias para hacer frente a cualquier situación de crisis y emergencia que se pueda desarrollar en nuestra sociedad. Estas situaciones pueden ser de muy diversos tipos.

Los conflictos a los que se enfrentan en su quehacer diario los agentes policiales tienen un ciclo que debe conocerse; en él surge una escalada gradual de la tensión que deben gestionar para evitar un incremento de la misma, que se produzcan detenciones innecesarias o actos de violencia física (que tan frecuentemente se ha observado en algunas intervenciones policiales), llegando incluso en algunas de ellas a provocar la muerte de la persona con la que se está interviniendo y generando, posteriormente, una pérdida de confianza en los agentes policiales y en

la propia institución policial por parte de la ciudadanía, rompiendo ese binomio policía/ciudadanía que hemos mencionado. Recordemos en este apartado la fatídica muerte del ciudadano estadounidense de color George Floyd a manos de un policía que volvió a poner en actualidad las malas praxis policiales. Pero situaciones como esta no se producen solo en ese país (Brasil, Venezuela y Filipinas, entre otros, son los países que más muertes registran a nivel mundial de personas fallecidas como consecuencia de una actuación policial).

EEUU está en plena fase de reforma policial, fomentando el modelo de policía de proximidad y un diseño formativo en las academias de policía que permita la selección de los mejores perfiles policiales. Así pues, las intervenciones policiales en las que se debe controlar la tensión y el estrés, tomar decisiones adecuadas, equilibradas y justas de manera rápida y efectiva, ayudar en la resolución de conflictos entre los propios ciudadanos y ciudadanas mediante, como es nuestro caso, el servicio de Mediación policial es esencial. Todo ello convierte este modelo de mediación en el buque insignia y elemento nuclear de este nuevo modelo policial, basado en la formación en competencias y gestión emocional. De esta manera es necesaria una formación desde las competencias clave, reforzando especialmente las competencias “Cívicas y sociales” e incluyendo las competencias emocionales, tanto en el momento del ingreso en el Cuerpo como a lo largo de la carrera profesional en las FFCCSS.

Para facilitar esta formación, resulta fundamental el uso de nuevas tecnologías o juegos serios en la educación policial, ya que favorecen la comprensión de conceptos teóricos mediante la combinación de estos con su puesta en práctica en situaciones de la vida real a través de la inteligencia artificial y la realidad virtual. Además, es un modelo formativo que se adentra en el paradigma de la sociedad de la información, que dentro del ámbito policial se ha desarrollado con la aplicación de nuevas herramientas tecnológicas como las aplicaciones de aprendizaje virtual, móvil y basada en juegos (Susi, Johannesson, & Backlund, 2007). La literatura científica a este respecto conduce al paulatino uso de los juegos serios en la capacitación policial (BinSubaih, Maddock, & Romano, 2009; Bosse & Gerritsen, 2016). Todos estos elementos se conjugan para realzar la importancia en la formación policial y romper con los métodos formativos basados en meras clases magistrales; por el contrario, con estas nuevas herramientas formativas los estudiantes policiales adquieren conocimientos a través de la práctica y de la interacción. Lo más destacado es que, tal y como se ha desarrollado en nuestro di-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

seño formativo de mediación policial, se asienta en el paradigma de la educación denominado “*blended learning*” o aprendizaje mixto, en el que se integra el modelo tradicional de formación presencial con el enfoque claramente vanguardista y posmoderno de mediación tecnológica -que puede usarse a cualquier hora y en cualquier lugar mediante un dispositivo electrónico que se da por acción e interacción con las TICS, para amoldarse a los horarios de nuestros profesionales-. No debe olvidarse que los agentes policiales presentan unas características profesionales muy específicas que se deben también tener en cuenta a la hora de realizar el diseño formativo.

## **CAPÍTULO II:**

### APROXIMACIÓN TEÓRICA CONTEXTUAL II: LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD Y SU DESARROLLO PROFESIONAL

#### **I. INTRODUCCIÓN**

Realizar una aproximación al corpus teórico por el cual se rigen las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad requiere del análisis de sus funciones y, lo primero que debemos resaltar al respecto es que, cuando nos referimos a las funciones denominadas “clásicas” de la policía, hacemos una expresa mención a todas aquellas que han perdurado a lo largo de la historia de forma casi inalterable con el transcurso del tiempo y, por supuesto, han sido reseñadas en mayor o menor grado en todas las civilizaciones. A pesar de esto, deben tenerse presente de igual forma la gran variedad de matices en los que podemos encontrarnos en las funciones policiales, atezados por factores tales como los cambios y transformaciones sufridas por el ámbito cultural o incluso el geográfico, etc. También se nos acontece importante especificar a qué cuerpo de seguridad se ha encomendado cada tipo de función y siempre teniendo en cuenta un pilar que sustenta todas las apreciaciones anteriores como es la gestión de la seguridad y consecuentemente la gestión de la convivencia. Por todo ello, debemos reflexionar y plantearnos la siguiente cuestión: ¿Se ha planteado alguna vez lo importante que es y el papel que ejerce en nuestra democracia el tema de la seguridad y de la gestión de la convivencia en el seno de nuestra sociedad?

Como punto de partida es importante avanzar en la idea de que claros garantes y termómetro para hacer viable una sociedad sana, equilibrada, equitativa, justa y democrática, son sus fuerzas y cuerpos de seguridad. Nuestra hipótesis en esta línea se basaría en un modelo claramente evolutivo, donde se cimiente la confianza y se alienten las interacciones sociales.

Siguiendo a Rodríguez (2015) para una breve y primera organización de la evolución histórica de la “seguridad y policía”, a lo largo de todas las civilizaciones, encontramos esta figura – policía- en los siguientes lugares:

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En China, durante la dinastía de los Schang (1450-1050 a.C), existían fuerzas de seguridad asentadas en las principales ciudades, con funciones de control de las personas extranjeras para evitar la comisión de robos y actos violentos.

En el imperio Inca encontramos, a pesar de la distancia, un parecido con el supuesto anterior; en este caso un entramado de funcionarios, con un rol de seguridad interna y control, que velaban por el cumplimiento de las normas, dirigidos por un gobernador.

En el antiguo Egipto, en cambio, existía una diversificación de estamentos que controlaban la seguridad; por tanto, esta función correspondía a varios cuerpos o estamentos, por ejemplo, el Faraón contaba con su guardia personal “sasha” y en las ciudades existía un cuerpo de seguridad específico para las recaudaciones de impuestos y otro cuerpo de seguridad que se encargaba del control de las fronteras.

En Atenas y Esparta, así como en otras “Ciudades- Estado”, durante el siglo V a.C, encontramos una figura clave, el denominado “custodio de la ley”, que tenía como principal misión la protección de las élites sociales y de los gobernantes. Estos fueron paulatinamente aumentando sus competencias incluyendo entre ellas la investigación, la detención y aseguramiento de criminales o la ejecución de sentencias. Este modelo policial tuvo gran éxito y a modo de ejemplo, cuando en el año 447 a.C se estableció la primera confederación Marítima del Ática con las ciudades Estado, este modelo policial se exportó al resto de las ciudades del Egeo.

En Roma, debemos realizar una primera referencia a los llamados “Lictores”, los cuales se encontraban bajo las órdenes directas de los Magistrados, que se encargaban de velar por el orden de las ciudades. Del año 27 a.C al 14 d.C, surgió en la capital la figura de los *curatores urbis*, catorce en total, cada uno responsable de cada uno de los distritos en los que se dividió la ciudad de Roma. Encontramos de esta forma una primera distribución territorial de las funciones policiales por el ámbito territorial dentro de una gran ciudad. Tras los muros de la ciudad y a modo de policía militar estaban los *Stiationari*, que protegían las fronteras y las islas y pueblos.

Durante la Edad Media, se produjo un cambio en el modelo donde la figura del “policía” se vinculaba con el poder prácticamente omnímodo de los señores feudales. En los reinos de ámbito anglosajón, o bien por extensión de los reinos que se encontraban bajo su influencia, cualquier persona “libre” (obviamente que no pertenecieran a la nobleza) podía ser guerrero o agente de la ley. Dependían directamente de la autoridad del Sheriff (persona que representaba la autoridad

del Rey en los *Shires* o condados ingleses) que ejercía una doble función: era una figura híbrida entre las funciones que entendemos actualmente de policía y judicatura, ya que este tenía competencias de velar por la seguridad, pero a su vez de sentenciar a los autores. También se encontraba la figura de un “Constable” elegido por el pueblo. A este modelo y forma de estado se le denominaría como “estado policial”.

En la Edad Moderna elemento clave fue la creación de las grandes urbes y núcleos urbanos; comienzan a crecer las grandes ciudades en toda Europa y los cuerpos policiales empiezan a tener una estructura estable y con unas funciones más específicas. Es el inicio también de la realización de una selección y preparación de los integrantes de las fuerzas policiales que velarán por la seguridad y, lo más importante, con una estructura estable y jerarquizada muy similar a la organización militar. Por ejemplo, en Francia se instauró la *Marechaussée* con carácter de Policía de Estado en el S. XVI, germen de la *Gendarmerie Nationale*. En la revolución francesa de 1789, en el artículo 26 del Código de Brumario, año IV, se indicaba que “la policía está instituida para mantener el orden público, la libertad, la propiedad, la seguridad individual”.

Los modelos policiales calificados plenamente como modernos, ya con potestad judicial y ejecutiva (detención, juicio y castigo) se establecieron en sus inicios en España y Rusia; concretamente en España esto se produjo durante el reinado de Fernando VII, con la instauración de la Policía General del Reino en el año 1824. En la Rusia zarista, con tan solo un año de diferencia (en 1825) se establece con las mismas funciones la denominada “Ojranka”.

Sin embargo, es a finales del S.XX y principios del XXI, donde hemos pasado en un escaso margen de tiempo a un cambio radical en la concepción de la policía y de sus funciones. Ha surgido un nuevo significado del concepto de servicio público, abandonándose de forma clara anteriores axiomas y planteamientos con claro matiz de policía reactiva (basada en los principios de acción y reacción) y pasándose a una policía preventiva y por tanto proactiva. En las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSS), en especial en las Policías Locales, se ha producido un importante cambio en la relación entre la ciudadanía y las Fuerzas de Seguridad.

La ciudadanía, con el paso del tiempo, se ha erigido como la verdadera “usuaria final” de los servicios públicos que ofrecen las fuerzas policiales, transformándose estos en unos proveedores de servicios de seguridad. Esta ciudadanía reclama

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

con una mayor profusión una participación directa en la toma de decisiones, por tanto, una corresponsabilidad en la gestión de la seguridad y de la convivencia, potenciando la participación activa de la ciudadanía, dejando el anterior espacio que ocupaban donde prácticamente eran meros administrados, primando la transparencia y, por supuesto, como clave de este cambio de gestión encontramos los modelos de mediación policial.

En este contexto entendemos la “seguridad” como un servicio público y como un verdadero bien, siendo su máximo valedor y garante las FFCCSS. De este modo, la Policía es un verdadero facilitador y gestor de servicios, aportando los medios y las herramientas necesarias para salvaguardar los derechos y libertades de la ciudadanía, auxiliando y favoreciendo el ejercicio de estos derechos. Es aquí donde incardinamos estos nuevos servicios, en las nuevas funciones policiales como son la transparencia y buenas prácticas, la gestión de la información y la gestión de los conflictos de la seguridad y convivencia, a través de una herramienta clave – la mediación-.

Cuando hacemos referencia a la gestión de la seguridad (Política) y a su relación con la policía, puede parecer que, en ocasiones, es difícil el encaje con el modelo de sociedad (cambiante y globalizada, pero a la vez local -*g/ocal*-). Autores como Beck (2002), Roland (2003) y (Vilches, Macías y Gil, 2014) hablan de la amplitud de las perspectivas desde un nivel temporal definido a corto, medio y largo plazo y desde un nivel espacial (*g/ocal*). Nos referimos a un escenario marcado por una serie de contradicciones estructurales que nos conducen a un futuro incierto, ya que las nuevas amenazas a la seguridad y la convivencia surgidas tras la pandemia de la Covid19 han forzado a algunos países a dar un giro inesperado a sus políticas de seguridad pública hacia los denominados “Estados de Alarma<sup>6</sup>” (en el caso de España declarado posteriormente inconstitucional por sentencia del Tribunal constitucional contra varios de los preceptos del RD 463/2020 que declaró el estado de alarma para la gestión de la pandemia del Covid19).

---

6 Para ampliar sobre el Estado de Alarma en España y Cronología; <https://www.lamoncloa.gob.es/covid-19/Paginas/estado-de-alarma.aspx>

Este cambio de rumbo, contrasta con el modelo predominante en las sociedades democráticas hasta hace pocos años, haciendo que se inclinen, de una forma sorpresiva e inesperada, hacía unas funciones ya casi desterradas, con unas funciones nuevamente reactivas. Se rompe así el consenso de las políticas públicas de seguridad alcanzadas en los últimos años, máxime cuando el contexto actual es de una sociedad participativa e implicada en su seguridad y en la gestión de la convivencia. No está de más recordar, por otro lado, que cada vez los recursos públicos son más escasos debido entre otros factores a la pandemia y la crisis económica. Esta realidad marca profundamente al staff directivo policial que, cuanto más asumen este prisma, más receptivos son de este contexto “*Glocal*”.

Las fuerzas de seguridad, como elemento primordial para asegurar la seguridad y convivencia, es una institución que centra en múltiples ocasiones la atención de la ciudadanía, especialmente ante situaciones en el uso de forma inadecuada de la fuerza (facultad que tienen atribuida los agentes policiales para precisamente preservar la seguridad y convivencia). Recordemos, a modo de ejemplo, el surgimiento a raíz de esta problemática en el movimiento mundial “*Black Lives matter*” y las manifestaciones a nivel “*Glocal*” por la muerte en EEUU a manos de agentes policiales de George Floyd, con manifestaciones no solo en los Estados Unidos de América sino también en diversas ciudades europeas, también en València (España).

León (2014) señala que entre las consideraciones a tener presente en el uso inadecuado de la fuerza por los agentes policiales debemos previamente asentarnos en el axioma de la legitimidad y confianza en la policía. Advierte que un elemento capital es tener presente el impacto que cada persona tiene de las interacciones personales y de sus propias experiencias, las cuales son graduadas por la ciudadanía con base a su experiencia previa hacia las instituciones y agentes policiales. Por poner un ejemplo, se ha señalado que prácticas policiales, tales como las detenciones por infracciones leves o menores por delitos de orden público de escasa magnitud (que supuestamente están diseñadas al amparo de la teoría de las “ventanas rotas”<sup>7</sup> y “políticas de tolerancia cero”<sup>8</sup>) pueden ser inicialmente

---

7 Esta teoría de criminología, de James Q. Wilson y George L. Kelling (1982), señala que mantener los entornos urbanos en buen estado favorece la disminución del vandalismo y tasas de criminalidad. Esta teoría afirma que el miedo al delito provoca a su vez ansiedad.

8 La Política de Tolerancia Cero, es un enfoque de política criminal y de seguridad ciudadana, que se asienta en la importancia de castigar de forma contundente cualquier infracción leve, sin importar la graduación del delito o la infracción cometida, afirma esta teoría que se consigue ralentizar y disminuir la comisión de futuros delitos o infracciones.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

eficaces, pero según como se apliquen pueden tener el efecto inverso y, a su vez perverso, al verse estas medidas de fuerza policial como injustas por ir acompañadas de sesgos o prejuicios en la selección de detenidos (Fagan *et al.*, 2011; Gau y Brunson, 2010), etc, reduciendo así la sintonía de la ciudadanía con la policía, rompiendo ese binomio y disminuyendo la eficacia de la institución y la confianza en la misma a largo plazo.

Hemos realizado en este capítulo un breve análisis de la relación de las diversas culturas y sociedades con un nexo común: el haber contado todas ellas, bajo diversas denominaciones, con unas estructuras y contenidos similares tratando de garantizar la protección de las personas y los bienes, ofreciendo protección y preservando las normas o las leyes establecidas. No debemos olvidar que ciertamente, tal y como afirman algunos autores, algunas fuerzas policiales fueron creadas para salvaguardar el monopolio del Estado (en alemán *Gewaltmonopol des Staates*, planteada inicialmente por el sociólogo Max Weber (1919) en su obra “La política”, como vocación que ha sido predominante en la filosofía del derecho y filosofía política en el siglo XX). Para nuestra investigación nos referiremos profusamente al uso de la fuerza por los agentes policiales y su monopolio, dando importancia a la gestión eficiente del uso adecuado, siguiendo los principios de idoneidad de la medida, así como proporcionalidad. No obstante, somos conscientes que los propios Estados a lo largo del tiempo han pasado por periodos de represión y dictaduras, esto ha llevado a la realización por los gobernantes de un uso cuasi privativo de los agentes policiales para la conservación y legitimación de su poder (Kahn, 2003). La policía como control social se convierte únicamente en una herramienta para perdurar en el tiempo sobre el conjunto de la sociedad. Posteriormente, como es el caso de España (que vivió una dictadura y un uso personalista de los agentes policiales con el fin de perpetuar un régimen), se logró tras, el periodo de transición democrático, virar hacia una democracia plena y moderna de corte occidental, y es aquí donde la policía reorienta su misión hacia la salvaguarda de los derechos fundamentales, la convivencia y todo ello con la clara misión de contribuir para la mejora del orden social.

Siguiendo los planteamientos presentados podemos aseverar que no encontramos ninguna sociedad que haya prescindido de la figura de la policía, sino que la misma se ha adaptado a las necesidades, requerimientos o fines de cada sociedad. Con todo, debemos recordar que en múltiples ocasiones nos encontramos, cuando nos referimos a la policía, con una figura desdibujada y estereotipada de las fuerzas de seguridad; esto se debe en parte a los medios de comunicación y

a la copiosa literatura de escaso corte científico (teniendo su propio género novelesco). Se ha creado, en ocasiones, una imagen estereotipada de la Policía muy alejada de la realidad.

A modo de conclusión, una vía adecuada para reducir estos sesgos cognitivos estereotipados y favorecer su relación con la ciudadanía en sus interacciones e intervenciones, es la formación en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional. Esto nos permitirá favorecer la “desescalada” de los conflictos en sus actuaciones y ver el tipo de intervención apropiada evitando el uso innecesario de la fuerza que puede llevarnos a agravar la situación de conflicto y mejorando la percepción de la ciudadanía ante las intervenciones policiales y la propia institución policial.

## **II. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA POLICÍA, LEGITIMIDAD Y FUNCIÓN**

Como hemos indicado, desde antaño “en todos los periodos y épocas de las distintas civilizaciones y sociedades, con mayor o menor organización y estructura, se fueron organizando fuerzas o cuerpos dedicados a la seguridad, los cuales se encargaron primordialmente de hacer cumplir las normas y hacer posible la vida en sociedad” (Rodríguez, 2015). En el caso concreto de España, la evolución y la organización policial ha seguido, al igual que en otros países, el camino marcado por los diversos acontecimientos históricos y el ritmo marcado por la sociedad -aunque no siempre ha actuado acompañada con ella-.

En este apartado repasamos brevemente la institución hasta el S.XIX inclusive -dado que su conformación actual la abordaremos al analizar los modelos policiales-.

En un primer periodo en el Reino de España comienzan a consolidarse las primeras Hermandades. Esto supone una transición de un estado feudal a otro moderno. “Las primeras Hermandades que encontramos en España las datamos en los siglos XI y XII, aunque con diferencias sustanciales entre ellas, tanto en cuanto a su origen como a los fines que persiguen” (Lazúen, 2000).

En este trabajo de investigación vamos a centrarnos en aquellas Hermandades que guardan una mayor relación con el concepto que tenemos actualmente de policía, en concreto las “Hermandades contra Malhechores” (Navarro,

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

2006), creadas en el S. XV para perseguir la delincuencia en los campos y ciudades; con todo, el problema al que tuvieron que hacer frente alguna de ellas fue su pérdida de credibilidad por la población, al ser en diversas ocasiones utilizadas por parte de los nobles para aplastar y reprimir insurrecciones internas. Las hermandades, de esta forma, fueron adquiriendo mayor complejidad y funciones, transformándose en un todo, es decir, hacían en los territorios donde se ubicaban funciones de ejército, policía... por lo que no es difícil ver cuáles fueron los primeros antecedentes de las primeras policías locales en los municipios y ciudades de España.

En la Edad Moderna (período que abarca desde el S. XV al XVIII) no se vislumbra de forma clara un cuerpo policial único o, al menos, una estructura consolidada tal y como la conocemos en la actualidad. Con los Austrias se fortalece la figura del “*Corregidor*”, con poderes plenos y representante del Rey (Ruiz, 2012). A las fuerzas de seguridad, a parte de las funciones que ya tenían encomendadas anteriormente -como los relativos mantenimientos de la moral y el orden público-, en 1525 se les atribuyen otras como la vigilancia de las ciudades para evitar la comisión de delitos y otros excesos. En 1648 se amplían esas competencias correspondiéndoles también la vigilancia de los campos y caminos para que los mismos fueran seguros.

En el S. XVII, con los Borbones, se centralizan y unifican las estructuras administrativas, con los Decretos de Nueva Planta (1707-1716), llamados así para dotar de una nueva organización a los tribunales y organismos de Valencia, Aragón, Mallorca y Cataluña (Bonell, 2010). Para Rodríguez (2015) esta reorganización administrativa llevada por Felipe V supuso la creación de nuevos cargos: los “Intendentes” que irían desplazando la antigua figura de los “Corregidores”. Así se refleja en la Ordenanza de 1718 que contempla a la figura del Intendente desde una perspectiva asentada en cuatro pilares: justicia, policía, guerra y hacienda. Se crean las primeras milicias de naturaleza foral, que surgieron en tierras aragonesas -Compañía Suelta de Fusileros de Aragón-, valencianas -la Compañía de Fusileros del Reino de Valencia o *Minyons valencians*, 1774, y catalanas -escuadras de Valls o de Mozos de escuadra (*Mossos D`Esquadra*), 1721. En cuanto al mantenimiento del orden y la gestión policial, tanto la Real Ordenanza de 1749 como la instrucción de 1788 “les encomienda mantener la paz pública”. Cuando hablamos de este concepto debemos de abstraernos a la concepción que se tenía en ese momento sobre el término y que difiere en gran

medida de la visión actual; en aquel período el mismo iba referido a la vagancia o mendicidad, considerada en aquella época como un mal endémico y de difícil solución. Otras disposiciones, surgidas entre 1778 y 1784, insisten en “la peligrosidad que los peregrinos, vagos, delincuentes y gitanos suponen para el orden público» y señala que los corregidores siguen siendo competentes en materia de “pecado público” y “juegos prohibidos”.

Hasta mediados del siglo XIX el referente en seguridad tanto interior como exterior fuera de nuestras fronteras era el ejército, especialmente cuando se trataba de tumultos, sediciones, o cualquier otra alteración del orden público, así como en la persecución de bandas criminales. Tal y como se ha resaltado anteriormente con Felipe V se produce un punto de inflexión cuando en el año 1721 crea los *Mossos D`Esquadra*. Este cuerpo policial tiene la consideración de ser, a nivel profesional, el primer cuerpo policial en España ya que, la gran diferencia, es que no se encargó de labores militares, sino que se centró en realizar funciones de seguridad en los municipios y ciudades, sin ningún tipo de connotación o carácter militarizado.

El Rey Carlos III siguió la estructura y funciones de este cuerpo policial y potenció este modelo policial en toda España, pero sin estar centralizados ya que su ámbito de actuación se limitaba a su demarcación territorial sin una coordinación nacional centralizada.

En cuanto a la Policía del S.XIX los principales aspectos a tener en cuenta son los siguientes (Rodríguez, 2015): nos encontramos a principios de siglo con un elemento crucial -la invasión napoleónica en España-. Esto cambió y dio forma al modelo policial al configurar, a semejanza del modelo francés, el denominado modelo policial “Napoleónico”. Concretamente tras ser proclamado nuevo Rey de España el hermano de Napoleón, José I Bonaparte, de acuerdo al artículo 27 de la Carta de Bayona (julio de 1808) se crea el Ministerio de la Policía General del Reino. De él dependían el batallón de la policía y las Milicias Cívicas, con funciones claramente diferenciadas. Al primero se le encomendó mantener el Orden público dentro de las ciudades y a las segundas las vigilancias en las zonas rurales. Cuando Fernando VII, vuelve al Reinado en España se persigue a los afrancesados, siendo el 13 de enero de 1824 cuando se promulga, por Real Decreto, la célula que da origen a la nueva Policía General del Reino como organización independiente de la administración judicial. Por Real Decreto de 28 de marzo de 1844 se creó, bajo el Ministerio de la Gobernación, el cuerpo de fuerza armada de infantería y

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

caballería, denominada de Guardias Civiles, dirigida por el Mariscal de Campo D. Francisco Javier Girón Ezpeleta, II Duque que Ahumada.

Con la creación de estos dos cuerpos policiales, no se abandona la división territorial pero sí encontramos una división funcional en todo el territorio nacional, unificando criterios de actuación y pudiendo intervenir indistintamente en todo el territorio nacional. De esta forma se dibuja de forma clara el panorama policial español que mantendremos hasta la actualidad, siendo estos los antecedentes del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil respectivamente, uno centrado en el ámbito de los núcleos urbanos con unas especialidades competenciales y la Guardia Civil en las áreas rurales y con ese carácter militar que aún se mantiene -modelo Napoleónico-.

Una vez establecidos los pilares del modelo policial en España, no debemos olvidar -dada su vital importancia para este trabajo de investigación- la coexistencia en el tiempo y en el territorio de otras fuerzas policiales con funciones de seguridad, tales como los serenos o milicias urbanas, que se asentaban en las ciudades españolas y municipios y que suponen, sin duda, el embrión de lo que serán posteriormente las Policías Locales. En concreto, y respecto de la creación de las Policías Locales, data de 1864 cuando la Reina Isabel II estableció por Real Decreto que las corporaciones locales procurarán establecer en todas las capitales de provincia y grandes ciudades del Reino, un cuerpo de vigilantes municipales y serenos (Rodríguez, 2015). Esto dio lugar a la creación de las Guardias Municipales en las capitales de provincias y municipios con gran población, como es el caso de la ciudad de Valencia, donde se crearon en 1870.

### **III. LOS CUERPOS POLICIALES EN ESPAÑA**

#### **1. Introducción**

Nos centraremos en este apartado en el último periodo del S. XX, en el que ya se constituyen las fuerzas de seguridad con la estructura y funciones actualmente vigentes en los cuerpos policiales en España. Debemos partir de la etapa preconstitucional (dictadura de más de 30 años del General Franco) donde la política criminal y de seguridad básicamente perseguía a quienes desde el régimen se denominaban como los “traidores” y “malos españoles”. Según Viñas (2005): “En el plano conceptual el franquismo se atuvo, ante todo, a una política de seguridad sobredimensionada que puso en primera línea de la atención los riesgos y las amenazas internos que pudieran provenir de los vencidos en la guerra civil o de sectores cuya actuación pudiera resultar desestabilizadora para la dictadura”.

Precisamente la persecución a quienes “perpetraban delitos sociales y políticos” le correspondió a la Brigada Político Social (BPS), conocida popularmente como “la social”. A pesar de ello, cuando analizamos el último periodo de la dictadura sí es cierto que, aunque de forma tenue y con escaso éxito y sin una dirección clara por los altos mandos policiales, sí se realizó un avance en los métodos y técnicas de investigación policial y forense.

Durante el periodo de la dictadura el espectro policial se encontraba conformado en dos escalones de seguridad muy diferenciados tanto en jerarquía como en estructura. Encontramos en el escalón inferior a las policías municipales, dependientes de las corporaciones locales, las cuales mantenían un marcado carácter subordinado y de dependencia. En el segundo peldaño estaban los cuerpos policiales de nivel estatal (Guardia Civil, Policía Armada y Cuerpo de Policía Nacional). Este último no debe confundirse con el actual Cuerpo Nacional de Policía (CNP), que fue creado al amparo de la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (LOFCS) y en el cual quedaron finalmente integrados en un solo cuerpo policial la Policía Armada y el Cuerpo de Policía Nacional.

El avance imparable del proceso sociopolítico de la historia de España, con el paso crucial al sistema social y democrático de derecho, llevó aparejado que las instituciones del régimen anterior se modernizaran y pudieran adaptarse paulati-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

namente a las nuevas necesidades que la propia sociedad les requería; entre esas instituciones, y con un rol importante en la "transición", debemos resaltar el papel primordial que ejercieron las fuerzas y cuerpos de seguridad para que esa transición se produjera sin sobresaltos. No obstante, la reestructuración no solo organizativa sino también competencial de las anacrónicas instituciones policiales, obligó en aquel momento a acometer una serie de ajustes, siendo el impulso decisivo la firma de los "Pactos de la Moncloa"<sup>9</sup> el 25 de octubre de 1977. La posterior publicación de la "Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad" podemos calificarla como el verdadero hito para el proceso de consolidación democrática de la Institución Policial en España. Un paso trascendental también fue la entrada en vigor de la Constitución que supuso que "se esté hablando constantemente de la necesidad de concretar un nuevo modelo policial para España" (Vázquez, 2018). Como advertimos, este proceso de consolidación democrática, produce un cambio en el eje de flotación de las funciones de las Fuerzas de seguridad, que se convierte en la defensa de la consolidación democrática y de los valores sociales. Prueba de ello es la publicación de la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (LOFCS) en 1986.

Con la aprobación de la CE de 1978, la seguridad pública se constituye como un derecho fundamental, concretamente el art. 17 de la CE, recogido en el Capítulo II De los Derechos y Libertades, Sección 1ª De los Derechos Fundamentales y Libertades Públicas", establece que "Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad. Nadie puede ser privado de su libertad, sino con la observancia de lo establecido en este artículo y en los casos y en la forma previstos en la ley".

Por ello, tiene una especial protección transversal por el marco normativo por leyes tanto penales como administrativas, resaltando nuestro texto constitucional y ensamblando la noción de seguridad a la de libertad, resaltando de esta manera que no podemos concebir la libertad sin seguridad y viceversa. Ello nos exhorta a entender que solo si nos encontramos en una sociedad segura la ciudadanía puede desarrollar plenamente el resto de sus derechos fundamentales.

Nos encontramos ante un ordenamiento jurídico que, como detallamos posteriormente, configura un nuevo modelo policial, cuya misión principal aparece regulada en el art 104 CE. Según el citado precepto:

---

9 Servicio Central de Publicaciones/Secretaría General Técnica/Presidencia del Gobierno; Los Pactos de la Moncloa; Madrid, 8-27 octubre 1977

“1. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana.

2. Una ley orgánica determinará las funciones, principios básicos de actuación y estatutos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad”.

De la lectura del texto constitucional podemos extraer que la policía es un servicio público, el cual se encuentra subordinado al Gobierno. Este aspecto fue posteriormente analizado en el preámbulo de la LO 2/86 de LOFCS: “Respondiendo fundamentalmente al mandato del artículo 104 de la Constitución –según el cual una Ley Orgánica determinará las funciones, principios básicos de actuación y estatutos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad–, la presente Ley tiene, efectivamente, en su mayor parte carácter de Ley Orgánica y pretende ser omnicomprensiva, acogiendo la problemática de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales:

a) “El carácter de Ley Orgánica viene exigido por el artículo 104 de la Constitución para las funciones, principios básicos de actuación y estatutos genéricamente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad por el artículo 149.1.29.<sup>a</sup>, para determinar el marco en el que los Estatutos de Autonomía pueden establecer la forma de concretar la posibilidad de creación de policías de las respectivas comunidades y por el artículo 148.1.22.<sup>a</sup>, para fijar los términos dentro de los cuales las Comunidades Autónomas pueden asumir competencias en cuanto a «la coordinación y demás facultades en relación con las policías locales”.

b) “El objetivo principal de la Ley se centra en el diseño de las líneas maestras del régimen jurídico de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en su conjunto, tanto de las dependientes del Gobierno de la Nación como de las Policías Autónomas y Locales, estableciendo los principios básicos de actuación comunes a todos ellos y fijando sus criterios estatutarios fundamentales”.

c) “Siguiendo las líneas marcadas por el Consejo de Europa, en su «Declaración» sobre la policía, y por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en el «Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley», se establecen los principios básicos de actuación como un auténtico «Código Deontológico», que vincula a los miembros de todos los colectivos policiales, imponiendo el respeto de la Constitución, el servicio permanente a la Comunidad, la adecuación entre fines y medios, como criterio orientativo de su actuación, el

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

secreto profesional, el respeto al honor y dignidad de la persona, la subordinación a la autoridad y la responsabilidad en el ejercicio de la función”.

Una característica importante de la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (LOFCS) es la supresión del principio de superioridad de los Cuerpos Estatales de Policía sobre los cuerpos policiales de las administraciones locales, transformando dicho modelo por los principios de la colaboración entre todas las fuerzas y cuerpos de seguridad. En este sentido debemos resaltar el art. 3 de la LOFCS, que establece que los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad actuarán conforme al principio de cooperación recíproca y su coordinación se efectuará mediante los órganos que establece la Ley. Tales órganos son:

- Juntas Locales de Seguridad
- Juntas de Seguridad de las CCAA
- Consejo de Política de Seguridad

Estos tres niveles de cooperación se establecen en el ámbito territorial, haciendo mención expresa a los municipios y ciudades y las Juntas Locales de Seguridad; no obstante el mayor órgano de coordinación lo encontramos dentro del Consejo de Política de Seguridad donde se establece el funcionamiento de un comité de expertos, “el cual está formado por ocho representantes, cuatro del Estado y cuatro de las Comunidades Autónomas, designados estos últimos anualmente por los miembros del Consejo de Política de Seguridad que representen a las Comunidades Autónomas.

Las funciones de este comité son:

- Elaborar y proponer fórmulas de coordinación.
- Preparar acuerdos de cooperación.
- Proponer programas de formación y perfeccionamiento de los Policías.
- Elaborar planes de actuación conjunta”.

Lo más destacado del citado Consejo de Policía a los efectos de esta Tesis es lo relativo a sus funciones en el apartado formativo, ya que procede a la coordinación de los programas de formación y perfeccionamiento de los Policías; no obstante ese papel, que antes era protagonista al ser el máximo coordinador, ha ido virando hacia una realidad que es el importante rol de la formación que han cogido las Comunidades Autónomas y las grandes ciudades para la formación de sus policías locales, desplazando casi por completo al Consejo de Política de Seguridad en lo concerniente a la formación.

Otro factor destacado es la cesión de ese papel de coordinación de formación policial a otras entidades europeas como es CEPOL, que es el Centro de Formación Policial de la Unión Europea. Precisamente CEPOL, dada su importancia en el diseño Curricular Europeo Policial, se tratará profundamente más adelante.

Debemos por último destacar en esta LOFCS -además de lo ya mencionado- que, en su art 25, hacía referencia a que una de las funciones era la “mediación en casos de conflictos colectivos”. Si bien fue derogado por la Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, de Régimen de Personal de la Policía Nacional. Con todo, esta derogación, lejos de lo que podía parecer, no limita el marco de la “mediación” como método alternativo de resolución de conflictos, sino que aumenta el grado de confianza en dichos métodos, refiriéndose también a la conciliación. El art 94 señala en las competencias de este órgano lo siguiente:

- “1. Bajo la presidencia del Ministro del Interior o persona en quien delegue, existirá el Consejo de Policía, órgano colegiado de participación con representación paritaria de la Administración y de los representantes de los miembros de la Policía Nacional.
2. Son funciones del Consejo de Policía:
  - a) La *mediación y conciliación* en caso de conflictos colectivos”.

## **2. Estructura y ámbito competencial**

Los cuerpos policiales se constituyen dentro de las administraciones públicas con un papel clave, pero a su vez, se encuentran en una encrucijada ya que, por un lado y desde una perspectiva formal, ostentan el monopolio del uso de la fuerza en caso de ser necesario, pero, por otro, son una imagen cercana y próxima entre la ciudadanía y su administración (especialmente de las administraciones locales y, por tanto, sus policías locales). Sus funciones son atribuidas por la constitución y demás normativa vigente que las regula.

En España, podemos realizar una agrupación formada por tres Niveles, que tienen una distribución con doble vertiente: de ámbito territorial y funcional en sus competencias (estatal, autonómico y local).

En la siguiente tabla presentamos esa distribución de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en España.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Figura 8.** Distribución de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Personal de las Fuerzas Armadas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Fuente elaboración propia

Según datos del Ministerio de Política Territorial y administración pública en el año 2020 tenemos censados a 74.670 Guardias Civiles en España y 64.567 componentes del Cuerpo Nacional de Policía. En cuanto a la distribución de Policías Locales -que son personal de las administraciones locales- se encuentran casi 69.000 en España.

La LOFCS evidenció un gran avance de marcada impronta modernizadora, tanto en estructura como en funciones, de las fuerzas policiales; esta ley, que trataba de armonizar y coordinar una estructura de tres niveles territoriales (Estatad, Autonómico y Local), establece el ámbito competencial según lo señalado por los artículos 148 y 149 de la Constitución Española CE.

A continuación, resaltaremos los apartados de estos artículos haciendo hincapié en lo referente a la gestión de las competencias y funcionalidad.

### Artículo 148 CE

“1. Las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias:

22.<sup>a</sup> La vigilancia y protección de sus edificios e instalaciones. La coordinación y demás facultades en relación con las policías locales en los términos que establezca una ley orgánica”.

### Artículo 149 CE

“1. El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias:

1.<sup>a</sup> La regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.

29.<sup>a</sup> Seguridad pública, sin perjuicio de la posibilidad de creación de policías por las Comunidades Autónomas en la forma que se establezca en los respectivos Estatutos en el marco de lo que disponga una ley orgánica”.

Un elemento nuclear que introdujo esta Ley de Coordinación fue sin duda el principio de coordinación recíproca entre todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; se establece en el artículo 12 LOFCS para cualificar las relaciones entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y se vuelve a reflejar al efectuar la clasificación de las funciones de las policías autónomas, en el artículo 38, uno de cuyos grupos es el de las funciones de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y se pone de relieve también en el artículo 53, respecto a las funciones de los Cuerpos de Policía Local

## **2.1. Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado (Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil)**

Nuevamente como eje vertebrador debemos hacer referencia a la LO 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que establece de forma clara la distribución de las funciones para las fuerzas policiales dependientes de la administración del Estado, adopta las previsiones necesarias para evitar un solape territorial y funcional entre los dos cuerpos de Seguridad del Estado y trata de optimizar el uso racional y eficiente junto a la distribución de efectivos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Por lo que a la Guardia Civil respecta, como sabemos, tiene una doble vertiente civil y militar. Como fuerza de seguridad, sin perjuicio de realizar misiones de carácter militar en caso de ser requeridos en el extranjero, centra su atención en las funciones propiamente policiales que le marca la LO 2/86, de ámbito administrativo o judicial. El preámbulo de la ley establece: “En consecuencia, sin perjuicio del estatuto personal atribuible a los miembros del Cuerpo de la Guardia Civil –por razones de fuero, disciplina, formación y mando–, debe considerarse normal su actuación en el mantenimiento del orden y la seguridad pública, función en la que deben concentrarse, en su mayor parte, las misiones y servicios asumibles por la Guardia Civil. Con todo ello, se pretende centrar a la Guardia Civil en la que es su auténtica misión en la sociedad actual: garantía del libre ejercicio de los derechos y libertades reconocidos por la Constitución y la protección de la seguridad ciudadana, dentro del colectivo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad”.

El estamento de la Guardia Civil tiene una característica que les diferencia del resto de cuerpos policiales y es su carácter militar, por tanto, podemos aseverar que es el cuerpo policial que menos ha variado a lo largo de los años, incluso tras el paso de distintos gobiernos con diferente ideología este estamento ha estado prácticamente inalterado desde su creación, lo que ha marcado el carácter e idiosincrasia de sus miembros, los cuales han tenido un estilo de vida casi “endogámico”, con las denominadas casas cuartel, al relacionarse casi exclusivamente entre ellos y tener sus valores casi inalterados desde sus inicios -desde la aplicación de la denominada “*cartilla de la Guardia Civil*” que viene siendo su código deontológico y de valores-.

Extracto de la Cartilla por el Duque de Ahumada,  
Fundador de la Guardia Civil.

“Excmo. Sr. Arreglada la Cartilla del Guardia Civil, en los términos que S. M. se dignó disponer por Real Orden del 26 de octubre último, tengo el honor de acompañar a V.E. el adjunto volumen, a fin de que si la estima oportuna, se sirva elevarla nuevamente a su Real consideración, y pueda dignarse aprobar, si así fuere de su real agrado Dios guarde a V.E. muchos años. Madrid 13 de diciembre de 1845”.

Al hilo de esta doble vertiente militar y civil la UE ha abierto varios expedientes a España: uno por la militarización de la Guardia Civil, que choca con las normas de la UE referente al ámbito laboral de estos trabajadores (funcionarios policiales) que según indica la comisión europea son incompatibles con la normativa europea. Se podría decir, en vista del panorama europeo, que existe una proclive desmilitarización de las fuerzas policiales en Europa (Carabinieri en Italia, la Gendarmería en Francia, la Guardia Nacional Republicana en Portugal y, por supuesto, la Guardia Civil en España). Este proceso hizo que la Guardia Civil se viera inmersa en un pretendido proceso de desmilitarización. Como precedente en Europa tenemos lo sucedido en Bélgica, donde su *Gendarmería* perdió su cariz militar por la Ley de 18 de julio de 1991. Esta pretensión no se nos acontece lejana ya que en nuestro país es parte del ideario político de algunos partidos, como, por ejemplo, Unidas Podemos, que introduce en su proyecto para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en el apartado de la Guardia Civil, el derecho a sindicación de los agentes y el fin de la aplicación del Código Penal Militar. Algunas corrientes políticas mantienen en su ideario el objetivo de la desmilitarización paulatina y, precisamente y según palabras del por aquel entonces Vicepresidente del Gobierno de España y líder de Unidas Podemos (Pablo Iglesias), tras el Consejo de Ministros en 9/6/2020: “Como presidente de Unidas Podemos, estoy a favor de la desmilitarización de la Guardia Civil; como vicepresidente segundo, no me puedo pronunciar».

En cuanto al Cuerpo Nacional de Policía (CNP), y con relación a sus antecedentes y orígenes, debemos hacer referencia en primer lugar a la Ley de Policía de 1978 (Ley 55/78). El Cuerpo Superior de Policía y el Cuerpo General de Policía estaban, junto a la denominada Policía Armada, en un mismo Órgano directivo que era la Dirección General de Seguridad-. Estos cuerpos policiales se establecen territorialmente en las capitales de provincias, así como en los municipios con población superior a 20.000 habitantes.

La creación de este nuevo cuerpo policial surge de una fusión de dos cuerpos policiales que ya se encontraban ejerciendo funciones, uno con carácter militar y otro civil. Encontramos sus normas generales, escalas y acceso recogidos en el Capítulo IV de la LOFCS, donde se establece su dependencia del Ministerio del Interior y su régimen estatutario y competencial.

A continuación, presentamos de forma esquemática la distribución por funciones y distribución territorial, del primer Nivel de Seguridad, relativa a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

<b>PRIMER NIVEL</b> <b>Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado dependientes del Gobierno de la nación:</b> <b>Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil.</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	
<b>CUERPO NACIONAL DE POLICÍA</b>  Instituto armado de naturaleza civil, dependiente del Ministro del Interior.	<b>GUARDIA CIVIL</b>  Instituto armado de naturaleza militar, dependiente del Ministro del Interior, en el desempeño de las funciones que esta Ley le atribuye, y del Ministro de Defensa en el cumplimiento de las misiones de carácter militar que éste o el Gobierno le encomienden.
<b>FUNCIONES</b>	
Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana mediante el desempeño de las siguientes funciones:	
<ol style="list-style-type: none"><li>Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.</li><li>Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.</li><li>Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicos que lo requieran.</li><li>Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.</li><li>Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.</li><li>Prevenir la comisión de actos delictivos.</li><li>Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, asegurar los instrumentos, efectos y pruebas del delito, poniéndolos a disposición del juez o tribunal competente y elaborar los informes técnicos y periciales procedentes.</li><li>Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la Seguridad Pública, y estudiar, planificar y ejecutar los métodos y técnicas de prevención de la delincuencia.</li><li>Colaborar con los servicios de Protección Civil en los casos de grave riesgo, catástrofe, o calamidad pública, en los términos que se establezcan en la legislación de protección civil.</li></ol>	

**Figura 9.** Primer Nivel de Cuerpos Policiales en España (Funciones). Fuente: Aguilar, R. (2012). Tesis Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la Comunidad Valenciana basado en competencias. Universitat de València.

<b>DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL</b>	
<b>CUERPO NACIONAL DE POLICÍA</b>	<b>GUARDIA CIVIL</b>
Ejercitar dichas funciones en las capitales de provincia y en los términos municipales y núcleos urbanos que el Gobierno determine.	En el resto del territorio nacional y su mar territorial.
<b>DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS</b>	
<b>CUERPO NACIONAL DE POLICÍA</b>	<b>GUARDIA CIVIL</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La expedición del Documento Nacional de Identidad y de los pasaportes.</li> <li>2. El control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros.</li> <li>3. Las previstas en la legislación sobre extranjería, refugio y asilo, extradición, expulsión, emigración e inmigración.</li> <li>4. La vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa en materia de juego.</li> <li>5. La investigación y persecución de los delitos relacionados con la droga.</li> <li>6. Colaborar y prestar auxilio a las policías de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales sobre las Leyes, bajo la superior dirección del Ministerio del Interior.</li> <li>7. El control de las entidades y servicios privados de seguridad, vigilancia e investigación, de su personal, medios y actuaciones.</li> <li>8. Aquellas otras que le atribuya la legislación vigente.</li> </ol> <p>No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, los miembros del Cuerpo Nacional de Policía podrán ejercer las funciones de investigación y las de coordinación de los datos a que se refieren.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las derivadas de la legislación vigente sobre armas y explosivos.</li> <li>2. El resguardo fiscal del Estado y las actuaciones encaminadas a evitar y perseguir el contrabando.</li> <li>3. La vigilancia del tráfico, tránsito y transporte en las vías públicas interurbanas.</li> <li>4. La custodia de vías de comunicación terrestre, costas, fronteras, puertos, aeropuertos y centros e instalaciones que por su interés lo requieran.</li> <li>5. Velar por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y medio ambiente, de los recursos hidráulicas, así como de la riqueza cinegética, piscícola, forestal y de cualquier otra índole relacionada con la naturaleza.</li> <li>6. La conducción interurbana de presos y detenidos.</li> <li>7. Aquellas otras que le atribuye la legislación vigente.</li> </ol>

**Figura 10.** Primer Nivel de Cuerpos Policiales en España. Distribución Territorial y de Competencias. Fuente: Aguilar, R. (2012). Tesis Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la Comunidad Valenciana basado en competencias. Universitat de València.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **2.2. Policías Autonómicas**

Cuando nos referimos al papel y a las funciones desempeñadas por las diferentes comunidades autónomas en el ámbito de la gestión de la seguridad, nos encontramos con un resultado dispar (depende de los diversos territorios y de la necesidad de sus dirigentes de obtener un mayor número de competencias en este campo y, consecuentemente, de una mayor autonomía frente al gobierno central). Esto lo pudimos ver claramente en los primeros inicios de nuestra constitución, donde se buscaba cumplir el mandato constitucional del art. 104 CE de establecer una ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad con el fin de armonizar y asentar las bases de lo que sería el futuro modelo policial español. Pero su redacción fue un proceso arduo y de difícil anclaje ya que, por una parte, encontrábamos al Estado que veía con cierto desasosiego y desconfianza a las policías autonómicas de reciente creación (ya que entendían que esto podría desencadenar en una fractura del principio de unidad policial) y, por otro, estaba la visión de las jóvenes autonomías que veían en sus nuevas policías su elemento más visible de autonomía (las reticencias del gobierno central eran vistas como una clara obstrucción del mismo a sus legítimas pretensiones autonomistas).

Nuestro país se ha configurado como un Estado de las Autonomías destacando las competencias adquiridas por cada una en referencia al ámbito competencial respecto a la seguridad ciudadana:

- **Autonómico:** con mayor o menor incidencia según las Comunidades Autónomas, siendo en estos momentos las que mayor capacidad competencial poseen la Policía Autonómica catalana y la vasca.
- **Local:** la Policía Local depende de las Corporaciones Locales e integra las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad junto con las policías estatales y autonómicas.

En el ámbito local, se deben destacar las Policías locales de las grandes ciudades. La Ley de modernización de la administración local, ley 57/2003 de 16 de diciembre –conocida como ley de grandes ciudades– proporcionó mayores competencias a las Policías Locales: “En el marco de lo dispuesto en las Leyes Orgánicas 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; ley sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, y en las disposiciones legales reguladoras del régimen local, se potenciará la participación de los Cuerpos de policía local en el mantenimiento de la seguridad ciudadana, como policía de proximidad, así como en el ejercicio de las funciones de policía judicial, a cuyos

efectos, por el Gobierno de la Nación, se promoverán las actuaciones necesarias para la elaboración de una norma que defina y concrete el ámbito material de dicha participación” (Disposición Adicional décima).



**Imagen 1.** Distribución Policías Autonómicas en España Fuente: Ministerio del Interior.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Por tanto, para lograr los fines antes señalados, las Comunidades autónomas emplearon dos vías (Martínez, 2015):

- a) Normativa: Todas, en mayor o menor grado, han impulsado en sus respectivos estatutos de autonomía competencias en materia de seguridad pública.
- b) Policía: Del mismo modo todas las autonomías han desarrollado cuerpos policiales al servicio de las administraciones y para el cumplimiento de sus normativas. Esto, nuevamente, con dos vías diferenciadas: o bien creando sus propias Policías Autonómicas -Mossos D`Escuadra en Cataluña, la Ertzaintza en el País Vasco y Navarra con su Policía Foral- o bien adoptando el modelo de unidad adscrita del Cuerpo Nacional de Policía a modo de Policía autonómica y, un punto importante, con la creación de las Academias de formación asumiendo la coordinación de las policías Locales en sus respectivas Comunidades autónomas.

En la siguiente tabla referenciamos de forma esquemática la distribución por funciones y distribución territorial, del segundo Nivel de Seguridad, relativo a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de las Policías Autonómicas y las competencias compartidas con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

**SEGUNDO NIVEL**

**Los Cuerpos de Policía dependientes de las Comunidades Autónomas.**

Las Comunidades Autónomas en cuyos Estatutos<sup>46</sup> esté previsto podrán crear Cuerpos de Policía para el ejercicio de las funciones de vigilancia y protección a que se refiere el artículo 148.1.22ª de la Constitución y las demás que le atribuye la presente Ley.

En este sentido las Comunidades Autónomas podrán ejercer, a través de sus Cuerpos de Policía, las siguientes funciones:

**CON CARÁCTER PROPIO**

- a. Velar por el cumplimiento de las disposiciones y órdenes singulares dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma.
- b. La vigilancia y protección de personas, órganos, edificios, establecimientos y dependencias de la Comunidad Autónoma y de sus entes instrumentales, garantizando el normal funcionamiento de las instalaciones y la seguridad de los usuarios de sus servicios.
- c. La inspección de las actividades sometidas a la ordenación o disciplina de la Comunidad Autónoma, denunciando toda actividad ilícita.
- d. El uso de la coacción en orden a la ejecución forzosa de los actos o disposiciones de la propia Comunidad Autónoma.

**EN COLABORACIÓN CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO.**

- a. Velar por el cumplimiento de las Leyes y demás disposiciones del Estado y garantizar el funcionamiento de los servicios públicos esenciales.
- b. Participar en las funciones de policía judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de la Ley<sup>47</sup>.

**Figura 11.** Segundo Nivel de Cuerpos Policiales en España. Funciones. Fuente: Aguilar, R. (2012). *Tesis Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la Comunidad Valenciana basado en competencias.* Universitat de València.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **2.3. Policías Locales**

#### **2.3.1. Aspectos generales**

El art. 149.1.29 de la CE en concordancia con el 1.1 LOFCS dispone que la seguridad pública es competencia exclusiva del Estado, y su mantenimiento corresponde al Gobierno de la Nación. Las SSTC de 5 de diciembre de 1984 y de 6 de mayo de 1985, han establecido que “corresponde al Estado la competencia exclusiva en materia de seguridad pública... sin perjuicio de la posibilidad de creación de policías por las Comunidades Autónomas en la forma que establezcan sus respectivos Estatutos”.

La Ley Orgánica 2/86 LOFCS, reconoce por primera vez, el carácter de pleno derecho dentro de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de las Policías Locales en España y, dejando ya de lado el carácter de mero auxiliar de los cuerpos de seguridad del Estado, se le señalan unas competencias propias, unas competencias con un carácter plenamente exclusivo o propias y otras de carácter compartido que, como en los niveles anteriores, iremos analizando.

La entrada en vigor de la LOFCS produjo un profuso incremento de la creación de cuerpos policiales en las administraciones locales (municipios), principalmente motivados por la aspiración de los partidos de izquierda o de centro izquierda -en ese momento PSOE y PCE- que deseaban romper con lo que ellos denominaban “el antiguo régimen policial” y contar con plantillas “jóvenes y democráticas”, especialmente en las grandes ciudades de España (Herrera, 2017).

En este sentido, mantiene Romero Amado (1999) que “el movimiento de potenciación de las Policías Locales en la España de la década de los 80, respondía en realidad a una instrumentalización que pretendía sustituir a las policías del Estado -supuestamente politizadas, ineficaces y divorciadas de la ciudadanía- por estos cuerpos recién descubiertos y que parecían reunir todos los elementos requeridos para presentarse como una policía al servicio exclusivo del ciudadano, incontaminada y llamada a constituir esa panacea que se entendía debería ser la Policía de Barrio”.

Así pues, debemos tener presente que tanto las Comunidades Autónomas como las Corporaciones Locales participarán en el mantenimiento de la seguridad pública, y se debe señalar que esto debe interpretarse desde el aspecto orgánico, es decir, al servicio del mantenimiento de la seguridad ciudadana en sus territorios, pero no del aspecto material de la seguridad pública, donde esta com-

petencia, sí es exclusiva del estado. Tal y como hemos señalado, desde la Ley reguladora de las Bases de Régimen Local, artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, “se reconocen competencias a los municipios en materias de seguridad en lugares públicos y de ordenación del tráfico de personas y vehículos en las vías urbanas. A partir del reconocimiento de dichas competencias, la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad admite distintas modalidades de ejecución de las mismas: desde la creación de Cuerpos de Policía propios por parte de las Corporaciones Locales, hasta la utilización de personal auxiliar de custodia y vigilancia”.

En relación con el ámbito normativo de la Policía Local es importante señalar que “los entes locales, vienen determinados por un régimen jurídico bifronte, configurado por la vía de la participación normativa del Estado y de las Comunidades Autónomas. A su vez, la Policía Local, se caracteriza por un régimen jurídico aún más complejo, por su doble carácter, ya que por un lado son policías, y les son de aplicación las normas propias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y, por otro, son funcionarios locales, y por ello les son de aplicación tanto las normas propias del régimen local, como las normas que regulan específicamente la función pública local” (Lomo Casanueva, 2015).

Por ello, a nivel normativo debemos entender a la Policía Local como un instituto armado de naturaleza civil con estructura y organización jerarquizada, rigiéndose por los principios generales de los Capítulos II y III del Título I y por la sección cuarta del Capítulo IV del Título II de la LO 2/1986 de FFCCS, con la adecuación que exija la dependencia de la administración correspondiente, las disposiciones dictadas por las CCAA, los reglamentos específicos para cada cuerpo y demás normas dictadas por los correspondientes ayuntamientos (Campos, 2015, p. 128).

La LOFCS en su Título V, rubricado “De las Policías Locales”, se refiere a ellas en el siguiente sentido (art. 51):

“1. Los municipios podrán crear cuerpos de policía propios, de acuerdo con lo previsto en la presente ley, en la Ley de Bases de Régimen Local y en la legislación autonómica.

2. En los municipios donde no exista policía municipal, los cometidos de esta serán ejercidos por el personal que desempeñe funciones de custodia y vigilancia de bienes, servicios e instalaciones, con la denominación de guardas, vigilantes, agentes, alguaciles o análogos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

3. Dichos cuerpos solo podrán actuar en el ámbito territorial del municipio respectivo, salvo en situaciones de emergencia y previo requerimiento de las autoridades competentes”.

No obstante, cuando ejerzan funciones de protección de autoridades de las corporaciones locales podrán actuar fuera del término municipal respectivo, con autorización del Ministerio del Interior o de la correspondiente autoridad de la comunidad autónoma que cuente con cuerpo de policía autonómica, cuando desarrollen íntegramente esas actuaciones en el ámbito territorial de dicha comunidad autónoma”.

Por su parte, el art. 53 relativo a las funciones señala lo siguiente:

“1. Los Cuerpos de Policía Local deberán ejercer las siguientes funciones:

- a) Proteger a las Autoridades de las Corporaciones Locales, y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones.
- b) Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
- c) Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.
- d) Policía Administrativa, en lo relativo a las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.
- e) Participar en las funciones de Policía Judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de esta Ley.
- f) La prestación de auxilio, en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de Protección Civil.
- g) Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las Juntas de Seguridad.
- h) Vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
- i) *Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.”*

En el art 51 apartado 2 de la LOFCS, se señala que “Las actuaciones que practiquen los Cuerpos de Policía Local en el ejercicio de las funciones previstas en los apartados c) y g) precedentes deberán ser comunicadas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado competentes”.

Como hemos visto, este último apartado competencial i –“Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello”- es de capital importancia para nuestra investigación ya que introduce la competencia de la gestión y resolución de conflictos en las Policías Locales pero, debido en parte al año de redacción de la ley (1986), en España eran prácticamente desconocidos los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, por lo que no señala cual es el método o la herramienta que deben implementar los policías locales cuando deban intervenir en la resolución de conflictos. Como vemos posteriormente en la ley de coordinación policial en la Comunidad Valenciana sí se introduce por primera vez cómo deben intervenir los agentes policiales en la gestión de conflictos: a través de la “Mediación policial”.

De esta forma, se establece el paraguas normativo que habilita y consolida el método por el que los agentes policiales deben intervenir en la gestión de conflictos, lo que introduce de pleno derecho este ámbito competencial dentro de sus funciones policiales. A lo largo del transcurso del tiempo se han ido implementando mejores técnicas para la resolución de los conflictos, adecuándose a las necesidades sociales -así ha ocurrido como hemos examinado, con la Mediación policial-. Podemos afirmar que, dentro de este tercer Nivel que se refiere al ámbito local, se realizan especialmente labores que consisten en la mejora de la convivencia ciudadana y el civismo -dando un papel protagonista a la Federación Española de Municipios y provincias (FEMP)-, y en la coordinación de la Convivencia y Seguridad -a través muchas veces de las Ordenanzas de Convivencia y Civismo-.

En cualquier caso, la Policía está llamada a “desempeñar un papel relevante en la convivencia ciudadana, en la colaboración en la erradicación de comportamientos incívicos que deterioran profundamente los espacios públicos y en la seguridad ciudadana” (Aguado, 2006). De aquí que “la Policía oriente cada vez más su actividad a la resolución de problemas, lo que puede ser muy eficaz dada su integración en el territorio donde opera y las fuertes relaciones que habitualmente tiene con la comunidad” (Aguilar, 2012, p. 115).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

La relevancia del papel que desempeñan las Policías Locales lo podemos observar a través del Registro de Entidades Locales. Este nos facilita los datos de los 8.132 municipios que hay en España -en unos 1.700 encontramos cuerpos de Policía Local-. No obstante, una de las problemáticas que encontramos a pesar de que estas fuerzas policiales se encuentran en toda España y la cantidad de personal con que cuentan (más de 67.000 componentes) es la falta de criterios uniformes a nivel nacional. Esto es debido a que los cuerpos de Policía Local de cada Comunidad Autónoma son prácticamente independientes; su funcionamiento corresponde a cada una de ellas lo que provoca que existan 17 modelos de policías locales, correspondiendo a cada Comunidad Autónoma regular su uniformidad, armamento o formación... Es en este último apartado, la formación, donde haremos especial énfasis aduciendo la necesidad de homogenizar los criterios formativos para las fuerzas y cuerpos de seguridad, especialmente para asignaturas como “Mediación Policial” (con unas características muy específicas y que requiere de una formación integral, basadas en la gestión emocional y resolución de conflictos). Esta formación debe ser unificada independientemente de la Comunidad Autónoma donde se ubiquen, ya que una formación deficiente repercute directamente en el servicio que prestarán estos agentes policiales tras salir de la Academia de Formación Policial.

### **2.3.2. Policía local de la Comunidad Valenciana**

Según el marco normativo podemos señalar que el establecimiento de cuerpos de policía local se rige principalmente por su rango de población, ya que para municipios con población superior a 5.000 habitantes es obligatorio la creación de este cuerpo policial. No obstante, la ley tiene cierto grado de flexibilidad en cuanto a ese número de habitantes para establecer el cuerpo de policía local: siempre que exista una viabilidad operativa para su creación podrán crearse, por tanto, en municipios con población inferior a 5.000 habitantes pueden crearse previa justificación y autorización por el órgano de la Generalitat competente. En la Comunidad Valenciana, se encuentran censados un total de 538 municipios, de los cuales 154 son de más de 5.000 habitantes, y el resto, 384, de menos de 5.000 habitantes. En total, de los 538 municipios valencianos, 301 cuentan con policía Local, por lo que nos ubicamos en una tasa del 56% de los municipios cuentan con Policía Local, según datos de la agencia valenciana de seguridad y respuestas a la emergencia (AVSRE).

Considerando que una parte del objeto de estudio está focalizada en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad pero con especial referencia a las Policías Locales, hacemos un análisis del marco jurídico que nos ayudará a delimitar las competencias con base en sus funciones, desarrolladas en la Ley de coordinación de policías en la Comunidad Valenciana.

Siguiendo para este apartado la Guía de las Competencias de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana del Instituto valenciano de Seguridad Pública y Emergencias IVASPE (2020) es necesario tener en cuenta lo siguiente:

### ESCALAS Y CATEGORÍAS

La jerarquía de los cuerpos de Policía Local de la Comunitat Valenciana obedecerá a las siguientes escalas, categorías y grupos de clasificación profesional:

- “Escala superior: Comisario o comisaria principal, grupo A, subgrupo A1. Comisario o comisaria, grupo A, subgrupo A1.
- Escala técnica: Intendente, grupo A, subgrupo A2. Inspector o inspectora, grupo A, subgrupo A2
- Escala ejecutiva: Oficial, grupo B.
- Escala básica: Agente, grupo C, subgrupo C1.”

### FUNCIONES POR CATEGORÍAS

- “Escala superior”: la dirección de las jefaturas, áreas y servicios (comisario principal); coordinación y supervisión de los servicios policiales (comisario).
- Escala técnica: organización de unidades y servicios y planificación de las actividades (intendente); el mando y responsabilidad inmediata de las unidades y servicios policiales (inspector).
- Escala ejecutiva: la supervisión operativa y material de la ejecución de los servicios policiales (oficiales), grupales e individuales, a llevar a cabo por los correspondientes de la escala básica.
- Escala básica: la ejecución material de las funciones encomendadas, de forma grupal o individual (agentes).”

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### ESTRUCTURA POLICIAL MÍNIMA POR NÚMERO DE HABITANTES O FUNCIONARIOS

“1. Escala superior, con las siguientes categorías:

- Comisario principal o comisaria principal, en municipios con más de 100.000 habitantes o que cuenten con una plantilla de Policía Local de más de 100 personas.
- Comisario o comisaria, en municipios con población entre 20.001 y 100.000 habitantes o que cuenten con una plantilla de Policía Local entre 51 y 100 personas.

2. Escala técnica, con las siguientes categorías:

- Intendente, en municipios con población entre 12.001 y 20.000 habitantes o que cuenten con una plantilla de Policía Local entre 31 y 50 personas.
- Inspector o inspectora, en municipios con población entre 7.501 y 12.000 habitantes o que cuenten con una plantilla de Policía Local entre 16 y 30 personas.

3. Escala ejecutiva, con las siguientes categorías:

- Oficial, en municipios con población entre 5.000 y 7.500 habitantes o que tengan una plantilla de Policía Local entre 5 y 15 personas.

4. Escala básica con la categoría de:

Agente, en poblaciones de hasta 5.000 habitantes que cuenten con cuerpo de Policía Local”

La ley 17/2017 de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, es un avance normativo en su ámbito competencial, puesto que es en ella donde, por primera vez, se avanza hacia el término de la “mediación policial”. En este sentido, su preámbulo indica:

“La seguridad y la libertad son dos de los valores sobre los que se articula la convivencia democrática. Legislar sobre estas cuestiones requiere un proceso de reflexión que asegure la adecuación de la normativa al contexto y a la sensibilidad social, pues, aunque la seguridad pública tiene por objeto la garantía de la convivencia y del ejercicio de los derechos fundamentales y libertades públicas, la actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad exige, a su vez, el pronun-

ciamiento del legislador para fijar los límites a dicha actuación con base en los principios de moderación y excepcionalidad. La seguridad pública se configura como un espacio de encuentro de todas las administraciones públicas implicadas en el que, gracias al esfuerzo y responsabilidad compartida por todas las fuerzas y cuerpos de seguridad, se ha avanzado notablemente en el establecimiento de mecanismos de cooperación y coordinación.”

Y, en su artículo 6, hace referencia al apartado de formación, con el impulso de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias:

“Le corresponde la ejecución de las políticas de la Generalitat en materia de coordinación de policías locales y la formación de sus miembros, de acuerdo con lo establecido en esta ley, en su ley de creación y en las disposiciones que las desarrollen”.

Por su parte, en el artículo 30, se señala la finalidad, haciendo mención expresa, por primera vez, a la labor de -mediación- que ejercen los agentes policiales, además del ámbito asistencial y preventivo:

“1. En el ejercicio de sus funciones, y dentro del ámbito de sus competencias, los cuerpos de Policía Local tienen como misión principal velar por el cumplimiento de las normas locales, autonómicas y estatales; proteger el libre ejercicio de derechos y libertades, y garantizar la seguridad pública.

2. De igual manera, los cuerpos de Policía Local tienen entre sus fines cooperar con los servicios sociales y con los agentes sociales en el marco de protocolos o convenios suscritos por los ayuntamientos, especialmente en los ámbitos preventivo, mediador y asistencial.”

Las funciones son detalladas en su artículo 33:

“1. Son funciones de quienes integran los cuerpos de Policía Local las señaladas en la normativa estatal sobre fuerzas y cuerpos de seguridad.

2. También serán funciones de quienes integran los cuerpos de Policía Local las siguientes:

a) Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano y en vías de su competencia.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

b) Ejercer las funciones de policía administrativa dentro del ámbito de su competencia, especialmente en lo relativo a ordenanzas, bandos y demás disposiciones municipales, así como en lo relativo a las disposiciones autonómicas respecto de las cuales les hayan sido delegadas dichas funciones.

c) Participar en las funciones de Policía Judicial, especialmente con relación al tráfico y en el ámbito de las competencias municipales, de acuerdo con la legislación vigente.

d) Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos, en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad y consejos de seguridad local, tanto en el ámbito urbano como rural.

e) *Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos”.*

Finalmente, en este apartado e) (Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de *la mediación policial*) es donde se establece de forma fehaciente y por primera vez el marco legal y las herramientas que deben emplear los agentes policiales para la gestión de conflictos de seguridad y convivencia, señalando la ley que los agentes policiales deben utilizar la herramienta de la Mediación Policial.

### **2.3.3. Policía Local de València**

#### *2.3.3.1. Reglamento de la Policía Local de Valencia*

Cuando nos referimos a un reglamento de Policía hacemos alusión a la herramienta que tiene por objeto establecer los criterios de actuación, organización y funcionamiento por los que se regirá el Cuerpo de Policía Local, en este caso nos referiremos al del Ayuntamiento de Valencia.

El Ayuntamiento en pleno, en sesión celebrada el día 30 de diciembre de 1999, adoptó el acuerdo de aprobar definitivamente el Reglamento de la Policía Local de Valencia y publicar el texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia, de conformidad con la Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Ley 17/2017 (anterior Ley 6/99) de la Generalitat Valenciana, de Policías

Locales y de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, y la norma marco.

Este reglamento trata de potenciar principalmente la coordinación con el resto de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y se trabaja en el apartado de formación buscando consolidar la carrera profesional. Cuando habla de las funciones de la Jefatura se le asigna la función de velar por la formación de los policías a través de estas dos vías:

- Hacer las propuestas necesarias a la Alcaldía para que la formación profesional y permanente del personal del Cuerpo quede garantizada.
- Emitir y difundir la orden del Cuerpo con la periodicidad necesaria para el buen funcionamiento del servicio.

Por otro lado, se constituye como elemento clave para el diseño formativo de los agentes policiales la *Comisión Asesora de Enseñanza*, que estará formada, al menos, por las siguientes personas:

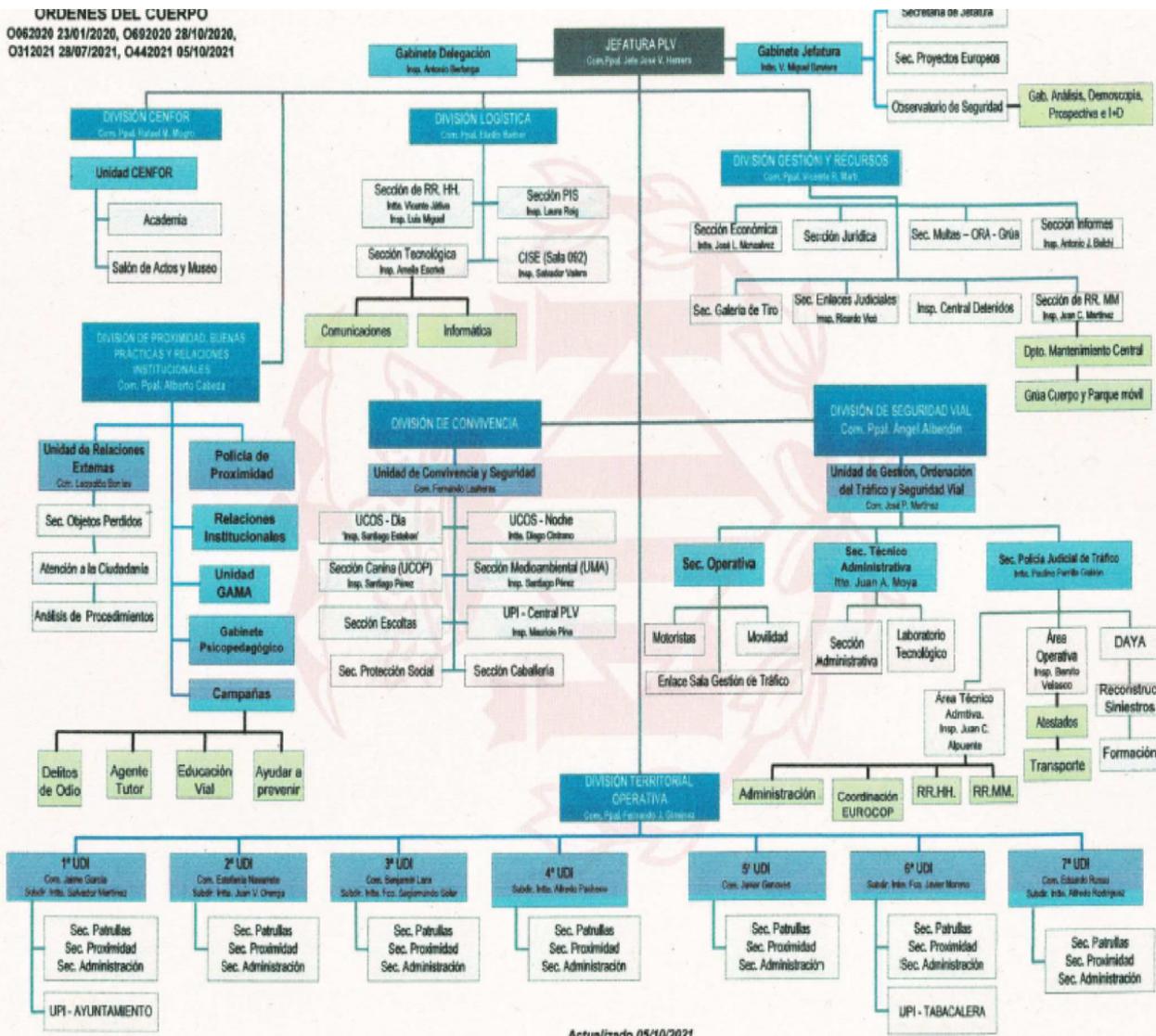
- Presidente: concejal delegado de Policía Local.
- Vicepresidente I: el jefe del Cuerpo.
- Vicepresidente II: el director de la Academia.
- Vocales: todos los componentes de la Escala Superior del Cuerpo y un miembro efectivo del Cuerpo, por cada uno de los sindicatos con representación en la Junta de Personal del Ayuntamiento.
- Secretario: el intendente principal con menor antigüedad entre los vocales. El artículo 86 es relativo a su función: “consistirá en exponer las necesidades de enseñanza, respecto a los servicios propios policiales, y hacer propuestas para la confección de los programas de estudios, convocatorias, selección del profesorado, selección del alumnado, etc. así como, sobre el funcionamiento de los programas y enseñanza que se estén desarrollando, así como participar en la organización y funcionamiento de la Academia de Policía Local”.

La Comisión Asesora de Enseñanza se reunirá, ordinariamente, una vez por trimestre, pudiendo reunirse con carácter extraordinario cuando el Presidente lo considere oportuno.

# MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

**ORDENES DEL CUERPO**  
 0062020 23/01/2020, 0692020 28/10/2020,  
 0312021 28/07/2021, 0442021 05/10/2021



Actualizado 05/10/2021

**Figura 12.** Estructura Policía Local de València. Fuente Policia Local de València. Orden del cuerpo 0442021 de 5/10/2021

### 2.3.3.2. *Las órdenes del Cuerpo*

Para hacer un breve análisis de la importancia de las órdenes del cuerpo en la gestión y dirección de un cuerpo policial, tomaremos como referencia a lo establecido referido a estas por el Reglamento Policía Local de Valencia, específicamente en su artículo 27 que hace referencia a las funciones de las denominadas -Orden del Cuerpo-:

“Las órdenes del Cuerpo, se establecen como un instrumento utilizado por el o la jefa del cuerpo, con la finalidad de dirigir la actividad de los agentes policiales. Es, por tanto, una norma administrativa interna con mandatos, informaciones del Ordenamiento jurídico, recordatorios sobre la aplicación de éste, interpretaciones jurisprudenciales o de otros Organismos, y/o exégesis adecuada al espíritu y principios fundamentales de tales disposiciones, así como instrucciones de funcionamiento interno, vacantes, destinos, servicios, etc.”

Un elemento capital de estas es tener presente que los contenidos que en estas se establezcan bajo ningún contexto pueden incumplir lo establecido por las normas legales ni vulnerar preceptos de disposiciones administrativas de rango superior.

En referencia a la prioridad, dependerá en mayor o menor medida de la que se estime necesaria por el staff directivo y específicamente por el jefe o la jefa del cuerpo policial, para el buen funcionamiento del servicio policial, estableciendo el número de orden del cuerpo que se pretende publicar, la fecha y el día de la semana, así como especialmente concretar bien la duración de la misma. Por todo ello se indicará cuando se procede a su entrada en vigor y como norma general al menos con un margen de 5 días naturales.

Un apartado a tener presente es la difusión de la misma en las diversas unidades o servicios policiales: esta se insertará en el tablón de comunicación y será expresamente leída y explicadas las dudas a los policías en cada pase de turno o briefing.

A modo de ejemplo de una orden del cuerpo, y en clara correlación con el trabajo de investigación de esta Tesis, adjuntamos un resumen de la Instrucción sobre las funciones a realizar por las diferentes unidades del Cuerpo de la Policía Local de València.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



DIRECCIÓ

# Instrucción

**Número: I022020**

**Fecha: 04/06/2020**

**Título: MISIONES A REALIZAR POR UNIDADES DEL CUERPO.**

### **I.- OBJETO.**

Continuando con el modelo de proximidad que caracteriza a la Policía Local de Valencia, por parte de los Jefes de las Unidades de Distrito, se debe mantener, dinamizar y obtener la oportuna información de las posibles problemáticas, deficiencias y necesidades de cada uno de los barrios del Distrito.

La herramienta a utilizar, no es otra que el potencial humano de la Policía en las Unidades de Distrito, que por su experiencia, conocimiento del entorno del distrito, pueden recabar de los vecinos y comerciantes la problemática de la comunidad, a través de su cercanía e implicación en su demarcación territorial.

Con el fin de tener constancia de todas y cada una de las actuaciones realizadas por esta Policía Local, es imprescindible comunicar a la Sala 092 la totalidad de actuaciones que lleven a cabo las patrullas durante su servicio, ya que sin la adecuada supervisión, no es posible una gestión eficiente.

**Mediación Policial.-** Todas las patrullas de servicio ofrecerán, en las distintas intervenciones susceptibles de mediación, este servicio policial a las partes implicadas.

- Se obtendrá toda la información posible de las partes y del conflicto generado.
- Se elevará la información adquirida a los equipos de mediación de cada Unidad de Distrito.

Obviamente, las patrullas asignadas en el servicio diario a un barrio determinado, al igual que el resto de patrullas del Cuerpo, fiscalizarán el cumplimiento de toda la normativa aplicable en cuanto a la desescalada por fases, de la emergencia sanitaria, especialmente lo relativo a terrazas de establecimientos, distancias, uso de mascarillas, desplazamientos de vehículos, bicicletas, VMP, reuniones en vía pública y grupos de jóvenes en parques y zonas ajardinadas.

- De cada una de estas intervenciones se dará cuenta a la Sala 092.



DIRECCIÓN

#### **IV.- DURACIÓN.**

Los objetivos fijados en esta Instrucción son a medio plazo "sine die", posiblemente hasta finales de septiembre de 2020, en el que se ampliarán o fijarán nuevos objetivos de atención comunitaria.

#### **V.- PUBLICIDAD.**

Recibida la presente Instrucción en las diferentes Unidades, se insertará en el tablón de anuncios de las mismas, y serán leídas por los jefes de turno al iniciar el servicio, con independencia de que sus Jefes puedan establecer otras fórmulas de difusión.

Lo que se comunica para su conocimiento y cumplimiento.

Valencia a 04 de junio de 2020.

**EL COMISARIO PRINCIPAL JEFE**

## **IV, POLÍTICA CRIMINAL Y SEGURIDAD PÚBLICA. ESPECIAL REFERENCIA A LA JUSTICIA RESTAURATIVA Y A LA MEDIACIÓN POLICIAL**

### **1. Introducción**

Atendiendo al Diccionario de la Real Academia Española de la lengua (R.A.E) y al Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) podemos definir la política Criminal como la “Rama del conocimiento que se ocupa del estudio de los criterios y medios adecuados para la prevención de la delincuencia”.

Depende del contexto social e histórico en el que estemos las políticas con las que nos encontramos varían. Esto se debe a que las políticas sociales van adaptándose al desarrollo y a las necesidades de la sociedad. Es por ello que anteriormente se aplicaban únicamente políticas punitivas que lo que buscaban era el mayor castigo para los infractores (Modelo Punitivo – Sancionador), pero en la actualidad lo que se busca es un sistema mixto, que no sea tanto castigar como prevenir el delito, reforzando y primando políticas preventivas para que el delito no llegue a ejecutarse (Modelo Retributivo - Motivador).

Así pues, teniendo como punto de referencia la anterior definición, vamos a conceptualizar la misma. “Debemos considerar la política criminal (PC) como un acervo de principios cuya función esencial es limitar el *ius puniendi* del Estado en su vocación por controlar las conductas socialmente desviadas. Sin embargo, hoy en día, debido a la complejidad de los fenómenos criminales, el abordaje de estas se hace de forma multidisciplinaria” (González, 2017).

Con carácter general y respecto de los diferentes modelos de política criminal encontramos:

- Modelo retributivo: es el modelo más clásico ya que todo sistema de justicia a nivel mundial tiene algún rasgo de tipo retributivo; se asienta en la importancia de las penas privativas de libertad, la cual se contempla para los sucesos de mayor gravedad y no se otorgan alternativas a la prisión. Estas penas se reservan para lo más grave y este sistema tiene vedado el uso de alternativas (Mañalich, J., 2010).

- Modelo resocializador: al amparo de este modelo se establece que es mejor evitar una pena de prisión o privativa de libertad, si ello es posible, dado que se considera que la prisión no es válida para la rehabilitación y resocialización del delincuente. Este modelo tiene en gran consideración las características personales de los individuos, por lo tanto, el establecimiento de las penas debe variar según las características de esa persona en concreto y del tipo del delito cometido (Jiménez, N.H., (2017).

- Modelo restaurativo: Finalmente, este modelo se centra en evitar el castigo innecesario y la punición. La clave es fomentar la reparación de los daños y perjuicios provocados a las víctimas y a la comunidad. Además, este modelo busca la reparación de relaciones rotas siempre que sea posible presentándose como una respuesta integral a los anteriores. Para algunos autores como Cruz (2013) un aumento de las penas en prisión, así como su cumplimiento íntegro, no nos lleva a una sociedad más sana (Cruz, 2015).

Nos vamos a centrar en nuestra investigación en este modelo de Justicia Restaurativa, el cual utiliza una gran variedad de métodos alternativos, siendo el más reconocible y utilizado la mediación penal en la que víctima y agresor buscan alcanzar, con la colaboración de una persona mediadora profesional imparcial, una solución satisfactoria al conflicto generado. El estudio de la Mediación Penal, con mayor detalle se verá profusamente en el apartado reservado al análisis de los diversos tipos y ámbitos de mediación.

Dentro de estas otras prácticas de Justicia Restaurativa además de la mediación podemos diferenciar tres grandes apartados:

- Conferencias comunitarias
- Círculos (de paz y de apoyo)
- Conciliación post-judicial

Debido a su mayor importancia para nuestro trabajo de investigación nos vamos a centrar exclusivamente en las conferencias comunitarias. Siguiendo a Choya (2015) entendemos que las Conferencias comunitarias “son dinámicas en las que teniendo como base de trabajo la mediación intervienen además de la víctima y victimario las personas más cercanas a ellos, familiares y amigos, y en algunas ocasiones también personas de la comunidad más local o próxima al hecho del delito. La conferencia tiene como objetivo desarrollar entre todas las personas que participan en ella un plan para responder al delito y, sobre todo, realizar

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

una reparación. En referencia al origen de las conferencias parece que surgen en Nueva Zelanda y en Australia a finales de la década de los ochenta y principios de los noventa (Zinsstag, Teunkens, Palins, 2011). Sin duda para el desarrollo de estos modelos fueron clave en estos dos países sus características, que permitieron en gran medida la implementación de las mismas: entre ellas destacaremos como piezas clave la búsqueda por lograr un estado de bienestar con mayores grados y cotas de éxito y, por otro lado, la perspectiva jurídica que se encontraba con un enfoque abierto a la recepción de otras formas o modos de hacer justicia si bien es cierto que la historia de la aparición de las conferencias en cada uno de ellos es muy diferente.

En el caso de Nueva Zelanda, tenemos como claras influencias dos prácticas diferenciadas y marcadas a su vez por el contexto cultural: por una parte, las reuniones utilizadas para resolver los conflictos en la tradición maorí, (*whānau*, en maorí); y por otra, la utilización de grupos de terapia familiar que datamos en la época de las décadas 70 y 80, como antecedentes de lo que posteriormente evolucionó a un modelo de mediación familiar, en las cuales participaban la familia y todas las demás personas responsables del cuidado de las niñas y niños. Las conferencias fueron introducidas en la legislación neozelandesa a finales de los ochenta, siguiendo el modelo de las conferencias de grupo familiar (*family group conferencing*) y convirtiéndose de esta forma en la metodología de justicia restaurativa institucionalizada más avanzada.

En Australia, en cambio, las conferencias no fueron promovidas e impulsadas inicialmente por los propios operadores jurídicos, sino precisamente fueron introducidas, en el año 1991, por un grupo de miembros del servicio de la policía de Nueva Gales del Sur como una variación de las conferencias del grupo familiar de Nueva Zelanda. El modelo desarrollado por la Policía en Australia tomó el nombre de *wagga*, ciudad en la que se inició, y se caracteriza porque son conferencias que se integran en el servicio de policía, y son los mismos policías quienes toman el rol de facilitadores. El desarrollo de las conferencias en este país estuvo muy influenciado por la teoría de la *vergüenza reintegrativa de Braithwaite (1989)*. Siguiendo su teoría, la vergüenza reintegrativa es una expresión de desaprobación social que genera sentimiento de culpabilidad en una persona por los hechos que ha realizado, sin estigmatizar, mostrándole comprensión y respeto. Esta vergüenza impulsa a la persona a cambiar su comportamiento y sería, por tanto, muy efectiva en la prevención de la reincidencia.

Existen diferentes modelos de conferencias, utilizadas en el ámbito penal y fuera de él, como son las conferencias de grupo familiar (*family group conferencing*), las conferencias *wagga* o *police-led conferencing*, las conferencias escolares y las conferencias comunitarias (Bazemore y Umbreit citados por Weitekamp, 2013).

En el ámbito policial, adquieren diferentes formas o variaciones en función de cada país, región o zona en el que se utilizan, aunque la mayoría se basan en uno de estos modelos: las *police-led conferencing*. Estas han derivado a los modelos de Policía comunitaria y de Proximidad con un movimiento denominado “coffee with a COP”<sup>10</sup>; se utiliza no solo para cuando se ha producido un incidente en la comunidad o un hecho delictivo sino también como herramienta preventiva y como toma de contacto informal entre la ciudadanía y los agentes policiales de su comunidad, discutiendo sobre la problemática del vecindario o proveyendo información y asesoramiento a los vecinos sobre conflictos vecinales.

Volviendo ahora al modelo de justicia Restaurativa, en la siguiente tabla mostramos las diferencias principales cuando las conferencias son llevadas y coordinadas por los agentes policiales.

<b>Family Group Conferencing</b>	<b>Police-led Conferencing</b>
Integrado en el sistema judicial de menores	Diversiónary
Delitos graves	Delitos leves
Incluye al policía como representante de la comunidad	El policía es el facilitador de proceso
Recomienda la incorporación de los abogados, especialmente de los menores, al encuentro	No incluye a los abogados
Incluye una reunión privada para el ofensor y su familia	No incluye reunión privada del ofensor y su familia
No sigue un guión preestablecido	Sigue un guión preestablecido

**Tabla 2.** Diferencias entre Family Group Conference y Police Led Conferencing.

<sup>10</sup> Para ampliar información, a modo de ejemplo de alguno de estos programas visitar la web: <https://coffeewithacop.com/>

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Dentro del marco europeo es necesario destacar, como elemento clave, la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos. Fruto de dicha directiva de obligado cumplimiento en España se promulgó la Ley 4/2015, de 27 de abril, por la que se aprueba el Estatuto de la víctima del delito. Según Castillejo (2018): “A la hora de abordar la interacción de la actuación policial con la Justicia restaurativa, particularmente con la mediación, se hace preciso realizar una consideración a modo de cautela: bajo la etiqueta -Mediación policial- se agrupan dinámicas que responden a parámetros bien diferentes, la implantación de mecanismos que favorezcan la responsabilidad y que se basen en la comunicación y la comprensión entre la población y la policía. Se ajustan a la perfección a esta lógica, por ejemplo, las *face-to face conferences of victims, offenders and stakeholders*. A través de estas conferencias se procura que sean las propias partes las que planteen un acuerdo satisfactorio para ambas, especificando para ello los efectos generados por la perpetración del hecho delictivo y sus eventuales consecuencias *ad futurum*.”

No nos genera duda, por tanto, que el *police led conferencing* es una práctica restaurativa a tener en cuenta, ya que incluye en el proceso no solo a las personas que se hayan visto afectadas directamente por el suceso, sino a los miembros de la comunidad, es decir, a las personas que viven o conviven con la víctima y el presunto infractor, a la vez que se une la comunidad educativa, vecinal y, por supuesto, representantes de la administración pública -en este caso, agentes de policía-.

## **2. Los diferentes modelos policiales y su concreción en España**

### **2.1. Los modelos policiales**

Es procedente el estudio y reflexión en torno a un nuevo modelo policial que adecúe la realidad policial española a las circunstancias señaladas en la introducción de este trabajo. El modelo policial o de seguridad es el esquema general al que responde la actuación, despliegue y régimen estatutario de los cuerpos e instituciones encargados de hacer cumplir la ley y de preservar la seguridad de la comunidad, en la que despliegan su actuación profesional.

Cuando nos referimos a los modelos policiales, encontramos diversas clasificaciones de los mismos atendiendo a diferentes criterios. Para este trabajo vamos a utilizar la denominada clasificación clásica que es la estandarizada y aceptada ampliamente por los diversos autores en prácticamente todos los Manuales de Ciencia Policial. Fue propuesta por el criminólogo estadounidense James Quinn Wilson (1968) y en ella se atiende, en primer lugar, a cuál es el objeto central al que se dirige la acción de la Policía debiendo tener en cuenta que estos modelos no existen de forma pura en ningún país y que sirven como referencia para orientar las tendencias organizativas del sistema de seguridad que impere en cada uno de ellos. Los modelos de seguridad se corresponden con el modelo de Estado al cual pertenecen, por lo que, si el Estado es de carácter centralista, sus instituciones policiales serán igualmente centralistas y de ámbito nacional, pero si por el contrario se trata de un Estado fuertemente descentralizado o federal su Policía seguirá igualmente esa dirección.

Y de lo que se trata es de elegir el mejor modelo policial a implementar. Para Berlanga (2018) “la elección de este modelo policial parece estar oscurecida por algunos errores y pre-conceptos tanto en los políticos como en los propios técnicos policiales. Surgen los matices, los pliegues, los claroscuros. Comprender estos matices, estos modelos policiales que hemos mencionado enriquece el discurso político y mejora no solo la comunicación, sino el diseño mismo y, por tanto, de las políticas de convivencia y seguridad ciudadana”.

En cuanto al análisis de estos modelos y referentes (Berlanga, 2018) el primero que debemos resaltar por su importancia como referente indiscutible es a Sir Robert Peel, fundador de la Policía Metropolitana de Londres, estadista Inglés del S. XIX, el cual es considerado el padre de la Policía Comunitaria. Los nueve principios desarrollados por Sir Robert Peel, son a nuestro juicio la base para la Policía Comunitaria moderna que no han perdido vigencia a pesar del paso del tiempo. Estos principios acuñados en el año 1829 son los pilares de la policía comunitaria del S. XXI, así como de la Deontología policial. Sus principios resaltan la importancia de la profesionalización de los agentes policiales, para ello es clave la formación específica y de calidad, focalizar la función policial en tareas preventivas y de auxilio a la ciudadanía. Por último destaca la repercusión que tiene el establecer unas relaciones de colaboración y comunicación con la ciudadanía.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Principios:

1. Prevenir el delito y el desorden antes que reprimirlos por la fuerza militar y por la severidad de las penas previstas por la ley.
2. La policía debe ganarse el respeto de la ciudadanía con su comportamiento ejemplar.
3. Para ganar ese respeto se deben garantizar canales fluidos de comunicación con la ciudadanía y fomentar una cooperación estrecha.
4. Si se alcanzan mayores cotas de colaboración se reducirán los actos de fuerza policiales para conseguir los objetivos policiales.
5. Se debe ser un servidor público imparcial con total independencia política y bajo el marco de la ley.
6. Se tiene que servir a toda la ciudadanía sin hacer cualquier tipo de discriminación independientemente de su riqueza o condición social. Su actitud debe ser íntegra, cortés y educada y nunca dudar en sacrificarse por la ciudadanía.
7. El uso de la fuerza física en ocasiones es necesario pero debe ser excepcional, se deben emplear previamente otras técnicas como la persuasión, los consejos, la advertencia y el diálogo<sup>11</sup>. En caso de fracasar estos se debe emplear la fuerza mínima imprescindible.
8. Existe un binomio inalterable –la policía es la ciudadanía y la ciudadanía es la policía-. Los policías son miembros de la comunidad a los que se les asigna la función de garantizar el bienestar de los ciudadanos y la coexistencia de la comunidad.
9. Las funciones policiales nunca pueden usurpar las funciones del aparato judicial y juzgar autoritariamente sin autoridad para ello. Se debe comprender que el criterio de eficacia de la policía es lograr la ausencia de delitos y desórdenes, restando importancia a la acción visible de la policía para conseguir ese resultado.

---

<sup>11</sup> Sir Robert Peel en el año 1829, parece hacer una breve introducción o reseña a lo que sería posteriormente los modelos de mediación policial y gestión de conflictos, desarrollados con profusión en años posteriores dentro de los modelos de Policía Comunitaria.

En el decenio que comienza en 1920, el criminólogo August Vollmer sugirió el modelo profesional de Policía –“El Policía como Trabajador Social”- ampliando así el rol de la policía en la sociedad. Este cambio de modelo coincide cronológicamente con la posguerra tras la Primera Guerra Mundial, también conocida como Gran Guerra. Tal fue la convulsión que provocó la guerra que allanó el camino a grandes cambios políticos, y obviamente en el enfoque policial, donde se buscó centrarse en las causas sociales del problema. No obstante, una vez pasados los “efectos” de la gran guerra, la gente olvidó pronto y se consolidó un modelo totalmente distinto alrededor de 1930. Wilson en su obra *Administración Policiaca* (1968) promovió una iniciativa para profesionalizar la Policía y enfatizó tres componentes para ello, siendo estos:

- Patrullaje Preventivo
- Respuesta Rápida
- Intervención Continuada

Se trataba de una policía basada en un modelo de intervención reactivo e independiente de la ciudadanía.

Dentro de los modelos policiales nos gustaría resaltar una teoría que es base de otro modelo: “La teoría de las ventanas rotas”, trabajo de los profesores Wilson y Kelling (1982) basada en un experimento social realizado el año 1969 por la Universidad de Stanford (EEUU). La teoría de las ventanas rotas señala que mantener los entornos urbanos en buen estado favorece la disminución del vandalismo y las tasas de criminalidad. Esta teoría afirma que el miedo al delito provoca a su vez ansiedad.

Esta teoría fue llevada a la práctica por primera vez con un gran éxito inicial a mediados de la década de los 80 en el Metro de Nueva York, donde había sido contratado como consultor Kelling. Tiempo después, en 1994, Rudolph Giuliani, Alcalde de Nueva York nombró jefe del Departamento de Policía de la ciudad a William Bretton que era casualmente el director de la Policía del Metro durante la consultoría de Kelling. Este policía, basándose en la teoría de las ventanas rotas y en la experiencia del Metro, impulsó una política de Tolerancia Cero frente al delito. La Política de Tolerancia Cero es un enfoque de política criminal y de seguridad ciudadana que se asienta en la importancia de castigar de forma contundente cualquier infracción leve, sin importar la graduación del delito o la infracción cometida; afirma esta teoría que se consigue ralentizar y disminuir la

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

comisión de futuros delitos o infracciones. Por tanto, nos encontramos con un enfoque de política de seguridad ciudadana que se basa en castigar severamente cualquier infracción legal, incluso las administrativas, sin importar la gravedad o entidad de esta, siguiendo el modelo denominado “three strikes and you’re out”. Si la persona era detenida tres veces en un periodo de 24 meses se informaba de su “peligrosidad” a las autoridades judiciales. La tolerancia cero no ataca más que a las consecuencias (violencia, comportamientos ilícitos) y en ningún caso a las causas de las infracciones.

Este programa fue un éxito a corto plazo pero tuvo muchos efectos adversos y contraindicaciones relacionados con la tolerancia cero: entre ellas destacaremos el aumento de las quejas contra la policía. En el caso de Nueva York, las quejas aumentaron un 41 %. La causa fue la presión por parte de los mandos de cumplir con unas expectativas numéricas o “cupos” y, por otro lado, se produjo un auténtico divorcio entre la policía y determinados colectivos y miembros de las minorías étnicas, que percibían a la policía como los instigadores y provocadores de los problemas de su comunidad.

Este fenómeno no debe extrañarnos, más bien hay que relacionarlo con los “process-based policing models”. Estos modelos nos vienen a decir, fundamentalmente, que la ciudadanía a la hora de valorar sus relaciones o incluso la puntuación que le otorgan a la institución policial, no se sirve de forma exclusiva de los resultados que estos comunican en cuanto al número de intervenciones, detenciones, datos estadísticos, es decir, datos cuantitativos, sino que por el contrario lo hacen evaluando principalmente el trato personal y cercano que han tenido con ellos, basándose en la interacción. Por ello son clave acciones y actitudes como la imparcialidad y la equidad. En este sentido existe una literatura amplia que señala la denominada “justicia procedimental” de la policía sobre su consideración por la ciudadanía como una institución legítima (Fagan et al. 2011; Gau y Brunson 2010; Hough et al. 2010; Tyler 1990, 2004, 2005; Tyler y Fagan, 2008).

Según esto debemos adentrarnos en la denominada heurística de la disponibilidad (Plous, 1993; Tversky y Kahneman, 1973). Los autores cuando se refieren a este concepto lo señalan como el mecanismo utilizado para evaluar el resultado a modo de probabilidad ante la interacción del otro (en este caso, nos referimos ante la actuación de un agente policial); en este supuesto si tenemos una experiencia previa, es más que probable que condicionen las probabilidades del resultado de ese encuentro, en positivo o negativo según esa experiencia anterior. El

desarrollo de la pacífica coexistencia y la armonía en la comunidad no sería viable sin establecer unas bases de confianza; no nos genera dudas que fomentar esas relaciones con los agentes policiales y que estos sean agentes policiales en los que creemos y confiamos plenamente consolida ese proceso adaptativo en positivo.

Las relaciones policía-ciudadano, se construyen con un frágil equilibrio entre el uso de la fuerza que tienen los agentes policiales y el poder de la coerción y, por otro lado, su vertiente más cercana asistencial, preventiva, social y mediadora. En la misma línea, León (2014) manifiesta que: “En términos evolutivos esta heurística es adaptativa, aunque desde el punto de vista estrictamente racional pueda dar lugar a juicios erróneamente fundamentados. Cuando se trata de evaluar una institución, es plausible sostener que los recuerdos claros y pertinentes no son las evaluaciones abstractas sobre la institución misma, sino las interacciones cara a cara con sus representantes”.

Para entender esto, podemos aplicar ejemplos de nuestro día a día: pensemos en las diversas ocasiones que hemos tenido que hacer una cola en una ventanilla de una administración pública y nos ha llevado un tiempo excesivo. Sin duda esta situación nos provoca la idea de la falta de capacidad y de gestión de la administración y de forma más directa hacia la mala praxis de los funcionarios o su ineptitud. De este modo asociaremos a los funcionarios en general con la ineficacia e ineficiencia del propio sistema de la administración. ¿Qué pasaría si nos pasara algo similar ante una intervención policial? ¿Cómo valoraríamos a la institución policial? ¿y a los agentes policiales? Siguiendo los planteamientos de esta Tesis parece obvia la respuesta... se deben potenciar los diseños curriculares basados en la capacitación de los agentes policiales en gestión emocional, empatía y atención a la ciudadanía, ya que, de modo contrario esta experiencia negativa tendría más valor para la ciudadanía que cualquier dato estadístico o prueba científica sobre la eficiencia policial que se pudiera presentar en contra de esta apreciación subjetiva.

Como señala Berlanga (2018) “es una realidad y una constante en el tiempo, de forma casi cíclica, que los problemas de seguridad ciudadana y convivencia, así como la expresión “tolerancia cero”, forman parte desde hace años de nuestro discurso político y no solo en España. Muchos incorporan la tolerancia cero a su discurso político como eje de sus políticas contra la delincuencia y para mejorar la convivencia de la ciudadanía, pero podemos apreciar que el significado real no es el que se hace en sus discursos, sino que tiene una clara intención. Se utiliza de

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

forma maniquea como “*política de relaciones públicas y marketing político*” más que como una auténtica estrategia integral de lucha contra el crimen y conductas incívicas, ya que ignora sus causas. Ciertamente, hay gran confusión incluso entre los profesionales del ámbito policial en saber distinguir los modelos, y por tanto cuál es la acción policial que deben implementar en la comunidad. Por ello, y con base a lo visto anteriormente, y haciendo un análisis de los diferentes modelos, lo que actualmente demanda la ciudadanía para una mejor convivencia y a su vez para una mejoría de la propia institución policial es una optimización de la gestión y recursos policiales”.

Con todo esto, se establece la necesidad entre todos los Estados miembros de la Unión Europea de establecer un modelo policial. El modelo policial o de seguridad es el esquema general al que responde la actuación, despliegue y régimen estatutario de los cuerpos e instituciones encargados de hacer cumplir la ley y de preservar la seguridad y convivencia de la ciudadanía.

Por ello, entendemos que debemos dirigirnos a un sistema mixto entre los principios de la Policía Comunitaria, que enfatice las relaciones de trabajo eficientes entre la comunidad y la policía, por medio de una colaboración y una Policía dirigida a la Solución de problemas; este modelo busca añadir procedimientos proactivos a las estrategias tradicionales de la Policía. Además, sistematiza las quejas vecinales y las denuncias, a través de un proceso analítico, ya que, aquí las quejas vecinales remitidas a la policía son vistas como señales sintomáticas de conflictos subyacentes dentro de un particular vecindario, por lo que es fundamental potenciar la inteligencia estratégica y prospectiva policial.

La Policía Local, al igual que otros agentes sociales, se enfrenta a problemas concretos, donde la aplicación del uso estricto de la ley o las normas administrativas muchas veces no solo no resuelve los mismos, sino que incluso en contadas ocasiones puede llevar a agravarlos. Es necesario, por tanto, construir políticas públicas democráticas de seguridad, y una política social responsable que coloque a la ciudadanía en el epicentro de estos programas.

Es aquí donde lo incardinamos con la cultura de mediación, que tiene unos valores propios de compromiso de la ciudadanía, de fomento de la igualdad y el respeto, de implicación, de participación ciudadana y de ejercicio activo de la democracia. Este tipo de mediación se ha desarrollado especialmente en barrios de las grandes ciudades, promoviendo un modo de resolución de conflictos que re-

quiere de la participación de la ciudadanía y que considera que la comunidad debe “reapropiarse” de la gestión de los conflictos para la gestión de su convivencia.

Tras esta introducción de la evolución de los diferentes modelos para ubicar el contexto histórico y social, nos adentramos en el desarrollo específico de los modelos policiales. En Europa, principalmente en la Unión Europea, en líneas generales, el modelo europeo es más centralista y militarista. También las competencias de las Policías es algo más amplia (políticas y administrativas) y están algo más ligadas al gobierno central que los rige. No obstante, vemos cómo esto va cambiando paulatinamente, especialmente en los países de Europa del este, donde cada vez más están adaptando modelos más descentralizados con la creación de Policías Locales e introduciendo los programas de policía de proximidad; todo ello está auspiciado por la Unión Europea, a través de diferentes programas de colaboración.

Hay tres formas de modelos policiales en Europa: el napoleónico, el nacional y el descentralizado:

- El primero hace referencia a los países que diferencian una fuerza civil y otra militar. Se puede destacar Francia e Italia.
- Nacional o unitario, como en los casos de Grecia o Finlandia, cuyas Fuerzas del Estado son únicas en todo el país y competen como tal en todo el territorio.
- Policías descentralizadas como en Alemania o Gran Bretaña. En estos países hay muchos Cuerpos, cada uno con sus diferentes competencias, actuando en diferentes territorios.

Cabe destacar el caso español, el cual es el único europeo que cuenta con un modelo “mixto”, tanto el napoleónico como el descentralizado (European Union Horizon, 2016). Lo podemos ver con detalle en la siguiente tabla adjunta:

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

<b>Napoleonic</b>	<b>National</b>	<b>Decentralized</b>
Austria		
Belgium		
	Denmark	
	Finland since 1997	Finland before 1997
France		
Greece until 1984	Greece post-1984	
		Germany
	Ireland	
Italy		
Luxembourg		
Netherlands until 1990		Netherlands after 1990 <sup>2</sup>
Portugal		Portugal 1994-2004 <sup>3</sup>
Spain		Spain
	Sweden after 1965	Sweden before 1965
		United Kingdom

**Tabla 3.** Modelos policiales europeos. Figura obtenida de European Union Horizon (2016)

### 2.2. El caso particular de España

Los cuerpos policiales se constituyen como un instrumento utilizado por el estado para que en la sociedad se haga efectivo el respeto de las normas, pero, a su vez, se encuentran al servicio de la sociedad, velando por ese cumplimiento de las normas que garanticen la pacífica convivencia resolviendo los conflictos que surgen en la comunidad. Por lo tanto, la policía cumple las funciones de investigación y represión de la criminalidad. Pero, más allá de estas, debe realizar una actividad asistencial y de servicio a la población, tal y como establece el Código ético y la Constitución en el art. 104.1.

En el mismo sentido, manteniendo el criterio expuesto por Berlanga y Tiggey May (2015), “resulta más que patente la disfuncionalidad entre el texto legal y la realidad social, criminológica y policial española. “El modelo policial creado en 1986 viene demostrando sus insuficiencias y resulta injustificablemente rígido en lo que a las Policías Locales se refiere, pues no permite satisfacer las necesidades de muchos municipios. La LOFCS establece, entre los distintos Cuerpos de Seguridad, un sistema no desarrollado de colaboración y cooperación que se ha

mostrado reiteradamente insuficiente por ineficaz. No todos los Cuerpos policiales ejercen las mismas funciones. La situación es tan heterogénea como las correlativas necesidades de los distintos municipios, pues como se comprenderá bien distintas son las necesidades de un municipio de cinco mil habitantes y las de otro de varios millones.

Otra muestra que evidencia la disfuncionalidad antes referida la encontramos en el Informe para el establecimiento de un nuevo modelo policial, que a la vista de tales realidades, fue llevado a cabo por una Subcomisión perteneciente a la Comisión de Justicia e Interior del Congreso de los Diputados, en el que puede leerse que, en su configuración legal, las Policías Locales no están llamadas a ejercer principalmente tareas de policía de seguridad propiamente dicha relacionadas con la prevención y persecución del delito y con el mantenimiento del orden público, emitiendo la siguiente conclusión (p. 27): “Es obvio que en los últimos años se ha producido un incremento notable de los cometidos que algunas Corporaciones Locales han ejercitado en el campo de la seguridad, yendo incluso más allá de las atribuciones que hoy por hoy les están normativamente conferidas. La diversidad de Cuerpos de Policía Local existentes en España, la variedad del medio sobre el que actúan y las diferentes demandas ciudadanas que este genera, así como el grado distinto de formación y número de integrantes de estos Cuerpos aconsejan seguir estudiando en el futuro la dimensión que el estamento municipal ha de representar en el conjunto del sistema público de seguridad, teniendo en cuenta que es aquí donde los principios de pluralidad y de asimetría resultan más evidentes de modo que no cabrá propiciar propuestas generalizadoras.

El Ministerio del Interior, las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos debieran abordar un análisis tripartito que sustancie también un acuerdo político en esta materia y que ponga fin a las simples prácticas de hecho”.

La estructura policial en España se configura como un Modelo Mixto: se trata de estructuras complejas que participan en el sostenimiento de la seguridad, tanto del Estado Central como de las Administraciones Públicas de ámbito territorial menor, coexistiendo parcelas comunes y otras exclusivas de cada colectivo policial. Como resultado en este modelo tiene especial protagonismo la articulación de órganos y mecanismos de colaboración y coordinación, con el propósito de lograr la maximización de resultados e impedir duplicidades o vacíos de actuación que den resultado a un servicio deficiente e ineficaz.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Se estructura en tres niveles:

- Nivel Nacional. Cuerpos policiales que dependen del gobierno de la nación, del Ministro del interior. Son: Policía Nacional -es un instituto armado civil organizado jerárquicamente dependiente del Ministerio del interior- y Guardia Civil -instituto armado militar organizado jerárquicamente dependiente del Ministerio del Interior para funciones de seguridad interior y del Ministerio de defensa para funciones de seguridad exterior (Ministerio del Interior, 2013).
- Nivel autonómico. Son los cuerpos policiales creados en aquellas autonomías con base en su respectivo estatuto de autonomía: policías autónomas -institutos armados de naturaleza civil organizados jerárquicamente que dependen del gobierno de la comunidad autónoma. Su ámbito de actuación es exclusivamente la comunidad, pudiendo salir de esa comunidad por razones de protección de las personalidades. Los cuerpos autonómicos son la Policía Foral Navarra, los Mossos d'Esquadra, La Ertzaintza y Policía General de Canarias. Hay determinadas comunidades que no tienen cuerpos propios, sino unidades adscritas de policía, como la Comunidad Valenciana, Andalucía, Galicia y Aragón.
- Nivel Local. Aquellos cuerpos dependientes de las colaboraciones municipales: las Policías Locales. En este sentido la LO 2/1986 de FFCCSS señala en su preámbulo que el *artículo 25 de la Ley 7/1985*, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, reconoce competencias a los municipios en materias de seguridad en lugares públicos y de ordenación del tráfico de personas y vehículos en las vías urbanas.

“A partir del reconocimiento de dichas competencias, la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad admite distintas modalidades de ejecución de las mismas. Por lo que respecta a las funciones, dado que no existe ningún condicionamiento constitucional, se ha procurado dar a las Corporaciones Locales una participación en el mantenimiento de la seguridad ciudadana, coherente con el modelo diseñado, marcado por la necesidad de evitar duplicidades innecesarias y en función de las características propias de los Cuerpos de Policía Local y de la actividad que tradicionalmente vienen realizando”.

Por tanto, si obviamos esa distinción formal, dentro de las competencias entre aquellas clasificadas entre concurrentes y otras exclusivas, podemos concluir que

se atribuyen a las Policías Locales, todas las funciones naturales y constitutivas de cualquier fuerza policial de seguridad recogiendo como específica la más destacable para nuestra investigación, que es la resolución de conflictos cuando sean requeridos para ello y usando como herramienta la mediación policial para la gestión de los conflictos de convivencia.

### **3. Policía comunitaria y de proximidad**

#### **3.1. Caracterización general**

Sentadas las bases legislativas que constituyen los pilares del servicio de Policía y la institución de la Policía, procede a continuación resumir las características sobre las que ineludiblemente debe asentarse el fundamento filosófico-social de la Policía Comunitaria.

Para entender correctamente cuál debe ser el servicio que ha de prestar la Policía Comunitaria debemos partir de la base antropológica e histórica que explica la formación de comunidades y el surgimiento de los poderes sociales. La natural evolución de este sistema ha llevado a la mayor parte de los sistemas democráticos hacia un determinado modelo policial, si bien es cierto que no podemos afirmar que sea unitario y excluyente de otros modelos. La democracia debe avanzar y proporcionar a la ciudadanía una intervención inmediata, decisiva y eficiente, tal y como ya aseverara Rousseau (1762) en el denominado “contrato social”. Sin esta premisa básica no podrá cumplimentarse nunca, de forma completa, todo aquello que rodea, que es base de su existencia y que caracteriza al servicio “*Policía comunitaria*”.

La Policía Comunitaria, debe ser un servicio integral, caracterizado por la transversalidad (pueden confluir varias áreas de interés o necesidades sociales) y la corresponsabilidad entre los servicios implicados. Al establecerse como “comunitaria” su función primordial debe ser el servir a la comunidad en la que se integra, la comunidad que la ha creado y que espera encontrar en ella un servicio eficaz para la resolución de sus problemas en el seno de una sociedad incardinada en un tiempo y lugar determinado. Para ello, al mismo tiempo, deben ser preservadas las prerrogativas funcionales que caracterizan a la Policía como institución, y que incluyen, como no puede ser de otro modo, el ejercicio legal y constitucional.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Esto no significa “continuismo” en la institución y sus formas de relacionarse con la ciudadanía, sino muy al contrario, lo que implica es la transición de un modelo policial puramente reactivo, y por tanto en ocasiones represivo, por un modelo preventivo y asistencial. Y es dentro de ese modelo donde se construyen los programas de mediación policial, donde la Policía Comunitaria adquiere todas aquellas características que marcan sus principios.

Cuando en la década de los 80-90 se hablaba del binomio policía-ciudadano, básicamente se hacía en torno a dos ejes primordiales: la función de “*policía administrativa*” y la función de “*policía deontologizada*”. En la actualidad hemos dejado atrás estos conceptos, desarrollando los modelos de relación con la ciudadanía aplicando modelos de calidad y constituyendo los sistemas de mediación policial su mayor sello de calidad (en una plantilla policial que se considere democrática y proactiva). Todo ello conlleva inexorablemente una clara vocación de servicio público en estos modelos.

La Policía Comunitaria, tal y como hemos visto sucintamente *supra*, tiene su origen en los principios formulados por Sir Robert Peel en 1829 quien creó en el Reino Unido la Policía Metropolitana (Metropolitan Police) basado en la prevención más que en la represión y en una cooperación más estrecha y directa entre la policía y los ciudadanos. Estos principios antes mencionados en los que se basan los modelos policiales de policía comunitaria y de proximidad se afianzan en la prevención del delito (ganándose el respeto de la ciudadanía con una comunicación fluida) y en la rendición de cuentas (transparencia y “accountability” – responsabilidad). Imparcialidad y no discriminación, evitar el uso de la fuerza física innecesaria y “hacer uso de la palabra”, emplear previamente otras técnicas como la persuasión, los consejos, la advertencia y el diálogo. Solamente en el supuesto de fracasar estos se debe emplear la fuerza mínima imprescindible.

Sin duda, los principios de Peel, son el verdadero punto de inflexión hacia una policía comunitaria cuyos principios se basan en el binomio policía – ciudadanía, donde los agentes policiales deben velar por garantizar la libertad de los derechos fundamentales, el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas y, por supuesto, la pacífica coexistencia y la paz social.



**Imagen 3.** *De agentes de la Metropolitan Police fundada por Robert Peel*

Como hemos señalado profusamente muchos expertos remontan la aparición de la policía comunitaria a las ideas de Peel, impulsor de la Policía Metropolitana de Londres durante el primer cuarto del siglo XIX, ya que sin estas bases no podrían haberse construido los modelos de policía de proximidad, ni obviamente los programas de mediación policial (que no pueden entenderse si no existe previamente una policía basada en los principios antes citados). A pesar de ello comienza a establecerse en la literatura policial y criminológica voces divergentes que indican que este modelo se consolida realmente y evoluciona en Estados Unidos, Canadá y Reino Unido a partir de los años ochenta del siglo XX e irrumpe en el escenario latinoamericano en los noventa, acompañado, sobre todo para estos últimos países, de algunos procesos de reforma política y policial.

En el contexto de los países de América Latina se trató de implementar este modelo tratando de alcanzar mayores cotas de conexión y cercanía con la ciudadanía, reforzando la proximidad de sus agentes policiales, tratando a su vez de reducir la elevada tasa de violencia policial y los casos de corrupción que aparecían de manera cíclica.

Cuando nos referimos a la Policía comunitaria aludimos a la filosofía de trabajo que debe orientar a la Policía en todas sus acciones, por tanto, es algo más que una

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

mera estrategia. Los cuerpos policiales que se adaptan a esta filosofía de trabajo realizan todos sus esfuerzos en pro de la comunidad, fortaleciendo un vínculo de confianza y de transparencia. Es necesaria la cooperación mutua y esto es la base de los principios de la mediación, donde debe existir un flujo permanente de información veraz para que este modelo policial genere esa confianza en la ciudadanía y se den las condiciones para realizar los programas de mediación policial.

Somos conscientes que cuando los agentes policiales conocen estos factores y realizan sus intervenciones de modo creativo, dinámico y entendiendo las necesidades cambiantes de la ciudadanía alcanzan un elevado grado de satisfacción al poder resolver conjuntamente los problemas vecinales y de gestión de la convivencia que se producen en su comunidad. Recordemos que un pequeño conflicto de convivencia, el cual o bien no es gestionado a tiempo o no es resuelto de la forma adecuada, puede transformarse en un verdadero problema de seguridad ciudadana.

La policía comunitaria, por consiguiente, no debe ser entendida como un fin en sí misma sino como un medio dentro de un sistema democrático moderno, actualizado y complejo. Su propuesta es que la comunidad perciba un nivel de confianza y seguridad en estos servicios. Esta relación de confianza se podrá llevar si cumplimos con dos factores importantes:

- Gestionar adecuadamente los sentimientos de la ciudadanía en referencia a la institución policial.
- Propiciar una mayor percepción de la ciudadanía hacia los agentes policiales para que los vean como operadores de la seguridad, que realizan sus funciones con total integridad y transparencia.

Por ello, debemos tratar de aumentar la participación de la ciudadanía para conjuntamente identificar las variables de criminalidad, priorizando las necesidades de seguridad y convivencia en nuestras ciudades, acrecentando de este modo una mayor tasa de coordinación y creando redes de tejido social comunitario. Con esta peculiar idiosincrasia tratar de enumerar taxativamente las características de la policía comunitaria es tarea ardua ya que cualquier enumeración debería incluir todo asunto o estrategia social que surgiera de la evolución natural de la comunidad y, por ello, este eventual listado sería muy difícil de realizar. No obstante, lo que sí se puede es establecer cuáles son los mínimos exigibles y aquello que claramente no es actividad de policía comunitaria para evitar confusiones entre los conceptos.

En las siguientes tablas presentamos de forma esquemática las características relativas a lo que se considera policía comunitaria y a la concepción errónea de la misma.

1. Su objetivo es la resolución de problemas
2. Los oficiales de línea tienen contacto con los ciudadanos de manera regular
3. Los ciudadanos identifican los problemas y participan en la creación del plan de trabajo de la policía
4. La policía es responsable ante los ciudadanos
5. Ocurre un verdadero cambio organizacional (selección, capacitación y evaluación)
6. Se requiere la aceptación de la filosofía en toda la institución (comisaría, estación, etcétera)
7. La influencia es de abajo hacia arriba (incluidos los ciudadanos)
8. Los oficiales siempre están accesibles, en lugares descentralizados
9. Los oficiales estimulan la participación de los ciudadanos en la resolución de problemas
10. El éxito se determina con base en el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía

**Tabla 4.** Características de la Policía Comunitaria. Fuente: Manual: “Policía Comunitaria: Conceptos, Métodos y Escenarios de Aplicación”, USAID Gobierno de México (2015)

1. No es un mecanismo para mantener “buenas relaciones con la comunidad”
2. No consiste sólo en auxiliar a las personas en situaciones difíciles
3. No es sólo un cuerpo policial amable que da trato cortés a las personas
4. No son acciones aisladas

**Tabla 5.** Concepción Errónea de Policía Comunitaria. Fuente: Manual: “Policía Comunitaria: Conceptos, Métodos y Escenarios de Aplicación”, USAID Gobierno de México (2015)

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Por tanto, por Policía Comunitaria se entiende una filosofía de vida que profundiza en el marco policial, no constituyendo solo una estrategia puntual de trabajo. Los agentes de la policía comunitaria realizan sus intervenciones trabajando conjuntamente con la comunidad, creando un espacio adecuado para la confianza, donde la ciudadanía, alentada por esta confianza, comienza a colaborar activamente y donde se establecen los pilares de los programas y equipos de mediación policial. De este modo, la ciudadanía ve a sus agentes policiales como un elemento de cambio y facilitador en la gestión de los conflictos de convivencia y seguridad.

Gracias a este modelo los policías participan y conviven con la realidad de su comunidad en sus situaciones cotidianas, atendiendo los conflictos que se generan en la misma y que producen, en mayor o menor medida, cargas de tensión emocional y agresividad. Desde este punto de vista, se puede entender que la relación entre reclamaciones ciudadanas y éxito policial es positiva, pues más quejas y reclamaciones no implican mayor clima de conflicto sino mayor concienciación y mayores conocimientos para comunicar problemas a la policía (los agentes policiales antes no eran informados por las bajas expectativas de resolución de esos problemas de seguridad y convivencia por parte dichos agentes).

La Policía Comunitaria al fin y al cabo no es un fin *per se*, sino un medio útil dentro de un sistema moderno y actual. Tal y como se entiende la Policía Comunitaria es fácil interpretar que los programas que son más exitosos se concentran en los barrios más azotados por la pobreza y la fragmentación. Esos barrios se suelen caracterizar por altos índices de delitos y menores infractores (Plan Director de Policía Municipal de Madrid, 2016).

### **3.2. Elementos para la implantación de la policía comunitaria**

Siguiendo los principios antes mencionados y con los modelos policiales de la policía Orientada a la Resolución de Problemas (P.OP.) presentamos un modelo conjunto que hemos denominado “*los 6 elementos para la implantación de la policía comunitaria*” (Berlanga, 2020). Este modelo está conformado por seis pasos con autonomía, pero ensamblados y conexiónados entre sí ya que, sin la materialización completa de todos los elementos es inviable la consecución exitosa de la implementación en la institución policial de este modelo.

El modelo se asienta en la importancia de la formación de los agentes policiales en los modelos de Policía de proximidad y de Policía Orientada a la solución de problemas, así como en la necesaria comunicación interna y externa de la institu-

ción policial, potenciando dos elementos capitales, “*engagement & accountability*”. El primero de los conceptos se refiere a conectar e interactuar con la ciudadanía; el segundo, a la responsabilidad y rendición de cuentas que debe ofrecer de forma constante la institución policial a la ciudadanía, fomentando los principios de la transparencia dentro de la institución policial como valor. De este último apartado emergen en algunas policías pioneras (especialmente en el ámbito anglosajón) los programas de responsabilidad social corporativa de la policía.

Los 6 elementos necesarios para la implementación del modelo propuesto por Berlanga (2020) serían los señalados en los siguientes pasos:

- “*Paso 1.- Compromiso Interno – Policía de Proximidad*. Hace referencia a la introducción y paulatina asimilación de los principios de Policía Comunitaria por parte de los agentes policiales y creencia en el funcionamiento e implicación de toda la organización (tanto de los agentes de la escala básica, así como del equipo de dirección o de mando policial) de un modo transversal en la organización. Se establecen equipos de policía de proximidad.

- *Paso 2.- Compromiso Externo - Legitimidad y confianza de la ciudadanía (“Engagement”)*. El compromiso externo parte de la propia organización policial y se transmite a la comunidad; es la actitud desarrollada por el conjunto de sus miembros, a través de sus equipos de policía de proximidad, que favorece el crecimiento personal y profesional de los policías e incrementa la efectividad policial. Un factor clave de dicho compromiso es la conexión y canales de comunicación bidireccionales con la ciudadanía y vías para interactuar con la comunidad. Un claro ejemplo de caso de éxito de “*engagement*” han sido las redes sociales de @Policía: twitter, Instagram, Facebook, Tik-tok del Cuerpo Nacional de Policía de España. Es significativo que es el cuerpo policial del mundo con más seguidores (“*followers*”) seguido por el FBI de EEUU.

- *Paso 3.- Formación y capacitación policial*. Como hemos señalado un factor clave es el compromiso, que debe reforzarse especialmente en las nuevas promociones de agentes a través de la capacitación y de la socialización de los mismos dentro de la institución policial (para que adquieran y refuercen esos valores de compromiso y servicio hacia la ciudadanía). La capacitación debe fortalecer el entrenamiento permanente de los agentes, especialmente en la gestión emocional y métodos alternativos de gestión de conflictos. Este paso se debe realizar en todas las fases del proceso, es decir, pre, post y durante el transcurso de implantación de la Policía de comunitaria.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- *Paso 4.- Políticas preventivas y Proactivas – Unidades de Mediación Policial y Delitos de Odio.* Se consolida el modelo de Policía comunitaria dentro de la institución policial y el refuerzo de la policía de proximidad; el ejemplo más avanzado de políticas preventivas y proactivas en la comunidad sería la creación de unidades de Mediación Policial. Un programa significativo de éxito, para apuntalar este modelo, son los programas de mediación policial y gestión de la diversidad.

- *Paso 5.- Accountability – Responsabilidad Social Corporativa Policial.* La integridad de los agentes policiales en sus intervenciones es el elemento diferenciador de este modelo que se plantea para generar confianza y legitimidad, logrando una mejor percepción de las acciones policiales y, por tanto, de la institución policial. Podemos añadir que es un factor que demuestra el compromiso de sus miembros para realizar sus actuaciones de modo transparente. Desarrollar una política integral de transparencia policial debe ser parte del plan estratégico visto en el paso anterior que señala las políticas preventivas y proactivas. Estos programas, además de mejorar la convivencia y seguridad, son una guía para los agentes policiales en los principios y valores que deben seguir bajo un código deontológico, fortaleciendo la imagen policial, la credibilidad institucional y las relaciones con la comunidad, transformándose y modernizando la institución policial, empleando las capacidades técnicas y humanas en busca de la excelencia y avanzando en las funciones que implica la gestión de conflictos. Se debe establecer un sistema policial de rendición de cuentas enfocado a sistemas de mejora de la gestión policial (materia necesaria para la inevitable y tan necesaria modernización policial).

- *Paso 6.- Trabajo en Red con actores locales.* A nivel operativo policial, se trabaja de forma coordinada y se establecen los equipos policiales interdisciplinarios. La consolidación práctica y operativa de este modelo, conlleva desarrollar formas de trabajo dinámicas y creativas, trabajando en red entre agentes policiales y el resto de actores locales (trabajadores sociales, equipos técnicos de menores, educadores, administración de justicia...) y estableciendo protocolos de trabajo para una mayor eficiencia en la respuesta policial”.

### **3.3. Una visión comparada**

En los últimos años, se han producido diversos programas policiales al amparo del modelo de policía comunitaria, buscando configurar una aproximación a la Policía Comunitaria mediante la implementación de servicios –que no de Cuerpos- orientados, con mayor o menor éxito, a esta finalidad pública comunitaria.

Son los casos de las llamadas Policías de Barrio, Policías de Distrito, Policías de Proximidad... En este apartado presentamos cómo se ha desarrollado este modelo en algunos países y su implementación.

La Policía de proximidad es la consecuencia de un proceso evolutivo, un proceso que se ha ido adaptando y amoldando a las necesidades cambiantes que le ha requerido la sociedad en cada momento y contexto social determinado.



**Imagen 4.** De Proyectos Europeos realizados por la Policía Local de Valencia en Policía Comunitaria/proximidad y Mediación Policial

Un cuerpo de Policía próximo es aquel que cumple con los preceptos de la filosofía que transmite la Policía Comunitaria. Podemos ver como en diferentes países se han creado o adaptado en su funcionamiento diversos cuerpos policiales para sincronizarse con este paradigma. La policía de proximidad es un método eficaz de reducir las conductas antisociales e incívicas, mejorar las relaciones con la comunidad, la actuación con la comunidad educativa y colectivos especialmente vulnerables y mejorar la sensación de seguridad, pero, sobre todo, acercarse a la comunidad para saber cuáles son sus necesidades en cuestión de seguridad pública. De esta forma conseguimos que se genere un estado de seguridad y confianza.

Las estrategias parten de un acercamiento con la comunidad. Nos encontramos con un servicio de agentes policiales basados en la prevención y la anticipa-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

ción de los conflictos, se busca centrarse en pequeños problemas de la comunidad para atajarlos y evitar que estos se transformen en conflictos.

Posteriormente entraremos al detalle con la metodología de la Policía Orientada a la resolución de Problemas (P.O.P). El policía de Proximidad debe conocer su territorio y a su vez debe ser conocido y reconocido por los ciudadanos y ciudadanas de su demarcación. Conocer su área de trabajo y las características sociales y culturales de la población del barrio, responder a los requerimientos de la población con un diálogo constante y una atenta escucha de la ciudadanía planteando, de esta manera, una solución a sus problemas de cara a la inseguridad. También, debe ser respetuosa y sensible a las distintas características sociales, culturales o posturas políticas. Finalmente, y como es una Policía que quiere acercarse al ciudadano, debe ser próxima y tratar de abandonar todo tipo de prejuicios optando por actitudes y apariencias apropiadas.

A través de este tipo de proximidad con la ciudadanía se puede generar una mejora de la calidad de vida en la comunidad, haciendo eficaz y eficiente la acción policial y generando seguridad. Es primordial la participación activa de la ciudadanía ya que sin ella serían inviables estos programas policiales. Con su colaboración activa podemos planear de forma precisa, concreta y exacta, dar un diagnóstico, análisis y propuestas de solución a los problemas que nos comunican. Y es aquí donde enlazaremos con los programas de prospectiva policial.

A continuación, como hemos indicado, vamos a analizar experiencias en algunos países en la implantación de estos modelos y finalmente haremos un recopilatorio de las mejores buenas prácticas policiales.

En Francia se conocen como “*Police de proximité*” o “*Policía de proximidad*”. Los cuerpos franceses están estructurados en distritos y localidades y se mantienen en contacto constante con los civiles. Llevan a cabo funciones tanto de coerción e intervención policial como de servicio social. Este cuerpo tiene como objetivo prioritario la prevención de la seguridad ciudadana más que crear una nueva “cultura policial”.

En Italia, el equivalente sería la “*Polizia di prossimità*”, que, con rasgos similares a los de otros países europeos como Francia, busca la cercanía entre agentes y comunidad, potenciando nuevas formas de interacción con la ciudadanía. No obstante, este modelo solo está desarrollado por las policías municipales con baja implicación por las fuerzas estatales en este modelo.

En Inglaterra y Gales (UK) se han afianzado bajo el nombre de policías de “reassurance” y “neighbourhood” (Policía de Seguridad y Policía de barrio respectivamente). Estos Cuerpos reflejan las preocupaciones de la ciudadanía sobre el auge continuado de la criminalidad.

El surgimiento de la policía comunitaria en los Estados Unidos surge a finales de los años 70 y principios de los 80, cuando las fuerzas policiales empiezan a reconocer que sus estrategias no solo no reducen el crimen, sino que el miedo entre la población ante la propia policía crecía y se acrecentaban las protestas civiles y de derechos humanos. Recordemos en esos momentos el movimiento de los derechos civiles de los afroamericanos. Otro factor en la adopción de una policía comunitaria proviene del lado opuesto del espectro político, de la redefinición del rol del estado federal en los años 80. La policía se vio ante el reto de maximizar su gestión económica y empezó a gestionarse como una empresa comenzando a escuchar a sus “clientes” (es decir, a la ciudadanía. *Shearing*, 1998). Estados Unidos tienen el modelo policial más descentralizado del mundo: existen casi 20.000 fuerzas policiales, que varían en tamaño desde tan solo un agente a los cerca de 39.000 de la NYPD.

Actualmente el Gobierno de EEUU tiene los programas de Policía Comunitaria en la *Oficina de Servicios de Policía Orientada a la Comunidad (Oficina COPS)*, que es el componente del Departamento de Justicia de los Estados Unidos responsable de avanzar en la práctica de la policía comunitaria por parte de las agencias policiales estatales, locales, territoriales y tribales de la nación a través de recursos de información y subvenciones.

La vigilancia comunitaria comienza con el compromiso de generar confianza y respeto mutuo entre la policía y las comunidades. Es fundamental para la seguridad pública ya que garantiza que todas las partes interesadas trabajen juntas para abordar los desafíos delictivos de nuestra nación. Cuando la policía y las comunidades colaboran, abordan de manera más efectiva los problemas subyacentes, cambian los patrones de comportamiento negativos y asignan recursos. Desde 1994 está creada esta oficina en los EEUU. La Oficina COPS otorga subvenciones para contratar y formar a los profesionales de policía comunitaria, para desarrollar y probar estrategias policiales innovadoras y para brindar capacitación y asistencia técnica a miembros de la comunidad, líderes de gobiernos locales y todos los niveles de aplicación de la ley. Se consolidó gracias al apoyo del presidente Bill Clinton y posteriormente de Barack Obama; este último en parte forzado por

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

los disturbios de Ferguson y Nueva York por los conflictos con la Policía, que le llevó a reinvertir en los programas de Policía Comunitaria como buena práctica policial para una mejor relación con la ciudadanía, basado en la transparencia y la comunicación. Esta reforma policial prometida por los diversos presidentes no llegó a acometer plenamente (según mi opinión, ni livianamente) y tras un nuevo caso de violencia y brutalidad policial con el trágico desenlace del fallecimiento del afroamericano George Floyd en Minnesota (que trajo una ola de protestas a lo largo del país y otras ciudades del mundo, por la mala praxis policial y el uso de la violencia, racismo y abuso policial) surgió nuevamente la cuestión de la necesaria reestructuración y reforma del modelo policial de Estados Unidos hacia un modelo de policía comunitaria.

En este contexto, a modo de ejemplo, en la ciudad de Cleveland se aprobó un plan en 2019 llamado *Community & Problem-Oriented Policing Plan CPOP* (Comunidad y Policía Orientada a la Solución de Problemas). Es una combinación de los principios centrales de la policía comunitaria y la *Problem-Oriented Policy* antes nombrada. Toma en cuenta los principios de la Policía Comunitaria en cuanto a los Cuerpos, y sus oficiales involucran rutinaria y proactivamente a la comunidad para crear asociaciones y producir conjuntamente la seguridad pública. También se aplica en la alineación de la estructura organizativa con el fin último de poder reflejar mayor apoyo y cercanía a la comunidad. La resolución colaborativa de problemas describe la práctica de la colaboración de rutina entre la policía y los ciudadanos de la comunidad para identificar problemas, llegar a una solución en equipo (tanto agentes como ciudadanos) y evaluar el output (Williams, 2019).

Además, este proyecto presenta un *Wellness Model* (modelo de bienestar) que es totalmente novedoso y postula que la salud de un cuerpo no solo depende de identificar una condición y reaccionar ante ella, sino que también depende de un plan de mantenimiento para evitar que ocurran determinados acontecimientos. Tal y como proponen metafóricamente, los ciudadanos necesitan para estar sanos comida y ejercicio, y así, desde el programa *Community & Problem-Oriented Policing Plan*, y su modelo de bienestar, se deben identificar aquellos servicios que promuevan la calidad de vida de la ciudadanía y potencien su seguridad y bienestar.

Canadá: como afirma Román Lafuente (2011) la provincia canadiense Ontario es un claro ejemplo de la nueva filosofía comunitaria que pasó de unos Cuerpos que actuaban como uno y obedientes a una academia de policía que forma a sus agentes en conceptos como cooperación, participación con la comunidad y sen-

sibilidad ante la diversidad. La Real Policía Montada de Canadá enfatiza que en su formación se enseña a mediar y técnicas prácticas de comunicación interpersonal. El modelo canadiense se asienta en el denominado modelo C.A.P.R.A que analizamos *infra*.

1. El rol de los policías es un rol de paz
2. Se debe promover la consulta a la comunidad
3. El servicio policial debe ser proactivo en lugar de reactivo
4. Se debe recurrir a una estrategia basada en la solución de problemas
5. La policía debe dar respuesta a las causas de los problemas
6. Se requiere de mayor cooperación interinstitucional
7. El personal de gabinete debe aprender a administrar información
8. El miedo de la población a convertirse en víctima debe ser reducido
9. Los oficiales deben tener mayor número de actividades
10. Los policías de proximidad deben contar con mayor autonomía
11. Es necesario proveer a la sociedad de un mayor número de servicios
12. Debe haber mayor transparencia y rendición de cuentas



**Tabla 6.** Doce Principios de la Policía en Canadá. Recuperado del Manual: "Policía Comunitaria: Conceptos, Métodos y Escenarios de Aplicación"; USAID Gobierno de México (2015)

Pero, aunque sin duda un modelo policial descentralizado favorece la implementación de los modelos de Policía Comunitaria, no podemos obviar que también, aunque con mayor dificultad, se pueden desarrollar en modelos policiales centralizados. En países tan diversos como Singapur, Países Bajos, España, Francia, Italia, Australia, Nueva Zelanda... se han implementado programas de Policía Comunitaria tal y como se puede observar el apartado relativo a las buenas prácticas en policía comunitaria y de proximidad -lo cual sin duda nos ayudará a entender esta filosofía de trabajo policial con la comunidad-.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **3.4. Buenas prácticas policiales en policía comunitaria y de proximidad**

#### **3.4.1. Relaciones con la comunidad**

Como indica Martín (2019) para la Organización de Seguridad y Cooperación (OSCE) la Policía Comunitaria crea eventos en el que se da un diálogo entre ciudadanos y coordinadores de la Policía. Aquí, se diferencian dos niveles de comunicación posibles: una comunicación a nivel residencial o de distritos y otro a nivel de ciudad. El autor señala que, entre las variables que deben afrontar las nuevas urbes y las sociedades modernas, es considerable la variable de la diversidad, entendida esta como la acumulación en un mismo espacio o entorno geográfico de diversas fuentes culturales. Sin duda, el caso europeo tiene unas características singulares dado que esta diversidad cultural se acrecienta con el paso del tiempo debido a los factores de baja natalidad y la presión migratoria lo que impulsa a rejuvenecer a la población.

Precisamente desde la OSCE se quiere enfocar este fenómeno de la diversidad no como un potencial problema para las comunidades, sino como una gran oportunidad para crecer. Por tanto, a nuestro juicio, en lo concerniente a las fuerzas y cuerpos de seguridad, la gestión de la diversidad y los programas específicos de mediación intercultural dentro de los sistemas de mediación deberían tener gran protagonismo. Se convierte en asignatura obligatoria formar una Policía Comunitaria comprensiva con el fin de crear un sentimiento de pertenencia a los nuevos integrantes sin importar sus características físicas y culturales. La Policía tiene como servicio garantizar el principio de igualdad y se convierte en su deber el intervenir en situaciones conflictivas con imparcialidad y respeto a las etnias, sexos, religiones y rasgos culturales, así como tener en cuenta las otras variables que pueden influir, como la vulnerabilidad social.

Estos cuerpos policiales adquieren un rol determinante en la sociedad en la prevención del racismo y la xenofobia (*supra* detallamos el programa formativo de la OSCE TACHLE tendente a formar a los agentes policiales en la gestión de la diversidad y en la lucha contra los delitos de odio).

#### **3.4.2. Buenas prácticas mediante TICs**

Es importante mencionar la irrupción de las TICs en lo que se refiere a la creación de comunidades. Se han formado los llamados “ciber vecindarios”, con toda

la influencia de Twitter, Instagram o YouTube y la policía no puede desconocerlo; por eso, esta institución debe saber llegar también a la ciudadanía a través de las redes, no solo en el contacto cara a cara. De este modo se alcanza a un mayor número de usuarios, incluyendo a una población más joven y más habituada a las nuevas tecnologías (las TICs también deben estar presentes a la hora de elaborar la política criminal y de seguridad).

Las TICs han supuesto un cambio enorme; las personas, utilizando las redes sociales, somos capaces de intercambiar información en cualquier parte del mundo y relacionarnos a golpe de click. Además, los sitios de redes sociales permiten a las agencias policiales llegar a la comunidad como nunca. Se debe conseguir establecer el “Branding” o marca policial con un claro mensaje e imagen que sea percibida por la ciudadanía como referente de buenas prácticas y transparencia. Las agencias policiales se han convertido en “marcas” donde se debe trabajar por mejorar y adecuar esa imagen al mensaje que se quiere transmitir a la ciudadanía de lo que es la institución policial. Los departamentos de policía están creando cada vez más cuentas de Facebook y Twitter para llegar a su público de forma novedosa. Los elementos de perfil personal de Facebook otorgan una calidad humana a los departamentos al enumerar intereses personales y citas favoritas y al permitir que los miembros del público sean “amigos». Mientras tanto, un potente sistema de comunicación, debido al uso del texto limitado de caracteres y la transmisión masiva a nivel mundial, ha sido la red Twitter; gracias a esta red se permite una comunicación rápida con información contrastada y veraz por parte de las instituciones policiales hacia la ciudadanía. Las redes sociales permiten a las agencias lograr objetivos operativos preexistentes al facilitar la transferencia de información específica de manera eficiente e innovadora (Sipes y Burns, 2009, p. 18).

Como decimos, la llegada de Internet ha transformado el paradigma completamente y el modo de realizar los programas de la Policía Comunitaria no es una excepción. Ha cambiado la forma de trabajar día a día de los Cuerpos, afectando severamente en su organización y en la relación ciudadano-Policía. No se debe obviar la estrecha relación que hallamos entre el uso de las nuevas tecnologías y las filosofías policiales. Las nuevas tecnologías son herramientas utilizadas por las agencias policiales para mejorar la eficiencia y la eficacia de sus esfuerzos de lucha contra el crimen. Pero la tecnología y las filosofías policiales también pueden volverse anticuadas a medida que la nueva tecnología cambia las expectativas de la ciudadanía. A modo de ejemplo comparativo podemos analizar como los ser-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

vicios de video a pedido ofrecidos por las compañías de cable, proveedores de películas en Internet y servicios como Amazon prime video y Netflix han llevado gradualmente a las tiendas de alquiler de películas fuera del mercado ya que se han convertido en los métodos dominantes por los cuales las personas reciben películas. El menor costo (eficiencia) y conveniencia (efectividad) de esos servicios ha desplazado a los servicios más caros y menos convenientes proporcionados por las tiendas de alquiler de películas.

Por tanto, la filosofía tradicional de la policía comunitaria también está siendo llevada al margen de la conciencia pública por el crecimiento de las redes sociales, los servicios de contenido a pedido y los foros de discusión en línea. La era digital ha llegado y ha alterado fundamentalmente la forma en que los ciudadanos interactúan con su gobierno, sociedad, pares, amigos y familiares. La vigilancia comunitaria tradicional se basa en el voluntariado ciudadano formal y en la participación comunitaria. Sin embargo, con sus horarios fijos de reunión comunitaria en lugares públicos y su dependencia de la cooperación de grupos cívicos, la vigilancia comunitaria tradicional es demasiado rígida para ser eficiente y efectiva en la sociedad postradicional y postpandemia, que ha acrecentado el uso de las nuevas tecnologías y redes sociales para la comunicación con los agentes policiales.

¿Cuál es el perfil de los ciudadanos y ciudadanas que acuden a las reuniones en formato presencial con los agentes policiales? En el caso de España, y respecto de las asociaciones vecinales con las que hace la policía sus reuniones, el público tiene una edad media superior a 50 años siendo muchos de ellos jubilados. Es un error dirigir las políticas de prevención y seguridad en la ciudad tomando como único referente las reuniones periódicas con las asociaciones de vecinos y vecinas, ya que se produce un sesgo muy grande por el perfil de los usuarios (no es lo mismo la sensación de seguridad de un varón blanco de 60 años que de una joven de 21 años o de una persona inmigrante de 40). Por ello es tan importante compaginar estas reuniones con la plataforma vecinal con el uso de otros procesos participativos a través de redes sociales, donde tienen cabida un mayor número de usuarios y se amplía el perfil de los mismos, limitando el sesgo poblacional. Ninguna agencia policial quiere reconocer que sus prácticas y que la filosofía de vigilancia que han estado practicando durante los últimos 20 años puede llevarse a un museo como un ejemplo del pasado... Algunas señales reveladoras de que esta transición ha ocurrido o está ocurriendo es la pérdida de personas que forman parte de las asociaciones vecinales y que acuden a las reuniones presenciales con

los agentes policiales, lo que conlleva una falta de implicación de la ciudadanía en las actividades de prevención en los barrios de nuestras ciudades. Pero en vez de culpar a chivos expiatorios por esta situación de desafección entre la ciudadanía y los agentes policiales (como pudiera ser la falta de voluntad de los ciudadanos o los difíciles horarios para que puedan acudir a la policía) se debe reflexionar sobre si puede tratarse simplemente de que el formato de participación se ha vuelto digital y que es necesaria una actualización por parte de la policía a esta nueva realidad postpandemia.

Desde España se intenta actualizar y no perder el hilo a la constante evolución de la sociedad. Es importante tener en cuenta ese “ciber vecindario” que a pasos agigantados se convierte en una realidad y hay que aprovechar la ventana de oportunidad que ofrece para contactar directamente con la ciudadanía. Un ejemplo claro sería la Policía Local de Valencia (Berlangua, 2015) que, dentro de su plan estratégico, promueve el desarrollo de la Policía Comunitaria y las TICs. En el área de *Ciberpolicía* con los vecinos, vecinas y comerciantes denominado SMARTPOL (*Construyendo relaciones - Resolviendo problemas*), la Policía Local de Valencia tiene como objetivo promover la vigilancia comunitaria mediante el desarrollo de iniciativas que utilizan la tecnología y las redes sociales. Estos enfoques se utilizan cada vez más para mejorar la relación y la comunicación entre la policía y los grupos de difícil acceso, como los jóvenes. El objetivo es fomentar la creación de redes y crear sinergias positivas dentro de la comunidad. La iniciativa fue seleccionada para el plan piloto por la Policía Local de Valencia, dentro del proyecto europeo *Safeland* (barrios y colegios seguros en Europa) tratando de:

Adoptar la metodología de vigilancia orientada a problemas (POP):

- Adoptando un enfoque de asociación, involucrando a los residentes locales, a la policía y a otras partes interesadas.
- Comunicándose con los residentes y utilizando tecnología en tiempo real (enviando correos electrónicos a los residentes, mensajes de texto, redes sociales).
- Abordando cuestiones que conciernen tanto a la policía como a las comunidades locales (percepción subjetiva de la seguridad).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **4. Policía orientada a la resolución de problemas (Problem Oriented Policing. POP)**

Para el desarrollo de este apartado se va a seguir íntegramente lo expuesto según la Metodología *Problem Oriented Policing* - Policía Orientada a la Solución de Problemas, conocida por sus siglas POP- desarrollada por el criminólogo Goldstein (1998).

El Centro para las políticas orientadas a la resolución de problemas (*Problem-Oriented Policing*, - *POP Center*) es una institución donde participan el Departamento de Justicia de los EUA y la Escuela de Justicia Penal de la Universidad de Albany (Estado de Nueva York, EUA). Me voy a centrar en este epígrafe, tanto en el concepto detalladamente expuesto en otros estudios -como la técnica S.A.R.A. o C.A.P.R.A de metodología para la identificación de conflictos vecinales y su análisis- como en la importancia de integrar al servicio de policía en Planes Comunitarios de Acción, potenciando la policía de proximidad.

Para Goldstein (1998) “la política de seguridad pública orientada a la solución de problemas es un enfoque de la función del mantenimiento del orden público o del orden interno de un país, en el cual diversas actividades de la función policial se van agrupando en un conjunto de incidentes o problemas que trazan patrones que deben ser atajados por los agentes policiales”. Con esta metodología de trabajo policial se pretende evitar que esos pequeños problemas que atentan a la ciudadanía se transformen en conflictos y degeneren en eventos de alteración de la convivencia u orden público. Se busca que los policías sean capaces de analizar la información para poder prevenir situaciones similares y anticiparse, con un claro enfoque de policía proactiva. Para ello es fundamental tener oficiales de policía que sean analistas y con capacidad de analizar big data y contar con personal con amplia experiencia en el campo operacional. Se tiene la expectativa de que los resultados realizados por estos profesionales policiales, a través de esta metodología, conlleve que los problemas criminales específicos que afectan a una comunidad generen un conocimiento que permita el desarrollo de mejores y más efectivas estrategias para enfrentar y/o reducir estos problemas.

La Política de Seguridad Pública Orientada a la Solución de Problemas, según Goldstein (1998) “puede ser aplicada a diferentes niveles de la comunidad y de la organización policial. Puede ser utilizada en problemas criminales que afectan a toda una comunidad, en donde se verían involucrados los máximos niveles de la

organización policial y los máximos niveles de la organización gubernamental (el máximo sería el nivel nacional/federal o regional/estadal o municipal/local dependiendo del caso) con el empleo de todos los recursos que ello involucre. Puede aplicarse en un nivel intermedio (una urbanización o barrio) donde se involucre una comisaría o jurisdicción policial correspondiente con el empleo de los recursos disponibles en ese nivel. También puede usarse en un nivel muy localizado o específico (centro comercial, parque, un pequeño grupo de problemas individuales, etc.) con el empleo de los recursos de algunos oficiales de policía del sector y otros socios locales o elementos necesarios”.

Por ello, en este sentido y siguiendo las líneas establecidas por el autor, “los modelos policiales proactivos, surgen con la vocación de responder a las demandas sociales, y se orientan a mejorar la calidad de vida, resolver los problemas concretos de la ciudadanía y fortalecer la cohesión social” (Vidales y Carque, 2014). Estas metas generales se van a materializar en una serie de objetivos más concretos relacionados con la prevención y la disminución de los conflictos en la comunidad, la reducción del sentimiento subjetivo de inseguridad y de miedo al delito, la gestión de la diversidad, el afianzamiento de la legitimidad policial o la generación de colaboraciones y sinergias para la gestión compartida de la seguridad. Sin ningún género de dudas, poco a poco, la Policía Orientada a la Resolución de Problemas (*Problem-Oriented Policing, POP*) ha ido avanzando y consolidándose, a modo de desarrollos organizativos decisivos en la generación de nuevos estilos de gestión de la seguridad pública y de referencia de trabajo policial (Vela y Cabrera, 2016).

#### **4.1. El Modelo policial Scanning (Identificación y selección), Analysis (Análisis); Response (Respuesta) y Assessment (Evaluación de la respuesta) (S.A.R.A – D.A.R.E)**

Dentro de los modelos de Policía Orientada a la Solución de Problemas, destacamos el modelo *DARE*, que en español responde a las abreviaturas de Detección, Análisis, Respuesta y Evaluación, y es el resultado de investigaciones efectuadas a finales de los años 70 por un grupo de eminentes criminólogos, entre los que destaca su precursor, Goldstein y Eck (2001). El modelo sigue los planteamientos de una filosofía de trabajo policial preventiva denominada “Política de Orientación de la Actividad Policial para la Resolución de Problemas”, conocida en sus términos en inglés como *POP (Problem Oriented Policing)*.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Como se indicó anteriormente, el ciclo del modelo DARE / SARA consta de las fases de Detección, Análisis, Respuesta y Evaluación que explicamos a continuación:

### *- Fase de Detección del Problema/Definición:*

En lugar de seguir con la metodología tradicional establecida en los conceptos legales que imponen a los cuerpos de policía actuar una vez cometido o cuando se detecta que se está cometiendo algún delito, se incentiva a los investigadores (analistas criminales/oficiales de inteligencia policial) a agrupar los incidentes individuales como problemas. Así el problema, y no el incidente particular, pasa a ser el objetivo principal de la investigación o análisis.

Preguntas del Modelo en esta Fase:

- ¿Cuál era la naturaleza del problema?
- ¿Cómo se identificó el problema?
- ¿Quién identifica el problema (por ejemplo, la comunidad, los gestores policiales, agentes, políticos, prensa)?
- ¿Cómo y por qué fue este problema seleccionado entre otros problemas?
- ¿Cuál fue el nivel inicial de diagnóstico/unidad de análisis (por ejemplo, el tipo de problema o de delito, barrio, grupo infractor específico)?

### *- Fase de Análisis:*

Es el proceso posterior a la definición y detección del problema, donde se requiere la recopilación sistemática de datos como días, horas, mes, tipo de lugar, víctimas, delincuentes y ambientes geográficos entre otros. Esta información, que va a ser analizada normalmente, procede de múltiples fuentes que no son de uso común en las investigaciones penales.

Preguntas del Modelo en esta Fase:

- ¿Qué métodos, datos y fuentes de información se utilizaron para analizar el problema (por ejemplo, encuestas, entrevistas, observación, análisis de la delincuencia)?
- ¿Cuáles son los antecedentes del problema? ¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo fue un problema?

- ¿Quién estuvo involucrado en el problema (por ejemplo, los delincuentes, las víctimas, otros) y cuáles fueron sus respectivas motivaciones, beneficios y perjuicios?
- ¿Qué daños se han ocasionado como resultado del problema?
- ¿Cómo se abordó el problema antes del proyecto de resolución de problemas? ¿Cuáles fueron los resultados de esas respuestas?
- ¿Qué reveló el análisis sobre las causas y condiciones subyacentes al problema?
- ¿Qué reveló el análisis acerca de la naturaleza y alcance del problema?
- ¿Qué información situacional era necesaria para comprender mejor el problema (por ejemplo, el tiempo de ocurrencia, la ubicación, otros datos como el entorno)?
- ¿Hubo un debate abierto con la comunidad sobre el problema?

*- Fase de Respuesta:*

En esta fase, se evalúan las respuestas que se le han dado previamente al problema y se formulan e implementan otras que están orientadas a dar solución al problema específico ya detectado previamente en la fase de análisis.

Preguntas del Modelo en esta Fase:

- ¿Qué abanico de alternativas de respuesta fueron consideradas para atajar el problema?
- ¿Qué respuesta se aplicó para resolver el problema?
- ¿Cómo se desarrolló la respuesta producto de su análisis?
- ¿Qué criterios fueron determinantes para descartar alternativas (por ejemplo, legalidad, valores comunitarios, eficacia potencial, coste, practicidad)?
- ¿Qué intentó alcanzar con su plan de respuesta (es decir, el objetivo del proyecto y sus correspondientes objetivos medibles)?
- ¿Qué recursos estaban disponibles para ayudar a resolver el problema?
- ¿Qué se hizo antes de implementar el plan de respuesta?
- ¿Qué dificultades se encontró durante la implementación de la respuesta?

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### *- Fase de Evaluación:*

El impacto que produce el plan de respuestas sobre el problema planteado se evalúa en función a la solución del problema o a la reducción sustancial del mismo. Esto requiere de la implementación de medidas de evaluación del desempeño que establezcan los resultados específicos del impacto de las medidas sobre el problema.

Preguntas del Modelo en esta Fase:

- ¿Cuáles fueron los resultados? ¿Qué grado de impacto tuvo el plan de respuesta sobre este problema?
- ¿Cuáles fueron sus métodos de evaluación y cuánto tiempo fue evaluada la eficacia de la resolución de problemas?
- ¿Quién se encargó de la evaluación?
- ¿Hubo problemas en la aplicación del plan de respuesta? Si no hubo mejoría en el problema ¿se consideraron otros esfuerzos para gestionar el problema?
- ¿Qué objetivos se cumplieron?
- ¿Cómo se midieron los resultados?
- ¿Qué datos apoyan sus conclusiones?
- ¿Cómo pudo haber hecho la respuesta más eficaz?
- ¿Se tomó en consideración el desplazamiento (es decir, del problema a otro lugar)?
- ¿Necesitará su respuesta control o esfuerzo continuo para mantener los resultados?

### **4.2. El modelo policial C “clients”, A “acquiring and analysing information”, P “partnerships and alliances”, R “response and service”, A “assessment” (C.A.P.R.A)**

Continuando con los modelos de Policía Orientada a la Solución de Problemas nos adentramos en un modelo más evolucionado y perfeccionado que el anterior. Las siglas de este modelo corresponden a C “clients”, A a “acquiring and analysing information”, P a “partnerships and alliances”, R a “response and service” y A a “assessment”. – en Español Clientes, Análisis de Información, Alianzas, Respuesta y Evaluación.

En este modelo tenemos como referencia a la Policía Canadiense y, concretamente, vamos a destacar el caso de la provincia de Ontario en Canadá que representa el cambio de paradigma en la capacitación policial. En la actualidad el sistema de formación de la policía de Ontario enfatiza principios tales como justicia y acceso, aprendizaje relevante, rendición de cuentas, cooperación, participación de la comunidad, investigación y sensibilidad frente a lo diverso. Acentúa que el entrenamiento busca aumentar la habilidad del recluta para trabajar con víctimas y con la comunidad para evitar conflictos, resolver y mediar disputas (aquí es donde empiezan a aplicarse los programas de Mediación policial), proporcionar información respecto de estrategias de prevención del crimen y promover habilidades en el campo de la comunicación interpersonal.

El programa de inicio formativo para los nuevos agentes policiales, basado en esta metodología de trabajo policial resalta cinco aspectos fundamentales que se sintetizan en las siglas CAPRA (que indica esos aspectos en inglés):

- *Primero*, identificación de los clientes (ciudadanos/as, comunidades, agencias públicas).
- *Segundo*, búsqueda, organización y análisis de información.
- *Tercero*, realización de asociaciones y alianzas con organismos ciudadanos y entidades públicas.
- *Cuarto*, respuesta que enfatiza los conceptos de proporcionar servicio mediante la prevención del crimen y la aplicación de la ley.
- *Quinto*, evaluación, que indica una constante revisión del compromiso de cada miembro y de la organización en su conjunto de continuar aprendiendo y modificando antiguas prácticas.

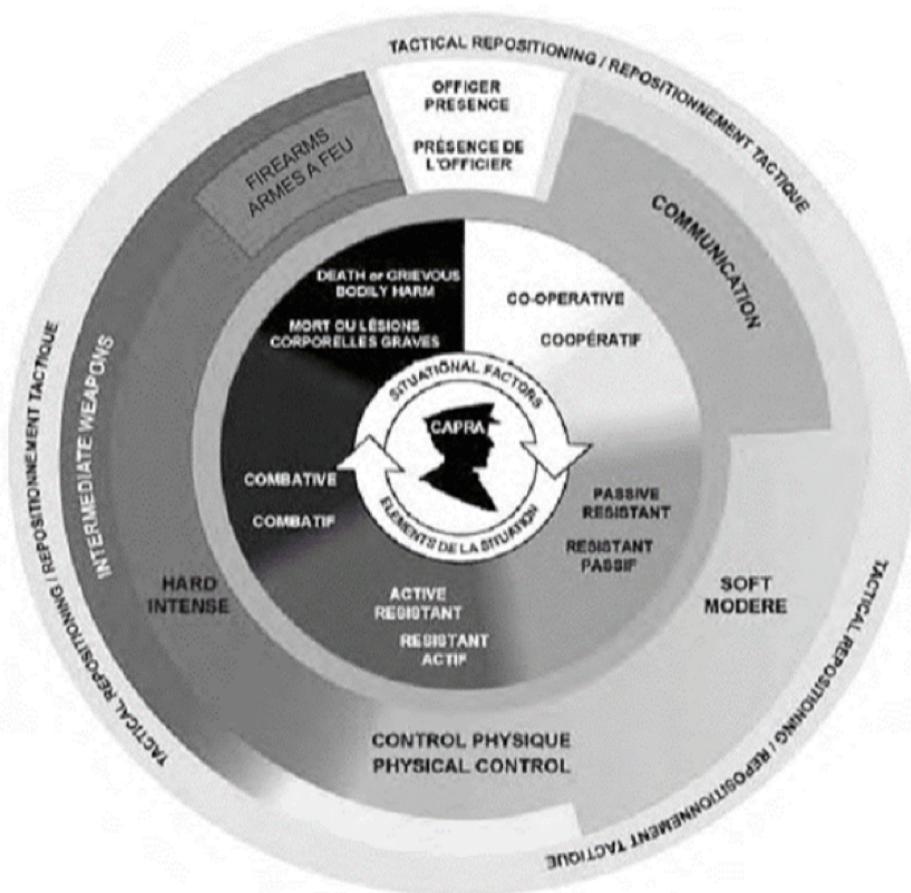
Este modelo, en el apartado de capacitación policial, es el que más nos interesa en nuestra investigación. Enfatiza el rol y la responsabilidad del policía que está en la calle, quien adquiere una fuerte responsabilidad con los resultados de su trabajo a partir de su identificación corporativa con la policía y sus objetivos. Más que poner énfasis en la enseñanza de materias, se recomienda promover la adquisición de habilidades y competencias a través del proceso de formación, si bien los estudios existentes demuestran que la organización policial es muy resistente a los cambios en todos los contextos. Un análisis respecto del impacto de un programa de policía comunitaria en las percepciones y modos de organización de

### MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

miembros de la policía demostró resistencia a los cambios realizados y a como se habían efectuado y una cierta preferencia por el modelo tradicional de actuación policial (Schafer, 2011).

**Imagen 5.** Presentación modelo C.A.P.R.A, análisis del tipo de intervención policial y graduación de esta. Fuente: Policía Montada Canadá (2007).



## V. EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD. ESPECIAL REFERENCIA A LAS POLICÍAS LOCALES

### 1. Aspectos generales

Como hemos podido ver *supra* al hablar del desempeño profesional y las competencias en el campo policial, por “Desempeño” puede entenderse la forma de hacer, es decir, todo aquello mediante lo cual el profesional de la seguridad y la convivencia (agente policial) puede conseguir unos mejores o unos peores resultados. Por tanto, viene marcado por las actitudes, rasgos, estilos de ser, conductas, etc. Los resultados las consecuencias de esas conductas que realizan los agentes policiales en sus intervenciones con la ciudadanía, mientras que las “Competencias” básicamente son el conjunto de las características intrínsecas que tenemos todas las personas, que se demuestran a través de la conducta y están relacionadas con un cumplimiento eficaz y eficiente en el trabajo.

Es elemento *sine qua non* para las Administraciones Públicas velar por este concepto dentro de sus instituciones. A modo de ejemplo pasamos a ver algunas definiciones del término “Competencia” dentro de la Administración Pública de diversos países: “Una competencia es un conjunto coherente de habilidades, actitudes y conocimientos que se expresan en un comportamiento observable y que tienen un valor predictivo para el desempeño efectivo de una función/ un rol específico” (Administración canadiense 2011). “La gestión de competencias es un conjunto de actividades que contribuyen al logro de la misión de la organización y a optimizar el desempeño de los empleados, y a reclutar y desarrollar de manera óptima las habilidades de los individuos y los equipos” (Administración Federal de Bélgica 2014).

Las administraciones públicas deben dar respuestas a las necesidades de esta sociedad cambiante y esto pasa por alcanzar mayores cuotas de éxito en su desempeño, especialmente para los miembros de las Fuerzas y cuerpos de Seguridad que se encuentran en la encrucijada de ser garantes de la protección de los derechos y libertades de la ciudadanía, por lo que se les debe requerir un plus en la consecución del desempeño en su ejercicio profesional.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En toda organización, y máxime en la Policía, la eficacia y la búsqueda por establecer objetivos, metas y prioridades enfocados en conseguir resultados, y no en generar trabajo innecesario y superfluo, debe ser establecido como un principio fundamental. En cuanto a las peculiaridades del desempeño profesional policial podemos afirmar que es complejo debido a la diversidad de funciones que tiene asignada la policía (de protección de la seguridad y convivencia, de asistencia y auxilio, etc), todas ellas con una amplia responsabilidad y con roles en ocasiones difíciles de cumplir (Kirkacaldy, Cooper y Brown, 1995).

Dentro del marco policial destacamos dos factores de trascendencia a tener en cuenta en los programas de competencia y que afectan a la actividad policial; nos referimos a la discrecionalidad de los agentes en sus intervenciones y a la reticencia a los cambios generada por la propia estructura policial frente a otro tipo de organizaciones. La investigación sobre las organizaciones de la Policía se ha visto ampliamente desarrollada en los países anglosajones, donde destacan la problemática de la discrecionalidad de sus agentes en la aplicación de la ley, sus relaciones con la ciudadanía o, como veremos a continuación, los problemas en la profesionalización policial (Bitner, 1970; Reiss y Garret, 1974 y Bayley, 1980).

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad han sido considerados a lo largo del tiempo y de forma reiterada como un servicio público reticente a los cambios (Reiner, 2010); no obstante, y a pesar de esto, hemos podido ver cómo a lo largo de la historia sí que han habido cambios transformativos significativos. Ya desde la aparición del modelo de Policía Comunitaria con Peel, en 1829, un factor determinante a mi juicio ha sido que los agentes policiales de forma inevitable han estado siempre en la primera línea de los conflictos y de la problemática de la ciudadanía a la que le ha tocado servir, lo cual ha ido generando con el paso de los años nuevos modelos de gestión, como los modelos de policía de proximidad y, dentro de ellos, los servicios o unidades de mediación policial.

En España en la administración pública no ha existido una preselección; no existe un “reclutamiento” previo en las Fuerzas de Seguridad ya que esto vulneraría el art 103.3 CE: “La ley regulará el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, las peculiaridades del ejercicio de su derecho a sindicación, el sistema de incompatibilidades y las garantías para la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.”

No obstante lo anterior y a pesar de no ser posible una “preselección”, la ley sí

permite exigir unos determinados requisitos para el acceso, o la mejora en el puesto de trabajo, realizando para ello las pruebas y exámenes necesarios, teóricos o prácticos, para quienes acceden a un puesto en la administración pública o bien en su promoción en la carrera profesional. En este sentido, el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) define como un derecho de los funcionarios la promoción profesional. “La carrera profesional es el conjunto ordenado de oportunidades de ascenso y expectativas de progreso conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad” (art 16.2). Por tanto, se trata de que los policías que reúnen el perfil más adecuado sean quienes tengan la función de mediadores profesionales dentro de la policía.

Diseñar un plan de carrera profesional es un objetivo prioritario para la institución policial, pero no solo eso, además es un imperativo que marca de forma detallada el amplio marco normativo. En la Administración Pública, los criterios de selección se asientan bajo las normas legales y el amparo del derecho; así se habilita a que los funcionarios policiales hagan “carrera”, siempre y cuando acrediten previamente unos conocimientos y habilidades en un determinado puesto de trabajo. Es necesario que la formación y el proceso de promoción y ascenso (ya sea de forma vertical u horizontal) se encuentren perfectamente regulados. Se debe ajustar y orientar la mejora del desempeño profesional de los agentes policiales que son claves para el desempeño de sus funciones.

Es primordial que la Administración Pública tenga una planificación de sus necesidades en cuanto a recursos humanos y el primer elemento que sirve para dicha planificación son las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT). La RPT es el instrumento técnico para la ordenación del personal en la administración pública. Con base en las necesidades de los servicios o departamentos es preciso establecer los requisitos para el desempeño de un determinado puesto laboral, así como la catalogación económica del puesto según las funciones asignadas y responsabilidades.

El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la EBEP, en su art 74 establece que “Las Administraciones Públicas estructuran su organización a través de relaciones de puestos de trabajo u otros instrumentos organizativos similares que comprenderán, al menos, la denominación de los puestos, los grupos de clasificación profesional, los cuerpos o escalas, en su caso, a que estén adscritos, los sistemas de provisión y las retribuciones complementarias. Dichos instrumentos serán públicos”.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Otro elemento a tener presente para la Organización de la Administración pública son las Ofertas de Empleo Público (OEP). Es el instrumento utilizado para la planificación de la estructura, de la plantilla de Policía Local; se dispone que a esas plazas de nueva creación puedan añadirse en el proceso selectivo las plazas vacantes que se hayan producido en la organización hasta ese momento. Esto viene regulado en el artículo 128 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local (TRRL), que indica que “1. Las Corporaciones locales aprobarán y publicarán anualmente, dentro del plazo de un mes desde la aprobación de su Presupuesto, la oferta de empleo público para el año correspondiente, ajustándose a la legislación básica del Estado sobre función pública y a los criterios que reglamentariamente se establezcan en desarrollo de la normativa básica estatal para su debida coordinación con las ofertas de empleo del resto de las Administraciones Públicas...”.

Desde la crisis económica del 2008 se produjo una paulatina paralización dentro del sector público que conllevó la casi interrupción de todos los procesos selectivos para el acceso a los cuerpos policiales, no llegando a cubrirse ni tan siquiera, en muchos de los casos, las jubilaciones de las plantillas policiales. Esto ha conllevado una gran problemática debido al envejecimiento de las plantillas policiales; la merma de plantilla ha sido mayor al aprobarse el anticipo de la edad de jubilación de los agentes policiales, lo que ha generado una doble problemática puesto que, por un lado, las plantillas se han visto reducidas por el adelanto de la jubilación y, por otro, al no haberse realizados procesos selectivos de incorporación, la edad media de las plantillas se ha incrementado considerablemente. Esto se vio reflejado especialmente en la Ley orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, y en la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local.

Esta circunstancia, que afecta a la operatividad policial y al servicio a la ciudadanía, se ha visto aliviada a partir del año 2018; no obstante, estimamos que deberán pasar al menos otros 6 años para, al menos, alcanzar las ratios de agentes policiales previos a la crisis económica de 2008. A todo ello hemos de añadir la incertidumbre para los futuros presupuestos que puedan producirse por la Pandemia que, en la fecha de confección de este trabajo de investigación, todavía seguimos padeciendo.

Los procesos de selección del personal, especialmente dentro de las Policías Locales, son de gran trascendencia e importancia. La selección se debe confi-

gurar siguiendo procedimientos que garanticen la publicidad de las bases y de la convocatoria, la transparencia y la imparcialidad; en referencia a los órganos selectivos es obligatoria su profesionalidad, discrecionalidad e independencia. Así se encuentra recogido en el art. 61 EBEP: “1. Los procesos selectivos tendrán carácter abierto y garantizarán la libre concurrencia, sin perjuicio de lo establecido para la promoción interna y de las medidas de discriminación positiva previstas en este Estatuto.

Los órganos de selección velarán por el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre sexos.

2. Los procedimientos de selección cuidarán especialmente la conexión entre el tipo de pruebas a superar y la adecuación al desempeño de las tareas de los puestos de trabajo convocados, incluyendo, en su caso, las pruebas prácticas que sean precisas.

Las pruebas podrán consistir en la comprobación de los conocimientos y la capacidad analítica de los aspirantes, expresados de forma oral o escrita, en la realización de ejercicios que demuestren la posesión de habilidades y destrezas, en la comprobación del dominio de lenguas extranjeras y, en su caso, en la superación de pruebas físicas.

3. Los procesos selectivos que incluyan, además de las preceptivas pruebas de capacidad, las valoraciones de méritos de los aspirantes solo podrán otorgar a dicha valoración una puntuación proporcionada que no determinará, en ningún caso, por sí misma el resultado del proceso selectivo.

4. Las Administraciones Públicas podrán crear órganos especializados y permanentes para la organización de procesos selectivos, pudiéndose encomendar estas funciones a los Institutos o Escuelas de Administración Pública.

5. Para asegurar la objetividad y la racionalidad de los procesos selectivos, las pruebas podrán completarse con la superación de cursos, de periodos de prácticas, con la exposición curricular por los candidatos, con pruebas psicotécnicas o con la realización de entrevistas. Igualmente podrán exigirse reconocimientos médicos.

6. Los sistemas selectivos de funcionarios de carrera serán los de oposición y concurso-oposición que deberán incluir, en todo caso, una o varias pruebas para determinar la capacidad de los aspirantes y establecer el orden de prelación”.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En referencia a la Formación dentro de las administraciones públicas, debemos hacer referencia al concepto de Formación entendiendo la misma, en palabras de Samaniego C. (1976), “como el proceso iniciado metódicamente con el fin de fomentar el aprendizaje entre los miembros de la “organización”. Por su parte, Jiménez R. (2010) señala que “si se realiza un somero examen de la legislación española en materia de función Pública desde el S. XIX hasta la actualidad bien se podría concluir que la formación de los funcionarios públicos ha tenido un reflejo marginal en la evolución de la normativa”. En este sentido, en un análisis mucho más profundo, Rodríguez (2015), nos conduce hasta el decreto de Bravo Murillo de 1852, y al estatuto de Maura de 1918 y en general en las leyes de principios del S XX referidas a esta materia. En ellas solo se hacía referencia a la titulación académica necesaria para el ingreso en la administración, sin ir más allá, no considerando la formación de los funcionarios como una necesidad. La primera constancia normativa que tenemos referente a la necesidad formativa de los funcionarios la encontramos en la Ley de Funcionarios Civiles de 1964.

La formación debe estar por tanto acompañada con las funciones que se vayan a realizar. En el caso de la Policía Local, como hemos visto, sus funciones son variadas, con múltiples facetas, lo que requiere una formación integral y transversal. Es conveniente identificar, en primer lugar, las necesidades formativas que vamos a focalizar como prioritarias y formar al profesional en esas facetas. Se deberá establecer una formación inicial o básica y a su vez estructurarla a lo largo del tiempo para que sea de forma continua y evaluable igualmente a lo largo del tiempo, haciendo un seguimiento paulatino de los avances y mejoras obtenidos en esa formación. Además, se debe implicar al policía de forma activa para que sea partícipe tanto del aprendizaje como de la detección de sus propias necesidades formativas.

Para Rodríguez (2015) en las instituciones policiales y en sus agentes existen factores que imposibilitan ese avance en los diseños formativos y en la implementación de los programas de aprendizaje dentro de la organización. Entre otros estarían los siguientes:

- “El temor a que una mayor formación conlleva aparejado realizar más trabajo.
- La creencia de que una mayor formación debe conllevar mayor salario.
- Oposición de Jefes y mandos policiales a prescindir de un determinado número de horas de los policías para hacer labores de formación.

- Falta de implicación y colaboración de los jefes y mandos al percibir un mayor conocimiento y capacitación de sus subordinados como una posible pérdida de poder dentro de la organización.
- Resistencia de los policías a nuevas técnicas o mejoras en el aprendizaje del modelo de la “vieja escuela”.
- Temor de los policías a no cumplir con las expectativas depositadas en ellos por la organización policial tras recibir una nueva formación.

## **2. Análisis de la situación actual del desempeño profesional policial**

Se ha podido analizar en el apartado anterior a modo introductorio los múltiples factores y elementos que debemos tener presentes cuando nos referimos a los aspectos que regulan el desempeño profesional de la labor policial. Entre ellos: la Relación de Puestos de Trabajo (RPT), las Ofertas de empleo Público (OEP), la importancia de los procesos de selección y, por supuesto, la evaluación del desempeño y la carrera profesional. Como esta Tesis no puede abarcar al detalle todos los aspectos nos vamos a centrar en los dos últimos dada la conexión que tienen con el trabajo de investigación que hemos desarrollado sobre la formación en mediación policial y la selección de los mejores perfiles para la consecución de los objetivos planteados.

Como se ha venido indicando a lo largo de la tesis todas las Comunidades autónomas, en el ejercicio de su potestad normativa, han regulado la coordinación de las Policías Locales de sus territorios, siempre al amparo del marco Constitucional y la LOFCS. A pesar de que hemos hablado simplemente de la coordinación, esta legislación es más amplia pues tiene como objeto, entre otros aspectos, regular su ámbito competencial y su desempeño profesional.

En este apartado nos centramos en los criterios establecidos en el marco normativo de la Comunidad Valenciana, recordando que existe normativa específica según cada Comunidad Autónoma, por lo que encontramos procesos de selección dispares incluso en las pruebas psicotécnicas de acceso y cursos selectivos previos dependiendo de la CCAA de que se trate. Sin duda, esta dispersión normativa de criterios nos lleva a la conclusión de que no se le presta la debida importancia desde los poderes públicos a las variables para definir cómo y qué se debe medir para la evaluación del desempeño de la labor profesional de las Policías Locales.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En este sentido, por ejemplo, el curso de capacitación básica (agente de policía) es diferente en referencia al número de horas lectivas y contenido curricular en cada Comunidad Autónoma. Tenemos la excepción de las Islas Baleares y de la Comunidad Valenciana que tienen un mismo marco en cuanto al desarrollo Curricular y Convenio formativo entre ambas, acogiendo la Academia de Formación Policial de la Comunidad Valenciana (IVASPE) a personal de las plantillas de las Islas Baleares (Mallorca, Ibiza, Formentera..); en este sentido pueden realizar el curso en sus instalaciones, ya que el *currículum* formativo es el mismo y les equivale para poder ejercer profesionalmente en ambas Comunidades Autónomas.

Ante esta diseminación inconexa de normativa entre las Comunidades Autónomas no parece descabellado apelar por una mayor organización y unificación de criterios sobre aspectos tan esenciales como la selección de los aspirantes, formación, misma uniformidad en todas las Comunidades Autónomas... Y volviendo al apartado formativo, resulta apremiante esa unificación antes resaltada analizando los requisitos de las funciones y ámbito competencial de las policías locales; es importante realizar para todas las CCAA el mismo diseño curricular, capaz de formar por igual a todos los agentes de la Policía Local, independientemente de la Comunidad Autónoma en la que se encuentren, siendo necesario igualmente un periodo posterior de prácticas homogéneo.

En la Comunidad Valenciana, encontramos como marco de referencia la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de la Generalitat, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana. Esta ley, respecto a los puntos reseñados *supra* indica en su preámbulo: “Al mismo tiempo, la nueva ley es sensible a las demandas profesionales y recoge la necesidad de modificar el acceso a la función pública de las policías locales, a través del establecimiento de una fase previa que permitirá homogeneizar los requerimientos y mejorar la eficacia en el reclutamiento. Otro aspecto innovador es la importancia otorgada a la promoción profesional, en línea con la Carta europea de la autonomía local, suscrita por España, que mandata a sus estados signatarios a ofrecer para su función pública local perspectivas adecuadas de carrera. Así, se contempla una modalidad específica de promoción interna, la promoción con movilidad, que supone la posibilidad, para los integrantes de los cuerpos de policía local de la Comunitat Valenciana, de ascender a la categoría inmediatamente superior en un ayuntamiento distinto al de la prestación de servicio. Otra de las cuestiones a destacar en la ley es la apuesta decidida para acabar con la inestabilidad laboral de un elevado número de agentes de policía local en situación de interinidad”.

No obstante, a pesar de ser una ley decidida y vanguardista, ya que trata de frente todos los problemas comentados en el inicio de esta exposición, veremos cómo posteriormente o bien no se han ido cumpliendo las expectativas o incluso han sido enmendadas: nos referimos a la regulación del personal interino que a priori pretende la profesionalización con la desaparición de esta figura, así como el acceso a la función pública con el requisito de una fase previa y, por tanto, una preselección de los perfiles policiales antes de la fase de oposición.

La primera de dichas modificaciones de la Ley la encontramos con el Decreto Ley 2/2018, de 11 de mayo, del Consell, de modificación de la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, la cual señala que: “La Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, tiene como uno de sus objetivos fundamentales, conseguir la plena profesionalización de los servicios de policía local de los municipios valencianos”.

Para ello, el artículo 41 configura unos cuerpos policiales integrados exclusivamente por personal funcionario de carrera, al mismo tiempo que la disposición transitoria primera diseña un proceso encaminado a la consolidación del empleo.

Se observa la clara voluntad del legislador por la erradicación de la figura del interinaje en la profesión policial buscando la total profesionalización, pero esto se quedó en unas meras intenciones ya que este decreto señala que “los ayuntamientos podrán nombrar personal funcionario interino en sus cuerpos de policía local, con la categoría de agente, de acuerdo con lo que se prevé en el artículo 10.1.d del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, y en el artículo 16.2.d de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de ordenación y gestión de la función pública valenciana. En el plazo de siete meses desde la entrada en vigor de este decreto ley, el Consell deberá aprobar las disposiciones necesarias para que los ayuntamientos, tanto de forma individual como colectiva, puedan encomendar a la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias la realización de las pruebas de selección para el ingreso en los cuerpos de policía local a que se refiere el artículo 57.2 de la Ley 17/2017”.

Esta Disposición transitoria conlleva crear bolsas de personal interino y se realizó por parte del IVASPE un diseño formativo tal y como señala el requerimiento anterior. Esta formación ha consistido en un programa formativo formato online

**MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

de 60 horas de duración dividida en bloques (siendo el contenido modificado en varias ocasiones).

En la 1ª edición y respecto de la mediación tuvo una carga docente de 7 horas pasando -debido a su importancia y el requerimiento de los propios alumnos/as policiales en las encuestas de valoración de la asignatura- a aumentar su carga lectiva a la actual que es de 10 horas (un 20% del total de la carga lectiva).

- M1 (15 horas) ÁREA JURÍDICA
- M2 (35 horas) TRÁFICO Y POLICÍA ADMINISTRATIVA
- M3 (10 horas) M3-1 Mediación Policial y Delitos de Odio

M3 (10 horas) PSICOLOGÍA Y COMUNICACIÓN SOCIAL	
<b>MEDIACIÓN POLICIAL</b> 7 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ QUÉ ES MEDIACIÓN POLICIAL. MARCO CONTEXTUAL.</li> <li>✓ EL CONFLICTO. TIPOLOGÍA. INTERVENIR COMO TERCERA PARTE. EL TERCER LADO. GESTIÓN DEL CONFLICTO.</li> <li>✓ TÉCNICAS DE MEDIACIÓN. LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EFECTIVA.</li> <li>✓ PROCEDIMIENTO Y OPERATIVIDAD DE LA MEDIACIÓN POLICIAL.</li> </ul>
<b>DELITOS DE ODIO</b> 3 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ QUÉ SON LOS DELITOS DE ODIO.</li> <li>✓ CONCIENCIACIÓN.</li> <li>✓ ACCIONES DE DEFENSA DE LAS VICTIMAS ANTE ESTOS TIPOS DELICTIVOS.</li> </ul>

Imagen 6. Manual de Mediación Policial y programa curricular. Fuente: IVASPE (2020)

Quedaría desprovisto de sentido este apartado que hace referencia a la selección del personal policial y la carrera profesional si no haciéramos mención expresa de lo establecido por el Decreto 153/2019, de 12 de julio, del Consell, de establecimiento de las bases y criterios generales para la selección, promoción y movilidad de todas las escalas y categorías de los cuerpos de la policía local de la Comunitat Valenciana.

Este Decreto regula las bases de la Carrera profesional actual ya que regula la formación, selección, promoción, en todas las escalas y categorías; no obstante, debemos resaltar que, en fase de elaboración de esta Tesis, está elaborado el anteproyecto de ley de modificación de la misma, por lo que vamos a basarnos en la actual que se encuentra en vigor y haremos mención a las novedades que se pretenden aprobar en la nueva normativa.

Este Decreto señala en su preámbulo que “Entre los objetivos fundamentales de la nueva ley destacan, de un lado, el de consolidar un nuevo modelo de seguridad pública, *potenciando el papel preventivo y orientado a la resolución de conflictos de las policías locales* y, de otro, avanzar hacia una profesionalización cada vez mayor de quienes integran el colectivo policial, poniendo un especial énfasis en la plena igualdad entre hombres y mujeres. Para alcanzar esos objetivos, la regulación de los principios, criterios y métodos de selección de los funcionarios y funcionarias que acceden a los cuerpos de policía local, así como la promoción y movilidad a lo largo de su carrera funcional”.

Dentro de su articulado debemos destacar lo siguiente: “en primer lugar, y en cuanto a los criterios y principios de las convocatorias que se realicen para la selección de miembros de los cuerpos de la policía local, en todas sus escalas y categorías, se regirán por las bases que se aprueben, las cuales deberán garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad, y constarán de las pruebas selectivas que se establezcan, y la superación de un curso selectivo, a realizar en el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (en adelante, IVASPE), de contenido teórico y práctico”.

Posteriormente, en el decreto se hace una clasificación de los requisitos de acceso según la categoría y escala profesional, partiendo de menor a mayor categoría, de este modo encontramos:

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

*Acceso por turno libre para la categoría de agente:*

“Artículo 5. Requisitos

1. Para poder participar en procesos selectivos será requisito tener la titulación exigida para el acceso y haber superado la fase previa, convocada por el IVASPE, consistente en la realización de pruebas físicas y psicotécnicas, así como el curso básico de capacitación.

2. El IVASPE convocará anualmente las pruebas de la fase previa por resolución de la persona titular del órgano con competencias en materia de policías locales.

3. El IVASPE certificará cada una de las pruebas de forma separada y estos certificados tendrán una validez de dos años a contar desde el día de superación de las mismas”.

Una vez superada la fase previa del proceso selectivo, llegamos a la parte de la formación y capacitación policial que debe tener un papel prioritario en la institución policial. Los agentes policiales, especialmente los de nuevo ingreso, deben ser formados en los procedimientos y las nuevas políticas por las que se rige la institución policial. Una acertada capacitación es el factor de cambio y de transformación de una policía reactiva y autoritaria a otra proactiva y asistencial. Pero esta capacitación por sí sola no tendrá los efectos deseados y no llevará consigo ningún cambio real de actitudes a menos que los valores y las técnicas sean valoradas como una prioridad por los actores políticos y reflejadas a nivel práctico en los códigos deontológicos, valores policiales y que sean un aliciente que se refleje también en políticas de ascensos, ya sea a nivel vertical como mejoras a nivel horizontal, tal y como se recoge en los principios de la carrera profesional policial. La capacitación policial es la herramienta básica que tiene la institución policial para transmitir a los agentes policiales los valores y técnicas de trabajo de la agencia policial.

Volviendo a lo establecido nuevamente por el Decreto en cuanto al *Curso de capacitación*:

“Artículo 9. Contenido del curso

1. *El curso de capacitación tendrá una duración total de 700 horas, y constará de una fase teórica a realizar en el IVASPE, y una fase práctica de tres meses a realizar en las Corporaciones Locales de la Comunitat Valenciana que así lo soliciten.*

Para el resto de Categorías el *Curso selectivo*. Una vez superado el concurso-oposición, se deberá realizar un curso de carácter selectivo cuya duración será la siguiente:

- Escala ejecutiva, categoría de oficial: 350 horas.
- Escala técnica, categoría de inspector o inspectora: 300 horas.
- Escala técnica, categoría de intendente: 250 horas
- Escala superior, categoría comisario o comisaria o comisario o comisaria principal: 200 horas.

El IVASPE convalida aquellas materias incluidas en el curso de capacitación que, con idéntico contenido y carga lectiva, hayan sido impartidas con anterioridad en alguno de sus cursos, a quienes acrediten haberlas cursado, eximiéndose de su realización”.

Los requisitos de acceso a los cuerpos de policía local de la comunidad valenciana, se recogen igualmente por escalas:

“Artículo 12. Acceso. Escala básica

El acceso por turno libre a la categoría de agente de policía local se realizará por oposición, de conformidad con lo establecido en el artículo 55 de la Ley 17/1017, de 13 de diciembre, de Coordinación de Policías Locales de la Comunitat Valenciana, debiendo reunir las personas aspirantes los siguientes requisitos, referidos al día en que finalice el plazo de admisión de solicitudes:

- a) Tener la nacionalidad española.
- b) *Haber superado el curso de capacitación correspondiente a la categoría a la cual se accede y la fase previa, realizados por el IVASPE.*
- c) No hallarse inhabilitado o inhabilitada para el desempeño de funciones públicas por sentencia firme ni estar separado del servicio de ninguna administración pública mediante expediente disciplinario.
- d) Carecer de antecedentes penales.
- e) Estar en posesión del título de Bachiller o, en su caso, de la titulación equivalente, de acuerdo con la legislación básica del Estado, o cumplidas las condiciones para obtenerlo, en la fecha que finalice el plazo de presentación de instancias.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- f) Tener al menos dieciocho años de edad y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa.
- g) Comprometerse, mediante declaración jurada, a portar armas de fuego y, si es preciso, a utilizarlas.
- h) Estar en posesión de los permisos de conducción de las clases B y A2, regulados en el Reglamento General de Conductores (Real decreto 818/2009, de 8 de mayo).
- i) No sufrir enfermedad o defecto físico alguno que impida el desempeño de las funciones, de acuerdo con los cuadros de exclusiones médicas establecidos mediante disposición reglamentaria del titular del departamento del Consell con competencia en materia de seguridad. En ningún caso, dichos cuadros de exclusiones médicas podrán suponer discriminación de las personas con diabetes, VIH ni cualquier otra enfermedad inmunológica no asintomática, siempre que dichas enfermedades no imposibiliten el ejercicio del puesto de trabajo.”

Un elemento que queremos destacar es la inclusión para el desarrollo de la Carrera profesional, tanto horizontal como vertical, del concepto y del formato “Mejora de empleo”. Esto ha sido una reivindicación del colectivo policial que, si bien se realizaba en otros empleos de la administración pública para el resto de funcionarios, no existía para los Policías Locales. Especialmente acuciante ha sido este problema para los mandos policiales, debido a la situación de emergencia vivida con la Pandemia que, entre otras cosas, provocó la urgente necesidad de provisión de mandos en los cuerpos policiales, haciendo necesarias la creación de bolsas por mejora de empleo de distintas plazas en las categorías de mandos para dar cobertura de forma provisional a las tareas que deben llevar a cabo estos empleos, en especial en el ámbito operativo. Esto ya se encontraba legalmente establecido en los artículos 107 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat Valenciana, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, y ahora en el artículo 30 del Decreto 153/2019, de 12 de julio, del Consell, de establecimiento de las bases y criterios generales para la selección, promoción y movilidad de todas las escalas y categorías de los Cuerpos de Policía Local de la Comunitat Valenciana.

El citado Decreto lo señala en su art 30 de la siguiente forma: “Artículo 30. Régimen de la mejora de empleo en los cuerpos de policía local de la Comunitat Valenciana.

1. La utilización de la modalidad del nombramiento provisional por mejora de empleo como sistema de provisión de puestos de trabajo vacantes en los cuerpos de policía local de la Comunitat Valenciana se ajustará a lo dispuesto en la normativa de función pública valenciana, y por lo dispuesto en este reglamento.

5. El nombramiento por mejora de empleo se podrá utilizar solo *excepcionalmente*, cuando por especificidad de las funciones o déficit de efectivos de personal en la categoría funcional de que se trate, se acredite documentalmente en el expediente, la imposibilidad de cubrirlo con personal funcionario de carrera mediante alguno de los sistemas de provisión voluntaria previstos en la normativa vigente”.

Otro elemento de gran importancia ha sido la unificación de criterios y la designación del personal miembro de los tribunales de selección para los procesos de oposición, concurso-oposición y mejoras de empleo en el art 33 del decreto y es que, por primera vez, a estos se les exige haber recibido la formación específica necesaria para el adecuado ejercicio de sus funciones, impartida u homologada por el IVASPE. Esta formación que se realiza a los policías locales que quieren formar parte de los tribunales selectivos en las oposiciones en el caso de la Comunidad Valenciana, se ha realizado por el IVASPE junto a la Conselleria de justicia; el objetivo es dotar a los procesos selectivos de mayor transparencia y profesionalización. El curso formativo tiene una duración de 25 horas y en él se trabajan competencias técnicas para poder elaborar el diseño de las pruebas de oposición, tanto teóricas como prácticas, analizando los aspectos jurídicos, administrativos y las competencias éticas.

A continuación, se adjunta a modo descriptivo y comparativo, el Decreto 179/2021, de 5 de noviembre, del Consell, de establecimiento de las bases y criterios generales para la selección, promoción y movilidad en los cuerpos de policía local de la Comunitat Valenciana. -Diario Oficial de la Generalitat Valenciana de 18-11-2021-. Ley de la Carrera profesional policial en la Comunidad Valenciana, donde ya se han producido de facto cambios sustanciales respecto del anterior. “Este Decreto, tiene por objeto actualizar el desarrollo reglamentario de la Ley de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales mediante las pertinentes modificaciones en la configuración de los procesos selectivos y de provisión de puestos que articulan el ingreso en los cuerpos policiales y el desarrollo de la carrera profesional de su personal. En particular, se regula el curso selectivo que deberán realizar en el Insti-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

tuto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE) todas las personas que superen las pruebas de acceso a la escala básica de policía local, en sustitución del curso previo de capacitación que preveía la Ley antes de la modificación operada en diciembre de 2019”.

Se refiere en este punto, cuando habla del curso previo de capacitación, a lo señalado por la Ley 9/2019, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat. Señala la eliminación del curso de capacitación y la fase previa que se configuraban como requisitos ineludibles para la participación en los procesos de selección de policías locales. «Disposición adicional quinta. Contenido y duración definitiva de los cursos impartidos por el IVASPE. *El contenido y duración definitiva de los cursos impartidos por el IVASPE y previstos en la presente ley, se regularán mediante resolución de la persona titular de la conselleria competente en materia de seguridad pública y emergencias*».

Esto supone la eliminación de facto de la preselección de los aspirantes de Policía. En esta nueva normativa desaparece el curso previo de capacitación lo que a nuestro entender es un error pues debería haberse mantenido ya que con esta “*preselección*” es previsible obtener una selección de los perfiles más idóneos (dado que las personas aspirantes a la plaza ya han pasado previamente por ese curso formativo de capacitación).

En la Disposición Tercera por contra, sí que se centralizan a través del Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE), las convocatorias de las pruebas físicas y psicotécnicas, tal y como señalan los anexos IV y V que regulan dichos procedimientos. De este modo por medio del IVASPE se podrá certificar estas pruebas de forma separada, con una validez de dos años a contar desde el día de superación de las mismas. Con esto se evita a los Ayuntamientos tener que realizar el proceso selectivo en estas dos pruebas reduciendo costos y agilizando los plazos en la oposición.

### **3. La Carrera profesional en el Ayuntamiento de València y el análisis de la Policía Local de València (Mediación Policial)**

Para la implementación de un modelo de carrera profesional dentro de la Administración Pública en el Ayuntamiento de València, en primer lugar, se confeccionó una encuesta que se realizó a su personal funcionario y laboral. Los resultados de la encuesta de clima y satisfacción laboral realizada al personal del Ayuntamiento de Valencia en el año 2016 fueron relevantes ya que señalaban que el personal, tanto hombres como mujeres, reclamaban un modelo de progresión uniforme y de ascenso, siendo señalado por estos como un elemento motivador para el desempeño de sus funciones.

El Ayuntamiento de València ha adoptado el sistema de metas OKR (es el acrónimo de *Objetivs and Key Results – Objetivos y Resultados Claves*)

Para perseguir sus propósitos; tanto su cultura, como la estructura de los OKR están enfocados en conseguir resultados, no en generar trabajo. Utilizados para crear Enfoque y establecer prioridades. Mediante este método puedes alinear los objetivos de la visión con resultados que pueden afrontar las personas en el día a día. La innovación pública es la nueva frontera de creación de valor público. La clave es importar este modelo dentro de las administraciones públicas; aquí ponemos el ejemplo de la implementación de este modelo dentro del Ayuntamiento de Valencia y específicamente en la Policía Local de Valencia, tomando como uno de los objetivos a medir, los resultados del servicio de Mediación policial.

Para introducir el marco teórico de este modelo, previamente debemos hacer referencia a Peter Drucker (1954). El autor se focaliza en el planteamiento de objetivos específicos para cada persona, cuya aportación ayudaba a conseguir los objetivos generales de la empresa o institución (denominado con las siglas *MBO, Management by Objectives – Gestión por Objetivos*).

Posteriormente Andy Grove (1971), socio fundador de la empresa internacional Intel, replanteó el sistema de MBO en una forma más simple. El sistema simplificado contestaba las siguientes preguntas: ¿A dónde quiero ir? Y ¿Cómo me mediré para llegar ahí? Sugirió que los objetivos deberían de plantearse y revisarse frecuentemente, por lo menos cada trimestre, ya que las circunstancias del entorno son variables y, por tanto, se deberían de calendarizar de forma periódica los controles de esas variables.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Finalmente, John Doerr (1999) siguió la estela del anterior autor en la misma empresa y aprendió estos conceptos de Andy Grove pero los reformuló y, siendo asesor de Google, introdujo en el sistema a Larry Page y Sergey Brin, los co-fundadores de Google, quienes adoptaron y popularizaron los OKRs.

Este proceso metodológico se trasladó al Ayuntamiento de València que lo calendarizó en las siguientes fases:



**Imagen 7.** Diseño Plan OKR y Evaluación del Desempeño y Carrera Profesional del Ayuntamiento de València. Fuente: Ayuntamiento de València (2020)

Hemos visto la evolución del corpus teórico y metodológico, pero este no tendría viabilidad, y menos en el marco de la administración, sin la existencia de un marco normativo que haga factible transformar estas teorías en praxis. Nos referimos en este punto al marco normativo, en concreto, al Real decreto legislativo 5/2015, de 30 octubre, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado público (TREBEP). En su Capítulo II es donde de forma detallada se regula normativamente la carrera profesional y la evaluación de su desempeño. Finalmente, destacamos una realidad ampliamente demandada por los funcionarios y los agentes policiales y es la diferenciación de la carrera vertical y horizontal que hasta la fecha no se encontraba regulada.

“Artículo 16. Concepto, principios y modalidades de la carrera profesional de los funcionarios de carrera.

1. Los funcionarios de carrera tendrán derecho a la promoción profesional.
2. La carrera profesional es el conjunto ordenado de oportunidades de ascenso

y expectativas de progreso profesional conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad. A tal objeto las Administraciones Públicas promoverán la actualización y perfeccionamiento de la cualificación profesional de sus funcionarios de carrera.

3. Las leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto regularán la carrera profesional aplicable en cada ámbito, que podrán consistir, entre otras, en la aplicación aislada o simultánea de alguna o algunas de las siguientes modalidades:

a) *Carrera horizontal*, que consiste en la progresión de grado, categoría, escalón u otros conceptos análogos, sin necesidad de cambiar de puesto de trabajo y de conformidad con lo establecido en la letra b) del artículo 17 y en el apartado 3 del artículo 20 de este Estatuto.

b) *Carrera vertical*, que consiste en el ascenso en la estructura de puestos de trabajo por los procedimientos de provisión establecidos en el capítulo III del título V de este Estatuto.

d) *Promoción interna horizontal*, que consiste en el acceso a cuerpos o escalas del mismo Subgrupo profesional, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 18.”



**Imagen 8.** Modalidades de Carrera Profesional. Fuente: Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020)

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El siguiente marco normativo de referencia que debemos analizar es la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana. En el Ayuntamiento de València, dentro de su ámbito competencial, nos referiremos a continuación a su *Reglamento de evaluación del desempeño y rendimiento y la carrera profesional horizontal del personal del Ajuntament de València*, aprobado el 14 de julio de 2020.

Según su preámbulo: “Con esta normativa junto a las anteriormente citadas se establecen las bases legales para la implantación de la carrera profesional vertical y horizontal. Es un conjunto de expectativas de progreso para el personal empleado público que busca incentivar el conocimiento experto de este. Para la gestión de la carrera profesional es necesario valorar la actuación del personal empleado público: su trayectoria y actuación profesional, la calidad de los trabajos realizados, los conocimientos adquiridos, su implicación con la organización y el rendimiento y logro de los resultados de los objetivos fijados. Consecuencia de todo lo anteriormente expuesto, el Reglamento regula el sistema de carrera profesional horizontal del personal funcionario de carrera del Ayuntamiento de Valencia, así como el sistema de evaluación del desempeño y rendimiento. Se fijan los factores de cumplimiento de objetivos colectivos y, si procede, los individuales. Se establecen los mecanismos de transferencia de conocimientos y la articulación de la gestión del conocimiento y capital intelectual al Ayuntamiento.”

Podemos afirmar que el objetivo principal de este Reglamento es, sin duda, mejorar la productividad para con ello dar un servicio de calidad a la ciudadanía y los elementos para alcanzarlo serían:

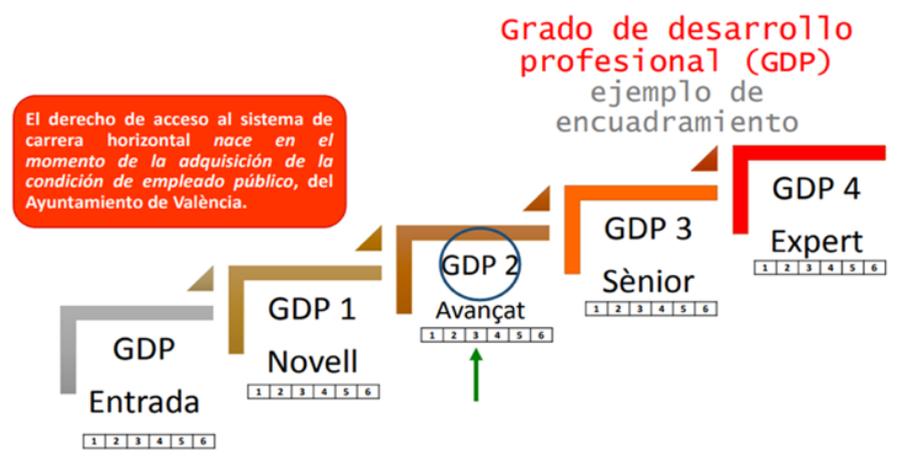
- Incrementar la cualificación profesional
- Generar una alternativa a la carrera vertical.
- Discriminar positivamente, con criterios objetivos, según las aportaciones y contribuciones del personal. Incentivos.
- Rendir cuentas individualmente en la Evaluación del Desempeño.
- Rendir cuentas colectivamente Evaluación del Rendimiento.
- Centrar la Evaluación del Desempeño Profesional para validar los otros sistemas de: selección interna y externa, formación, provisión, etc.

A continuación, analizaremos con más detalle el articulado más relevante para nuestra investigación, referido a los procesos formativos y la transferencia de conocimiento, que son factores determinantes en la evaluación del desempeño y la carrera profesional.

El reglamento comienza destacando la estructura y categorías de la carrera profesional, y define los Grados de desarrollo profesional o GDP. “La estructura de la carrera se articula por medio de un sistema de grados y escalones de ascenso y se hará efectiva a través de la progresión en cada uno de los cuerpos y agrupaciones profesionales, en la estructura de grados y escalones de desarrollo profesional. Según establece el art. 6 el sistema de carrera profesional horizontal establece cinco grados, que comportan una retribución asociada, después de la superación de los requisitos exigidos. Los grados de desarrollo profesional que estructuran la carrera horizontal son:

- a. GDP de Entrada.
- b. GDP1 o grado Novel.
- c. GDP2 o grado Avanzado.
- d. GDP3 o grado Senior.
- e. GDP4 o grado Experto”.

Se progresa del GDP inferior al inmediatamente superior cuando se reúnen todos los requisitos que permiten la progresión.



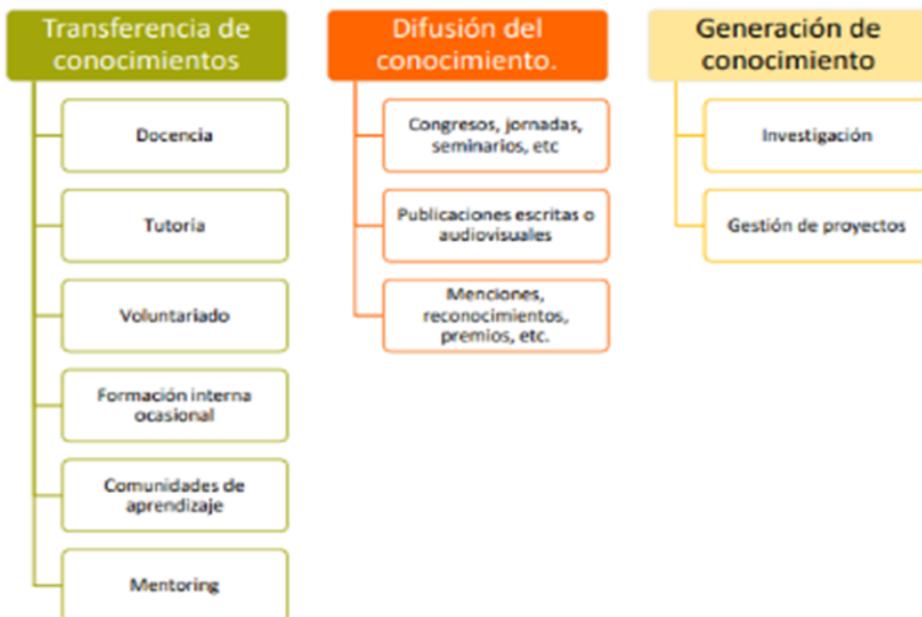
**Figura 13.** Grupo Grado de Desarrollo Profesional (GDP). Fuente: Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020)

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Para la *Evaluación del Desempeño* se analizarán determinados Factores, divididos en 2 grandes bloques. Unos factores serán sobre el rendimiento colectivo o en equipo y otros se referirán exclusivamente a la evolución del funcionario acorde a los criterios ponderables de análisis y evaluación. Dentro de estos factores nos centraremos en aquellos en los que se valoran los conocimientos que ha adquirido el policía, su formación relacionada con su desarrollo profesional y a su vez la transferencia de conocimientos. Estos Factores son:

- Factor F6. Se valorarán los conocimientos adquiridos, la formación y el desarrollo de conocimientos relacionados con la práctica profesional.
- Factor F7. Transferencia de conocimientos. Se valorará la docencia, la tutorización e instrucción al personal empleado nuevo o a otro personal (mentoring), la difusión y generación de conocimiento, así como la participación y colaboración en la investigación y en la innovación en materias relacionadas con las funciones ejercidas.



**Figura 14.** Transferencia de conocimiento Factor F7. Fuente Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020)

La evaluación del desempeño se configura como el procedimiento por medio del cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o logro de resultados. Las características y criterios de aplicación de los instrumentos habilitados para llevar a efecto la evaluación del desempeño tendrán que ser objeto de publicidad suficiente entre el personal empleado público.

Los objetivos principales de los sistemas de evaluación del desempeño y rendimiento están relacionados con la mejora de la productividad, la motivación y *la formación del personal empleado público* y la calidad de los servicios.

NECESSITATS DE FORMACIÓ	
Formació a considerar (a completar per la persona superior jeràrquica directa)	
PRIORITAT	TIPUS D'ACCIÓ FORMATIVA

NOTA: S'han d'indicar les necessitats formatives de la persona avaluada i la seua prioritat.

**Figura 15.** Plan de Mejora Individual PMI – Necesidades Formativas. Fuente Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020)

Cuando hablamos de las herramientas para la Evaluación del Desempeño debemos, en primer lugar, hacernos las siguientes preguntas: ¿Qué necesitamos para evaluar?, ¿Cuáles son las consecuencias de su implementación? Podemos decir que, según el grado de implicación del policía en la consecución de esos objetivos, puede tener unas consecuencias negativas o positivas.

Consecuencias negativas:

- Remoción del puesto obtenido por concurso.
- Gestión disciplinaria.
- La no percepción de las retribuciones asociadas.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

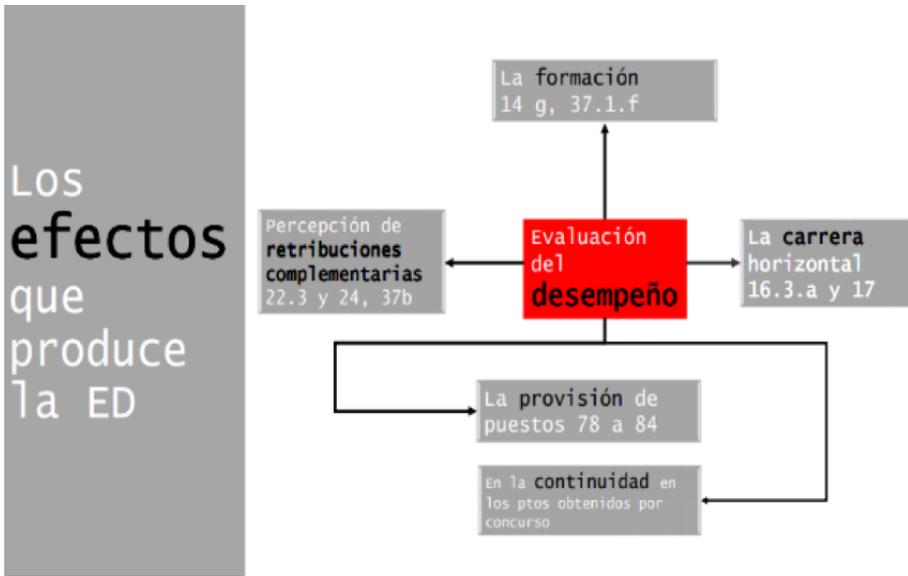
Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Consecuencias positivas:

- Progresión horizontal.
- Progresión vertical (mérito en concursos y promoción interna).
- Formación.
- Retribuciones.
- Crecimiento personal.

Como observamos, entre las consecuencias positivas encontramos el apartado de formación, que ayudará a progresar al policía a nivel profesional y personal, pudiendo aplicar estos conocimientos adquiridos en su ámbito profesional. “Esto corresponde con otras profesiones relacionadas con las Ciencias Sociales que valoran capacidades creativas y de flexibilización ante situaciones del entorno laboral, teniendo en cuenta la experiencia laboral y el talento que ayudan a definir los aspectos clave importantes en el desarrollo de la evaluación de desempeño laboral” (Álvarez, Alfonso e Indacochea, 2018).

“En consecuencia, la evaluación del desempeño, rendimiento y los demás factores pasan a convertirse en herramientas esenciales dentro del modelo, sin cuya presencia e impacto de la evaluación del rendimiento y del desempeño es imposible reconocerla y ponerla en funcionamiento. La formación y actualización de los conocimientos, la implicación con los objetivos y fines de la administración pública van a ser una exigencia para las empleadas y los empleados públicos y van a ser objeto de evaluación, análisis y valoración”. (Ayuntamiento de Valencia, 2020)



**Figura 16.** Efectos Evaluación del Desempeño – ED. Fuente Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020)

No obstante, la confección de la misma, o al menos de una parte, se ha producido durante el tiempo de confinamiento (*Lockdown*) y posteriores restricciones sanitarias debido al Covid19. Esto dentro de nuestra investigación ha derivado a que se produzca una necesidad transformativa prevista para unos años dentro del plan de acción de la Evaluación de desempeño y Carrera profesional, donde se preveía la transformación digital y potenciar el teletrabajo.

Se entiende por teletrabajo (siguiendo la reglamentación del desempeño del Ayuntamiento de València, 2020): “toda modalidad de prestación de servicios en la que se desarrolla toda la jornada laboral en un sistema no presencial y desde un puesto de trabajo en el que se garanticen las condiciones exigidas en materia de prevención de riesgos laborales, de seguridad social, de privacidad y de protección y confidencialidad de los datos mediante el uso de medios electrónicos, siempre que las necesidades del servicio lo permitan”.

Mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

enfermedad COVID-19, modificado por Real Decreto 465/20, de 17 de marzo, se hizo efectiva la previsión contenida en el artículo 116 de la Constitución y desarrollado por la Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio con motivo de la situación sanitaria generada por la COVID-19. Por resolución de Alcaldía 73/2020, de 15 de marzo, se adoptaron las medidas pertinentes para atender a la población y garantizar los servicios esenciales de competencia municipal, se fueron ampliando y concretando medidas de carácter organizativo y de gestión de personal para garantizar los referidos servicios esenciales, así como medidas que permitieran reforzarlos, implantando modelos de trabajo no presencial para mantener la actividad municipal. El 18 de mayo de 2020 se aprobó el Protocolo para la reincorporación presencial del personal al servicio del Ayuntamiento de Valencia. Se estableció para salvaguardar la seguridad y la salud de las empleadas y empleados públicos un modelo generalizado para los colectivos catalogados como “no esenciales”; en el caso de la Policía se hicieron turnos de trabajo de forma independiente creando grupos “burbuja” de seguridad para evitar el contagio de todo el colectivo.

Así pues, la pregunta sería, ¿cómo podemos incardinar esto en el marco de la mediación policial? La respuesta, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, sería buscando los principios de eficacia y eficiencia. Hay que entender que un buen diseño de carrera profesional policial permite mejorar el rendimiento y la productividad del empleado público y, en definitiva, la eficacia y eficiencia de la Administración. En este punto entendemos que los programas se pueden y deben evaluar tanto de forma longitudinal como transversal para validar su diseño y evolución, con el fin de corregir disfunciones en el proceso. Igualmente se debe validar la actuación de los agentes mediadores estableciendo ítems y valores cuantificables y medibles objetivamente que nos permitan alcanzar los objetivos establecidos por la organización lo que, sin duda, repercutirá de forma directa en el servicio y en la atención a los usuarios finales, es decir, a la ciudadanía.



**Imagen 9.** Seguimiento de Objetivos de Teletrabajo COVID19.  
Fuente: Ayuntamiento de València (2020)

A modo de ejemplo señalaré los *objetivos a cumplir en relación con un servicio de mediación policial*, en este caso para la Policía Local de València.

#### *Objetivo 1: Mediación Policial*

El objetivo principal en relación al servicio de Mediación Policial es el de mejorar la resolución de conflictos a través de este mecanismo alternativo de resolución de conflictos (mediación policial), así como el de mejorar el nivel de éxito de las mediaciones realizadas y la calidad de las mismas.

El servicio de mediación en la Policía Local de Valencia comenzó en enero de 2010 en el Distrito Policial de “Marítimo” como prueba piloto, en el marco del Proyecto Europeo “*Safeland*” (barrios y colegios seguros en Europa), que se estaba desarrollando en aquel momento. Este proyecto buscaba el análisis y mejora de la Seguridad en barrios y colegios y fue seleccionado por el Programa de Prevención y Lucha contra el Crimen de la Comisión Europea. Tras los buenos resultados de la prueba piloto llevada a cabo, se procedió a su posterior implantación en el resto de unidades de distrito, aplicándose durante el año 2011 en toda la Policía Local de Valencia. Es por ello por lo que la estadística oficial del Servicio de Mediación de la Policía Local de Valencia comprende desde el año 2011 hasta la actualidad.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

La ley de mediación de la Comunitat Valenciana (Ley 24/2018) y el Reglamento que la desarrolla (Decreto 55/2021, de 23 de abril), así como los términos introducidos al respecto de la mediación administrativa de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, junto a la inclusión en la nueva Ordenanza de Convivencia Ciudadana de este ayuntamiento, han creado un nuevo marco especializado en lo respectivo a las figuras de las personas mediadoras profesionales, estableciendo una serie de requisitos de formación y actuación muy específicos, determinando de forma explícita la tipología de conflictos susceptibles de mediación policial y el perfil que han de cumplir las personas mediadoras, en nuestro caso los agentes policiales mediadores.

La ponderación de indicadores se ha realizado teniendo presente el peso en relación con el resto de los indicadores, valorando un 10% más en el caso de las mediaciones el valor “éxito en las mediaciones”, es decir, mediaciones con acuerdo positivo entre las partes, que el total de mediaciones realizadas.

- Indicadores:
  - Mediaciones positivas realizadas
  - Porcentaje de mediaciones positivas sobre el total de realizadas
  - Agentes mediadores
- Argumentación del baremo del rendimiento

Se han incluido rangos de valoración porcentuales para ajustar de una forma más fidedigna los niveles de cumplimiento de cada indicador. De esta forma, el nivel de máxima excelencia (puntuación 10), al cual aspiramos, es directamente un 100%, no como en la matriz anterior en la que la citada puntuación se correspondía con un tramo entre el 90 y el 100%, es decir, únicamente el 100% equivale al cumplimiento total (valor 10).

- Con base en la información precedente y a los objetivos preestablecidos el número de mediaciones cuyo rendimiento base (3) se establece en 400, con una progresión a mejor rendimiento de +50 mediaciones.
- Por otro lado, el porcentaje de mediaciones exitosas se refleja porcentualmente en aumentos sucesivos de 10%, estableciéndose un rendimiento base en 30%.

En la siguiente imagen presentamos la matriz del rendimiento y los objetivos de Mediación Policial.

**MATRIZ DE RENDIMIENTO (I)**

**OBJETIVO I: MEDIACIÓN**

INDICADORES	NIVEL DE RENDIMIENTO - MEDIACIÓN										PESO DEL INDICADOR	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>AÑO 2019</b>												
A	Mediaciones realizadas	300	350	400	450	500	550	600	650	700	750	35%
B	% Mediaciones positivas	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	55%
COLUMNA 1		COLUMNA 2	COLUMNA 3	COLUMNA 4	COLUMNA 5	COLUMNA 6	COLUMNA 7	COLUMNA 8	COLUMNA 9	COLUMNA 10	COLUMNA 11	COLUMNA 12

**LEYENDA**

A	Mediaciones realizadas	Número de mediaciones individuales finalizadas, ya sea con acuerdo final o sin él.
B	% Mediaciones positivas	Porcentaje sobre el total de mediaciones finalizadas con resultado positivo (con acuerdo entre las partes).

**Tabla 7.** Plantilla Matriz de rendimiento Mediación Policial. Fuente Policía Local de València

**MEDIACIÓN**

	Indicadores (2)	NIVEL DE RENDIMIENTO									
		5	6	7	8	9	10				
Objetivos Colectivos Específicos (1)											
UNIDADES DESCENTRALIZADAS: UNIDADES DE CIRCUITO, UOI											
Mejorar el nivel de éxito de la mediación policial como mecanismo de resolución de conflictos	Porcentaje de mediaciones positivas sobre el total de las realizadas en el año	50%	60%	70%	86,7%	90%	100%				

Los valores alcanzados durante el ejercicio de 2018 nos sitúan en un nivel de rendimiento 8 (86,7% de mediaciones viables positivas) – **MUY BUENO**

**Tabla 8.** Evolución matriz de rendimiento y objetivos Evaluación del desempeño año 2018. (primer año de implantación en el Ayuntamiento como prueba piloto) Fuente Policía Local de València.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

 Objectius Col·lectius Específics (1) UNIDADES DESCENTRALIZADAS: UNIDADES DE DISTRITO_UDR	Compromisos d'Objectius Específics Servici municipal	ANY 2019										PES (4)	Avalua (5)
	Indicadors (2)	Avaluació de l'acompliment i carrera professional horitzontal											
		MATRIU DE RENDIMENT											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mejorar el nivel de éxito de la mediación policial como mecanismo de resolución de conflictos	Porcentaje de mediaciones positivas sobre el total de las realizadas en el año	0-19%	20-29%	30-39%	40-49%	50-59%	60-69%	70-79%	80-89%	90-99%	100%	20%	Policia Local

**Tabla 9.** Evolución matriz de rendimiento y objetivos Evaluación del desempeño año 2019.

Fuente Policía Local de València.

 Objectius Col·lectius Específics (1) UNIDADES DESCENTRALIZADAS: UNIDADES DE DISTRITO_UDR	Compromisos d'Objectius Específics Servici municipal	ANY 2020										PES (4)	Avalua (5)
	Indicadors (2)	Avaluació de l'acompliment i carrera professional horitzontal											
		MATRIU DE RENDIMENT											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Mejorar el nivel de éxito de la mediación policial como mecanismo de resolución de conflictos	Porcentaje de mediaciones positivas sobre el total de las realizadas en el año	0-19%	20-29%	30-39%	40-49%	50-59%	60-69%	70-79%	80-89%	90-99%	100%	25%	Policia Local
Mejora de los controles preventivos de Seguridad Vial	Número de controles efectuados en un promedio mensual	100	128	156	184	212	240	268	280	300	340	25%	Policia Local
	Duración del control en minutos (media)	25'	30'	35'	40'	45'	50'	55'	60'	90'	120'	20%	Policia Local
	Número de personal policial que desarrolla el control (media)	2		3		4		5		6		20%	Policia Local
Relación policía local - comunidad	Número de reuniones mensuales en las cuales los agentes de proximidad se reúnen con las AAVV	60	65	70	75	80	85	90	100	110	130	10%	Policia Local

**Tabla 10.** Evolución matriz de rendimiento y objetivos Evaluación del desempeño año 2020.

Fuente Policía Local de València.

## **CAPÍTULO III:**

# LA POLICÍA Y LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ESPECIAL REFERENCIA A LOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS Y A LA MEDIACIÓN POLICIAL

## **I. EL PUNTO DE PARTIDA: EL CONFLICTO**

### **1. Planteamiento general**

Estudiar los mecanismos de resolución de controversias requiere, inevitablemente, tomar en consideración y como punto de partida, la existencia de conflictos. Los conflictos son consustanciales a la vida diaria, a las relaciones a las que la convivencia da lugar, siendo una quimera una vida sin conflictos: con nuestros compañeros de trabajo, en la comunidad de vecinos, en el colegio, en los centros deportivos, con la familia no es inusual la existencia de desavenencias. Es más, es posible que un conflicto entre dos personas acabe afectando a otras muchas -a un colectivo-: a la comunidad de vecinos, a todo un curso del colegio, etc. Cuestión distinta es la intensidad de la disputa y la necesidad o no que se tenga de resolverla.

Los conflictos comienzan siendo problemas, entendidos estos como el malestar que genera una determinada situación y que afecta a dos posiciones. Si los problemas se enquistan pueden llegar a producir sentimientos de rabia, miedo, desvalorización, etc. que pueden acabar por convertir el problema en un verdadero conflicto. En este paso tienen mucho que ver nuestras creencias -lo que pensamos que está bien y lo que está mal, lo que creemos justo o injusto, etc.-.

De los varios significados que el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua recoge del término -combate, lucha, pelea, enfrentamiento, apuro, materia de discusión...- me parece importante reparar en su acepción psicológica -“coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia”-; y ello porque, para dar cabida a los mecanismos de resolución de conflictos no se trata simplemente de que exista una confrontación de intereses, sino que es necesario poner el centro de atención en la percepción que el sujeto tiene de la misma. Dicho de otra manera, debe percibirse la existencia de intereses divergentes, aunque en realidad no lo sean o no lo sean tanto.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Es posible que, ante la existencia de posiciones contrapuestas, el o los sujetos implicados perciban que “la cosa no es tan grave” y que el tiempo “pondrá todo en su sitio”, optando de esta manera por mantener una actitud pasiva. Estaríamos ante comportamientos de “evitación” y “acomodación” al conflicto. La evitación implica una negación del problema y, consecuentemente, la no existencia de negociación ni de cualquier otro mecanismo para solucionarlo. La acomodación comporta sacrificar el resultado en aras de fortalecer una relación.

En el conflicto también hay un lado positivo: ayuda a desarrollarnos como personas, a madurar, a aprender a relacionarnos con los demás, a afrontar de una manera diferente los problemas, a aceptar comportamientos de los otros que no entendemos considerando la diferencia como un valor, a ser empáticos, a aprender a gestionar las desavenencias, etc. Si concebimos el conflicto de manera negativa, renunciamos a una gran estrategia educativa, ya que aumenta el nivel de desarrollo moral. Además, no se debe identificar conflicto con indisciplina, pues es un error muy repetido. La percepción crítica del conflicto es muy importante para percibir espacios subjetivos que van a servir de base en la creación de estrategias que gestionen conflictos en un marco de convivencia pacífica (Boqué, 2007; Morales y Caurín, 2014).

En general existen tres concepciones del conflicto: *la tradicional o racionalista*, *la interpretativa* y *la socio-afectiva*. En atención a la primera, el conflicto es percibido como algo negativo, perjudicial, y que, por tanto, debe corregirse. Se asocia a violencia, a malestar. *La perspectiva interpretativa* concibe el conflicto como algo consustancial a la vida con otros y que es producto de las creencias de cada uno y de una deficiente comunicación. Por tanto, si los sujetos se dan cuenta que sus creencias no tienen por qué ser la de otros y que no son objetivas, sino subjetivas, es posible superar esa situación conflictual. Por último, *la perspectiva socio crítica o socio afectiva* hace hincapié en la percepción del conflicto como algo que transforma la sociedad haciendo que sus sujetos se desarrollen, crezcan, comprendiendo la solución del conflicto desde parámetros no violentos.

En cambio, puede ocurrir que se tenga la necesidad de poner fin al conflicto, que se prefiera solucionarlo para, de esta manera, superar la sensación de angustia que el mismo genera. Es en ese momento cuando entran en juego los mecanismos de solución de conflictos a los que me referiré más adelante.

## 2. Elementos del conflicto

Se puede decir que el conflicto es la suma de actitudes, presunciones, comportamientos y contradicciones. El primer elemento, la actitud, va referido a la percepción que cada parte tiene del otro, a cómo sienten y piensan y a cómo interpretan el conflicto en sí. Va íntimamente unido a las presunciones, a lo que presumimos del otro, de qué son las cosas o de cómo deberían ser. Se trata de un elemento motivacional, no objetivo.

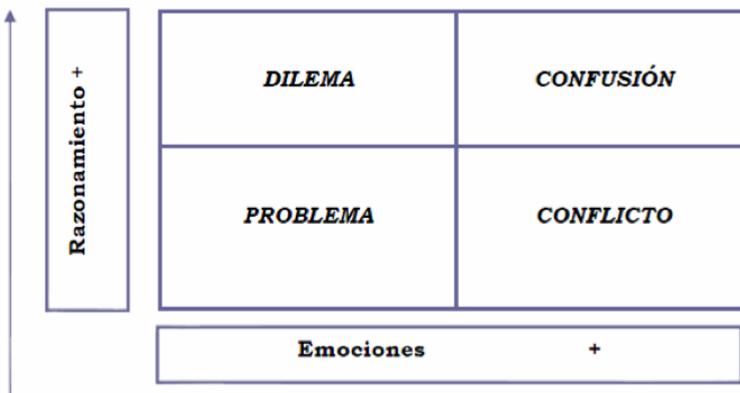
El comportamiento es un aspecto objetivo, hace referencia a cómo actúan las partes ante el conflicto, a si son dialogantes en aras de llegar a un acuerdo que solucione la controversia o, en cambio, son herméticas e inamovibles en su posición; a sí buscan soluciones, a si están dispuestas a ceder en parte o a sí, en cambio, pretenden perjudicar en todo lo posible al otro haciendo que se sienta mal.

Finalmente, la contradicción hay que ponerla en relación con la percepción que cada parte tiene del conflicto y de sus causas.

Para Galtung (2003) los átomos del conflicto, el elemento estructural que lo conforma, serían la disputa y el dilema.

- Disputa: dos personas que persiguen un mismo fin.
- Dilema: una persona que persigue dos fines incompatibles

Lo expuesto por Galtung, ha sido representado por Redorta (2007) de la siguiente manera:



**Imagen 10.** Dilema Vs Conflicto. Fuente: Redorta (2007)

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Se puede concluir con Redorta (2007) que el conflicto se origina debido a las diferentes percepciones de la situación -resultado de las creencias y valores que cada parte tiene-, a la existencia de intereses no coincidentes y a la falta de autoestima o de reconocimiento de la parte contraria.

En cuanto a la tipología conflictual muchas son las clases de conflictos que pueden darse y también diversos los criterios para clasificarlos. Sin ánimo de ser exhaustivos pueden ser, en atención a su veracidad, reales o imaginarios; según los participantes, intrapersonales, interpersonales, intragrupal o intergrupales; atendiendo a contenido, de intereses, éticos y de valores, de liderazgo y poder, etc.

En cuanto a la evolución del conflicto hay que diferenciar entre: la escalada del mismo (tendencia a incrementarse el grado o intensidad de la conflictividad) y la desescalada (tendencia a la reducción del grado o intensidad de la conflictividad).

	<b>ESCALADA DEL CONFLICTO</b>	<b>DESESCALADA DEL CONFLICTO.</b>
<b>CUANDO</b>	Otra persona se involucra en la disputa y se pone de un lado	Las emociones de miedo, cólera o frustración son expresadas directamente, más que dejarse llevar por ellas.
	Uno de los implicados se siente amenazado por el otro.	Las amenazas son reducidas o eliminadas.
	No hay interés o no nos esforzamos en mantener la relación, o hay una historia de conflictos improductivos y negativos entre las partes.	La gente implicada en el conflicto coopera para resolverlo.
	Se da un incremento de las manifestaciones de cólera, miedo o frustración.	Las necesidades son abiertamente discutidas.
	No se reconocen o satisfacen necesidades importantes,	La gente involucrada puede utilizar sus habilidades de pacificación, o reciben alguna ayuda para ponerlas en práctica.
	Hay una falta de habilidades para construir relaciones físicas, o bien no existe el apoyo necesario para utilizarlas.	

**Tabla 11.** Escalada del Conflicto y Desescalada. Fuente Redorta (2007)

## II. BREVE APROXIMACIÓN A LOS MECANISMOS HETEROCOMPOSITIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ante la existencia de un conflicto y el interés de una o más partes en solucionarlo cabe plantearse cuáles son las vías para hacerlo. En las sociedades primitivas era posible la “*justicia privada*”, es decir, era factible que el ofendido o los suyos impusieran al ofensor una determinada consecuencia por unos concretos actos. Es la conocida como “*ley del Talión*” en el que la víctima puede infligir a su ofensor un daño *similar* al que ella sufrió.

A pesar de que el conocido como “*ojo por ojo diente por diente*” estaba pensado para que entre el acto y su consecuencia (el daño y el castigo) hubiera una proporción (“derecho a hacer lo mismo que te han hecho”), lo cierto es que los peligros de esta manera de actuar son evidentes. Cuando quien decide la consecuencia y el alcance de la actuación de otra persona es parte implicada en el conflicto la posibilidad de objetividad se desvanece. Como indica Pardo Iranzo (2021), no solo hay que poner de manifiesto la más que probable desproporcionalidad de la reacción sino también el hecho de que este mecanismo solo permita reaccionar al que tiene capacidad para hacerlo -al fuerte- dejando, por tanto, al débil indefenso.

En general, la autotutela -la imposición de la solución por una de las partes enfrentadas a la otra- está prohibida con carácter general en nuestro ordenamiento jurídico, por lo que para la resolución de un conflicto deben acudir a otros mecanismos.

En líneas muy generales puede hablarse de dos tipos de comportamientos y de objetivos. Se considera que existe competición cuando el resultado es lo más importante. De esta forma se ve la solución del conflicto en términos de “ganadores/perdedores” o de “ganar/perder” por lo que la situación entre los sujetos es de enfrentamiento. En otras ocasiones importa más fortalecer la relación obteniendo el mejor resultado posible para ambas partes que el resultado en sí mismo. De esta manera las dos partes ganan dejando de existir vencedores y vencidos para estar todos en la posición de ganadores (win-win).

Pues bien, teniendo en cuenta lo anterior existen dos tipos de mecanismos de solución de conflictos: los autocompositivos y los heterocompositivos. A lo descrito en el párrafo previo responden los mecanismos autocompositivos mientras que la fórmula “ganador-perdedor” se da con los heterocompositivos.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Abordaje	Estrategias	Habilidades clave	Resultados	Control sobre el proceso	Impacto relacional
Poder	Coerción	Control de los instrumentos del poder	Ganar-perder	Bajo para el que pierde	Perjudicial
Derechos	Juicio	Conocer la ley	Ganar-perder	Bajo para el que pierde	Perjudicial
	Arbitraje	Conocer la ley	Ganar-perder	Bajo para el que pierde	Potencial de ser perjudicial
Intereses	Mediación	Comunicación	Ganar-Ganar	Alto para ambos	Potencial de ser beneficioso
	Facilitación	Comunicación	Ganar-Ganar	Alto para ambos	Potencial de ser beneficioso
	Negociación	Comunicación	Ganar-Ganar	Alto para ambos	Potencial de ser beneficioso

**Tabla 12.** Cuadro de abordaje y estrategias de los conflictos. Fuente *Elaboración Propia*.

Dejamos apartados en este bloque los sistemas autocompositivos, puesto que en ellos nos centramos en el epígrafe siguiente, para analizar ahora los heterocompositivos. Los mecanismos heterocompositivos se caracterizan porque es un tercero imparcial, situado por encima de las partes, quien resuelve el conflicto imponiendo la solución. Es el caso del proceso y del arbitraje.

Como indica Pardo Iranzo (2021) el proceso (la jurisdicción) surge precisamente para superar la autotutela, y durante mucho tiempo tuvo un amplio protagonismo en la resolución de controversias, llegando incluso a concebirse casi como el único instrumento que permitía una resolución total y definitiva de un conflicto. En el proceso es el juez quien, aplicando el Derecho, resuelve la controversia existente entre las partes. Frente a esa resolución suele haber recurso, pero llega un momento que la misma es firme (ya no puede recurrirse) y tiene fuerza de cosa juzgada (lo decidido es inamovible, no cabe otro proceso posterior sobre el mismo objeto). Es importante destacar los aspectos característicos de la jurisdicción: independencia, imparcialidad, aplicación exclusiva de la ley y fuerza de cosa juzgada.

Cuando existe un conflicto, de la clase que sea, la vía judicial siempre está abierta, siempre es posible que quien lo desee acuda a los tribunales, y ello porque la Constitución, en su artículo 24.1, recoge el derecho de toda persona a la tutela judicial efectiva -derecho de carácter complejo que incluye el derecho de acceso a los órganos jurisdiccionales-.

Sin embargo, en ciertas ocasiones, el proceso no es la única vía de solución posible. En determinadas clases de conflictos es factible optar por otras vías para solventarlo: cuando se trata de materias disponibles, los sujetos pueden elegir entre resolver la desavenencia acudiendo a los tribunales o a sistemas alternativos. Una materia es disponible cuando las partes tienen libertad sobre la misma de tal manera que, si existe un conflicto, pueden libremente decidir si quieren solucionarlo o prefieren no hacerlo -dejarlo sin resolver- y, en caso de querer poner fin a la controversia, tienen libertad para decidir qué medio es el adecuado (Pardo, 2021). Por ejemplo, si tengo una casa de mi propiedad alquilada y el inquilino no me paga la renta, yo puedo decidir no reclamársela -perdonársela-, requerir que me pague solo la mitad de lo que me debe o exigirle la totalidad y puedo hacerlo a través de del proceso, del arbitraje, de la mediación o de cualquier otro medio existente en derecho.

Cuando la materia no es disponible el único medio para solucionar la controversia es el proceso. Tratándose de derecho penal, de la comisión de un delito, solo el Estado, a través de los órganos jurisdiccionales, puede imponer una pena y ello porque el Estado es el titular, en régimen de monopolio, del *ius puniendi*. Por tanto, y sin perjuicio de lo que digo más adelante, la mediación penal como alternativa al proceso no es posible. Cuestión distinta es que poco a poco la misma se está abriendo camino como complemento a la vía judicial, como mecanismo para dar mayor protagonismo a la víctima, pero en ningún caso, delincuente y víctima pueden llegar a un acuerdo para la imposición de la pena que a ellos les parezca oportuna y evitar de esta manera el proceso (penal). Al menos así es a día de hoy. A ello nos referimos un poco más ampliamente más adelante.

Partiendo, por tanto, de que estamos ante una materia disponible, el conflicto surgido con relación a la misma puede solucionarse también a través de otro mecanismo heterocompositivo de solución de conflictos: el arbitraje. En él, regulado por la Ley 60/2003 de arbitraje -LA-, es un tercero imparcial (el o los árbitros), situado por encima de las partes quien resuelve la controversia imponiendo la solución. El laudo, al igual que la sentencia, es firme y produce cosa juzgada.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El recurso al arbitraje no puede ser forzado, sino que debe ser libremente acordado por las partes, de ahí la necesidad de que exista un “convenio arbitral” por el que los sujetos libremente decidan someterse a este mecanismo de resolución de conflictos (art. 9 LA). La LA regula los requisitos y alcance de esta institución que, en sus resultados, es similar al proceso. Interesa con todo destacar un aspecto en el que el arbitraje es diferente al proceso y que le otorga un plus a la hora de que las partes se decantan por la vía arbitral: el arbitraje puede ser de equidad (art. 34 LA: “Los árbitros solo decidirán en equidad si las partes les han autorizado expresamente para ello”). Ello supone que si las partes lo desean pueden acordar que la resolución del conflicto no sea propiamente “en derecho” sino en lo que en el argot jurídico se denomina “resolver conforme lo haría un buen padre de familia”.

## **III. MECANISMOS AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. EN ESPECIAL LA MEDIACIÓN**

### **1. Planteamiento general**

En los mecanismos autocompositivos son las propias partes en conflicto quienes llegan a una solución para poner fin al mismo, ya sea con ayuda de un tercero o sin ella. Y esa solución no tiene por qué estar basada en la aplicación de la ley, sino que vendrá condicionada por los intereses de las partes. En todo caso, interesa destacar que la solución, en cualquier caso, es alcanzada por las propias partes; el tercero -en el supuesto de participar y dependiendo del grado de participación- acerca posiciones, ayuda a las partes a encontrar el consenso, pero nunca es quien decide y, mucho menos, quien impone una decisión por él tomada. Tampoco es necesaria la aprobación del acuerdo por el mediador o por el conciliador.

De lo dicho hasta aquí ya se advierte que dentro de los mecanismos autocompositivos hay una primera clasificación en atención a si en la solución de la discrepancia participa o no un tercero. Es decir, es posible que sean las propias partes en conflicto quienes lleguen a solucionar el mismo haciendo concesiones mutuas y sin ayuda de ninguna persona, por ejemplo, en una negociación a dos bandas (y sin ayuda de nadie) o en una transacción en el mismo sentido.

Sin embargo, también es posible que sean las partes quienes solucionen el conflicto entre ellas existente pero que, para ello, se valgan de la ayuda de un tercero. Dentro de este grupo tradicionalmente se ha venido distinguiendo entre mediación y conciliación, afirmándose que la diferencia estriba en los mayores poderes del conciliador frente al mediador, de tal manera que aquel puede incluso proponer soluciones cosa que al mediador le está vetada, pues la función de este se limita a acercar posiciones.

Siguiendo a Pardo Iranzo (2001) considero que en los últimos años, los lindes entre la mediación y la conciliación se han ido desdibujando hasta tal punto de llegar a entenderse que ambos son términos sinónimos, referidos, por tanto, a una misma realidad. A ello ha contribuido, a nivel internacional, los cambios que se han ido produciendo: en este sentido, la Ley modelo de conciliación internacional de 2002 cambió de denominación en 2018 pasando a llamarse Ley Modelo de Mediación Internacional. Y para la Comisión Europea “los términos conciliación y mediación son intercambiables” de manera que el “cambio de terminología no tiene consecuencias de fondo ni conceptuales”.

A nivel interno, la Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, señala que se entiende por mediación “aquel medio de solución de controversias, *cualquiera que sea su denominación*, en que dos o más partes intentan voluntariamente por sí mismas alcanzar un acuerdo con la intervención de un mediador”. Si nos fijamos, en esa denominación encajaría tanto la mediación como la conciliación estando la diferencia entre otros aspectos en la figura del mediador -que es quien interviene- (Pardo, 2021). Como vemos en los epígrafes siguientes el mediador debe cumplir una serie de requisitos que no tienen por qué concurrir en el conciliador. Aunque nos centramos en la mediación, *infra* hacemos una breve referencia a la conciliación en España.

## **2. Origen y evolución de las ADR**

Durante muchos años la atribución de la resolución de los conflictos a los tribunales fue predominante, de manera que eran estos a quienes correspondía la resolución de cualquier conflicto (el Poder Judicial, diferenciado del resto de poderes del estado, era el titular de la potestad de “juzgar”). Es cierto que desde siempre ha sido posible que las partes *acuerden* la solución a su litigio (o de determinados tipos de litigios), pero la especial fuerza atribuida a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos tiene carácter relativamente reciente.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

La atribución de la potestad de resolver conflictos, con carácter prácticamente exclusivo, al Poder Judicial desembocó en una saturación de la Justicia, en una hiperjudicialización de la sociedad unida a una mala gestión de dicho fenómeno por los órganos jurisdiccionales que condujo a una búsqueda de nuevas posibilidades.

Sin perjuicio de lo indicado supra respecto de las conferencias comunitarias y de los círculos de paz, el origen de las ADR se encuentra en EEUU, en la mediación en el ámbito laboral, en la década de los años 30 del siglo XX (Macho, 2014). Recordemos que, en aquel momento, fruto del liberalismo más puro y de la prácticamente total libertad de contratación, los trabajadores apenas tenían derechos, de manera que cuando acaece el *Crack* del 29, y con él el cierre de empresas y los despidos múltiples (más de 13 millones de empleos perdidos) se produce una intensa conflictividad laboral que es necesario atajar y para la que los mecanismos tradicionales no parecen ser eficientes.

Con esta realidad se dictan dos leyes que acaban siendo de vital importancia para el nacimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito laboral: *la Social Security Act* y *la National Labor Relations Act*, ambas de 1935. Desde ese momento se consideró que la libertad contractual lejos de ser absoluta podía limitarse legalmente (de hecho, se reconoce a los trabajadores la posibilidad de crear y pertenecer a sindicatos y el derecho a la negociación colectiva), creándose la *National Defense Mediation Board* en 1941 y al año siguiente la *Federal Mediation and Conciliation Service*. Al establecerse en esta última la necesidad de informar a dicho Servicio cuando se quería modificar un convenio colectivo, la mediación pasó a adquirir un tremendo protagonismo en las relaciones y conflictos laborales. Protagonismo que se mantuvo por la capacidad real de este mecanismo para solucionar esa tipología conflictual (relaciones de larga duración en las que era preferible que las dos partes ganaran -win-win- aunque tuvieran que hacer concesiones mutuas, a que una de ellas venciera frente a otra parte perdedora).

Con todo, el origen inmediato de las ADR a nivel general suele situarse en 1976 en la conocida como conferencia Pound: *The Pound Conference: Perspectives on justice in the future*. En ella se plantea directamente la posible instauración de las ADR ante la ineficiencia del sistema judicial americano. Instauración de las ADR con relación al proceso, pero también al margen del proceso. A través del conocido como sistema *multi-door courthouse* se analizaron varios elementos de la disputa (su naturaleza, la relación entre las partes, el coste...) para, de esta manera, decidir si la forma más adecuada para solucionar el conflicto es la vía judicial u otra alternativa.

A partir de ese momento la evolución fue imparable a pesar de los *Critical Legal Studies* (sector crítico a las ADR). Cabría destacar la *Alternative Dispute resolution Act* de 1998 -que obligaba a los Tribunales Federales de Distrito a la inclusión de un programa ADR- y la *Uniform Mediation Act* de 2001, que pretende dar uniformidad a la mediación en los distintos Estados, además de referirse a algunos aspectos de interés como al uso de la mediación a través de internet y de la mediación comercial internacional.

La mediación llegó a Europa desde EEUU, primero a Reino Unido -por tener un sistema procesal más similar al americano- y luego al resto de países europeos. En España, el primer Servicio de Mediación se creó en San Sebastián en 1988 y las primeras leyes autonómicas son de la década del 2000. De todas formas, en Europa, el punto de inflexión viene determinado por la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que establece una normativa de mínimos sobre mediación en asuntos transfronterizos, de obligada transposición por los Estados miembros. España la transpuso a través de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Pero la ley fue más allá de la Directiva, no se limitó a regular la mediación en asuntos transfronterizos, sino que se aprovechó la oportunidad para regular esta institución también a nivel interno. Hay dos aspectos de la Directiva y de la Ley de especial importancia y que merecen ser destacados:

- Se regula la mediación en asuntos civiles y mercantiles como mecanismo a utilizar no solo en las relaciones “internas o nacionales” sino también en las inter o transnacionales.
- El resultado de la mediación -el acuerdo de mediación- con determinados requisitos es equiparado en cierta medida a la sentencia dictada por un juez. Se le concede la condición de título ejecutivo y, por tanto, su incumplimiento permite al acreedor perjudicado acudir al juez -a un proceso de ejecución- y solicitarle que obligue al deudor a cumplir aquello a lo que libremente se comprometió.

En conclusión, en España y a nivel normativo, habrá que tener en cuenta, por un lado, la Directiva 2008/52/CE y la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Por otro lado, la normativa nacional sobre mediación en otras materias y, finalmente, las leyes emanadas de algunas Comunidades Autónomas (leyes autonómicas) sobre mediación (Pardo, 2021).

### 3. Breve aproximación a la conciliación

A pesar de lo dicho *supra* en nuestro ordenamiento jurídico interno sigue distinguiéndose entre mediación y conciliación. Siguiendo a Pardo (2021) vemos como este último mecanismo es habitual en el ámbito laboral (al que no me voy a referir por no guardar relación con la tesis) pero también fuera de él. La Ley de la Jurisdicción Voluntaria (LJV) regula en los artículos 139 a 148 la conciliación preventiva, indicando el primero de dichos preceptos que “se podrá intentar la conciliación con arreglo a las previsiones de este título para alcanzar un acuerdo con el fin de evitar el proceso”. Y es importante reparar en la especial eficacia que la ley da a dicho acuerdo: lo configura como título ejecutivo (art. 147 LJV). Ello significa que su valor es similar al de una sentencia, que su posesión da derecho a acudir a un proceso de ejecución en el que se le pida al juez que “ejecute” aquello que ha sido conciliado. Lo mismo, por tanto, que respecto del acuerdo de mediación (elevado a escritura pública u homologado judicialmente).

Para que lo conciliado sea título ejecutivo es necesario que el procedimiento de conciliación se lleve a cabo en la forma establecida en la propia LJV. La conciliación informal, la realizada ante particulares, también es posible, pero al resultado de la misma no se le anuda la especial fuerza que supone la condición de título ejecutivo de la avenencia.

Según la LJV la conciliación tendrá lugar ante el Letrado de la Administración de Justicia de los Juzgados de Primera Instancia o de lo Mercantil o ante el Juez de Paz -cuando se trate de asuntos de cuantía hasta 6000 euros en asuntos que no sean competencia de los Juzgados de lo Mercantil- del domicilio del requerido o en su caso del de su última residencia en España (art. 140 LJV).

El procedimiento se realizará según lo indicado en los artículos 141 y siguientes de la LJV: quien intente la conciliación presentará ante el órgano competente solicitud por escrito en el que indicará los datos del requerido y el objeto de la conciliación que se pretende. Al mismo podrán acompañarse los documentos que el solicitante considere oportunos. Admitida la solicitud se citará a las partes señalando día y hora para la celebración del acto de conciliación. En dicho acto el solicitante expondrá su reclamación y la fundamentación a la misma, contestando a continuación el requerido. Una vez celebrado el acto de conciliación, el LAJ dictará decreto o el Juez de Paz Auto en el que hará constar la avenencia -si es que la hay-. Dicha avenencia contenida en el decreto o en el auto es título ejecutivo (art. 147 LJV y 517.2.9º LEC) (Pardo Iranzo, 2021).

## **4. La mediación**

### **4.1. Escuelas de mediación**

La mediación -las estrategias, tácticas de mediador, el procedimiento, la actuación- no siempre ha sido entendida de la misma manera. En general se suelen distinguir tres escuelas de mediación (Guillem, 2004): la escuela de Harvard, el modelo transformativo y el modelo circular-narrativo.

#### *a) Modelo Tradicional-lineal (Escuela de Harvard)*

Este modelo se focaliza en el acuerdo -en acabar con el conflicto entre las partes y llegar a un acuerdo-. Las relaciones propiamente dichas entre las partes (las personas) no son tan importantes, no constituyen el centro de atención, sino que el foco es el contenido de la comunicación, procurando anular las emociones negativas y otorgando especial énfasis a los puntos de acuerdo comunes. De esta manera, no se intentan modificar las relaciones entre ellas. En el conflicto hay una contraposición de opiniones y lo importante es que deje de haberla; debe trabajarse colaborativamente para eliminar ese conflicto.

El llamado Modelo de Harvard es una herramienta conceptual que nos ayuda a ver los componentes de la negociación de manera más clara. Tiene su origen en las investigaciones realizadas por Roger Fisher y William Ury a finales de los años 70 como parte del “Proyecto Harvard de Negociación”. La base teórica inicial quedó recogida en el libro “Getting to YES” (1981), cuya segunda edición (1991) se convirtió en el libro de negociación de referencia a nivel mundial.

Con sus investigaciones, Fisher y Ury trataron de responder a una pregunta: ¿cuál es la mejor manera de que las personas traten sus diferencias? Según ellos, hasta entonces existían dos formas de negociar:

- La Negociación Blanda, en la que el negociador hace concesiones fácilmente para llegar a un acuerdo evitando el conflicto personal.
- La Negociación Dura, en la que el negociador considera la situación como una lucha de voluntades y adopta una posición extrema para “ganar”.

El “Proyecto Harvard de Negociación”, con Fisher y Ury, proponía una tercera vía: La “Negociación basada en Principios”.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Los cuatro “Principios” sobre los que se pusieron las bases del “Método” eran los siguientes:

1. “Separe a las personas del problema”.
2. “Céntrese en los intereses, no en las posiciones”.
3. “Invente opciones en beneficio mutuo”.
4. “Insista en utilizar criterios objetivos”.

Se hablaba también de un concepto que terminó convirtiéndose en el importantísimo elemento del Modelo: la Alternativa a la negociación, es decir, lo que el negociador podría hacer en caso de que no se llegara a un acuerdo con la otra parte. La gente cree que el poder de negociación está determinado por recursos como la riqueza, la fuerza física, los amigos, etc., pero, en realidad, el poder relativo en una negociación depende primordialmente de la dependencia que se tenga de los resultados de la negociación. Es decir, ¿qué podría hacer (obtener) si no alcanzó el acuerdo? Si Ud. tiene opciones iguales, o mejores, que la peor de las soluciones que podría obtener con la negociación, su poder es superior, pues depende menos de la negociación”.

Esta conclusión es la que generó la tecnología del MAAN (Mejor Alternativa de Acuerdo Negociado) (BATNA, por sus siglas en inglés) que parte de que “La razón para negociar es obtener algo mejor de lo que se obtendría sin negociar”.

Para la determinación del MAAN Fisher-Ury sugieren proceder de la siguiente forma:

- Analice las alternativas que tiene o puede crear, si no llega a un acuerdo en esa negociación.
- Mejore alguna de las más atractivas y trate de ponerlas en práctica (verificarlas).
- Selecciona, tentativamente, la mejor y utilízala como referencia.

Como en una negociación hay que tener en cuenta los intereses de la otra parte (de lo contrario sería difícil el intercambio y llegar a un acuerdo) proponen que también se trate de estimar el MAAN de la otra parte.

### *b) Modelo transformativo (Bush y Folger)*

Este modelo es el opuesto al Modelo Tradicional. Partiendo de que el conflicto es inherente al ser humano, se centra en la transformación de la relación existente

entre las partes, no propiamente en alcanzar el acuerdo. O, dicho de otra manera, el acuerdo no es el objetivo inmediato sino el mediato: si mejoramos las relaciones transformándolas, la consecuencia será un mejor entendimiento y al final un acuerdo (en definitiva, el acuerdo será la consecuencia de una determinada manera de actuar).

La mediación transforma a los individuos en la medida que promueve la movilización de los recursos propios, y si los individuos evolucionan estos cambian la sociedad “que pasaría de ser una tregua insegura entre enemigos para convertirse en una sólida red de aliados” (Bush y Folger, 1996).

“El proceso mediador es una herramienta poderosa para satisfacer las necesidades humanas profundas de las partes en disputa. A causa de su flexibilidad, su informalismo y su capacidad de consenso, la mediación puede desplegar todas las dimensiones del problema que las partes afrontan. Al no encontrarse limitada por categorías legales o normas puede contribuir a reformular una disputa en un problema común. La mediación puede facilitar la resolución de problemas mediante la colaboración y la integración, en lugar de apelar al regateo contradictorio y distributivo. Por consiguiente, puede contribuir a la obtención de resultados tipo Win-Win, que sobrepasan los derechos formales para resolver problemas y satisfacer las necesidades auténticas de las partes en determinadas situaciones. El objetivo de la mediación es la satisfacción de todas las partes en disputa” (Bush y Folger, 1996).

c) *Modelo circular-narrativo (Sara Cobb)*

Este modelo nace del paradigma sistémico, por lo que en él tiene gran importancia la comunicación (especialmente el elemento circular que existe en toda comunicación compuesta por elementos verbales y conductuales). Podría decirse que conjuga en parte las otras dos corrientes en el sentido de que tiene en el punto de mira tanto el acuerdo como la modificación de las relaciones entre las partes. Una de las premisas de las que se parte es que con el lenguaje construimos y demolemos la realidad, por lo tanto, modificando las narraciones modificamos la percepción de esa realidad y para ello es imprescindible la reflexión: “el presupuesto es que para poder arribar a un acuerdo las personas necesitan transformar las historias conflictivas con las que llegan a la mediación en otras donde queden mejor posicionadas, de modo tal que puedan salir de su posición” (Diez y Tapia, 1999).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Su método consiste en poner de manifiesto las diferencias que separan a las partes, así como legitimar cada una de ellas para, a continuación, intentar cambiar la historia que les llevó al conflicto. Y ahí está la labor del mediador: él debe ayudar a las partes a construir una nueva historia. En este sentido, y a pesar de que profundizaremos en los programas de mediación escolar más adelante, cabe destacar en escuelas el proyecto del IES San Vicente Ferrer de Valencia: se trata de un proyecto de igualdad y convivencia que mezcla el modelo transformativo y el circular narrativo, pero dando un giro muy importante hacia la educación emocional (Caurín, Morales y Fontana, 2018). Según Berger (2007) un desarrollo socioemocional adecuado debe tener en cuenta la autoconciencia, la conciencia de los demás, la autorregulación y la resolución pacífica de los conflictos.

### **4.2 Ámbitos de la mediación**

Tal y como hemos indicado ya la mediación y el resto de ADR son posibles hoy en día, y dejando a un lado los avances de los últimos años en otros ámbitos, cuando se trata de materias que entran en la libre disposición de las personas. En este apartado nos referimos solo a una parte de aquellas materias: las que tienen un cierto desarrollo en nuestro país y que, además y en cierta manera, pueden conectarse con la mediación policial.

Con todo, es importante tener presente que, a pesar de tratarse en todos los supuestos de mediación, existen grandes diferencias entre unas y otras tanto en su concepción como en el valor del resultado: en unos casos, se trata de resolver definitivamente un conflicto creando -o con posibilidad de crear- un título ejecutivo (es el caso de la mediación civil y mercantil), en otros, estamos más bien ante un instrumento pacificador directamente relacionado con la convivencia (mediación intercultural y educativa) mientras que, en el caso de la mediación penal, nos encontramos ante un complemento a la justicia puesto que, al tratarse de materia no disponible, no se puede hablar propiamente de sustituir a los “jueces” por los “mediadores”.

#### **4.2.1. Mediación civil y mercantil**

La Ley 5/2012 regula en el ámbito nacional la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Como ya he dicho esta ley supuso un punto de inflexión en la legislación que hasta ese momento existía sobre mediación en España, que era una regulación sobre materias concretas, regulada por Comunidades Autónomas y que, en

consecuencia, limitaba su ámbito de aplicación a esa materia y a la Comunidad correspondiente. Además, el valor de lo acordado en mediación era meramente contractual puesto que las CCAA no pueden configurar títulos ejecutivos al ser la materia procesal competencia exclusiva del Estado (art. 149.1.5º CE). De la normativa autonómica me interesa destacar la Ley de Mediación de la Comunitat Valenciana (Ley 24/2018, de 5 de diciembre) y el reglamento que la desarrolla (Decreto 55/2021, de 23 de abril) que avanza en otorgar protagonismo a la mediación al, por ejemplo, conceder la gratuidad de la misma en determinadas ocasiones (Pardo Iranzo, 2021).

La Ley de Mediación de 2012 tiene vocación generalista: se aplica a todas las materias civiles y mercantiles (salvo las expresamente excluidas por la ley), a todo el territorio nacional y a los litigios transfronterizos y lo acordado en ella tiene la especial fuerza que supone poder llegar a constituir título ejecutivo. Es importante desarrollar este tipo de mediación porque, como veremos más adelante, la mediación policial se enmarca muchas veces dentro de esta tipología de mediación.

#### *a. Concepto, clases y ámbito de aplicación*

El primero de los artículos de la LM establece qué se entiende por mediación:

“Aquel 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”. Por tanto, no existe obligatoriedad de alcanzar el acuerdo; si se intenta la mediación y no tiene éxito es posible acudir a otros mecanismos de solución de controversias (art. 6.3 LM: “nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo”).

Respecto de las clases de mediación nada dice expresamente la ley, aunque es tradicional la distinción entre mediación *intra* y *extra* judicial, en atención a si la misma se realiza durante el curso de un proceso o al margen de él. En los dos tipos de mediación su desarrollo, el procedimiento, es el mismo, variando la forma en la que el acuerdo alcanzado adquiere la condición de título ejecutivo: mediante su elevación a escritura pública si la mediación es extrajudicial, a través de su homologación judicial si es intrajudicial.

Finalmente, y en cuanto al ámbito material de aplicación de la ley abarca la mediación civil y mercantil, quedando expresamente excluidas la mediación penal, la mediación con las Administraciones públicas y la mediación laboral (art. 2.2. LM).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### *b. Principios informadores*

Los principios informadores de la mediación están contenidos en los artículos 6 a 10 LM. Son los siguientes (Pardo, 2021):

- Voluntariedad y libre disposición: La mediación es voluntaria tanto en su inicio como en su continuación y finalización, por tanto, no solo es que las partes decidan libremente si quieren acudir a mediación o a otro mecanismo de solución de conflictos, sino que, además, una vez iniciada no se les puede obligar a mantenerse en ella y, mucho menos, alcanzar un acuerdo. No está de más advertir que en algunos países existe una cierta obligatoriedad en la mediación que suele denominarse sistema de mediación obligatoria. Hay dos modalidades: o bien la necesidad de acudir simplemente a la sesión informativa, o bien, de acudir a la sesión constitutiva. En ambos casos, la posibilidad de abandonar la mediación está siempre presente.

En España a día de hoy la mediación es totalmente voluntaria, aunque se está pensando la posibilidad de implantar la obligatoriedad en ciertas materias, como, por ejemplo, en casos de medidas relativas a la guarda y custodia de hijos menores (Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación).

- Igualdad de partes: “en el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados...” (art. 7 LM). Es decir, en la mediación las partes deben tener los mismos derechos y las mismas obligaciones e iguales oportunidades de actuación. Este principio hace alusión al principio de igualdad de todas las personas recogido en el artículo 14 de la Constitución.

- Imparcialidad: la imparcialidad, recogida en el artículo 7 *in fine* LM hace referencia a que el mediador no puede actuar en perjuicio o interés de ninguna de las partes o, lo que es lo mismo, no puede favorecer a ninguna de ellas.

- Neutralidad: supone que el mediador debe actuar con equidistancia de las partes, es decir, dejando que sean ellas quienes alcancen por sí mismas el acuerdo”. Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación” (art. 8 LM). El mediador facilita la comunicación, vela por que dispongan de información y asesoramiento suficientes desarrollando una conducta activa en aras de conseguir que las partes se acerquen y, si es posible, lleguen a un acuerdo, pero, como vengo diciendo, el acuerdo es alcanzado por las propias partes no por el mediador.

- Confidencialidad: tanto el procedimiento de mediación como la documentación usada y lo hablado en él es confidencial (art. 9 LM) para que las partes actúen con total confianza y sin el miedo de que lo tratado en mediación puede ser para fines distintos a los propios de este mecanismo autocompositivo. El deber de confidencialidad se extiende no solo al mediador o a la institución de mediación sino también a las propias partes. Ahora bien, la propia ley de mediación permite a las partes que, de manera expresa y por escrito, exonere del deber de confidencialidad. Igualmente, el juez penal podría requerir documentación e información y las partes y el mediador tendrían obligación de dársela.

- La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad (art. 9.3 LM).

### *c. Estatuto del mediador*

*Conditio sine qua non* de la mediación es la existencia de un tercero que acerca posiciones: el mediador. El mediador, tal y como aparece configurado en la ley, constituye la pieza clave. Según el artículo 11 de la LM “pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles...”. Por tanto, no pueden ser mediadores (propriadamente dichos) las personas jurídicas, sin perjuicio de la existencia de instituciones de mediación. Pero no está de más reparar en que una cosa son las instituciones de mediación y otra distinta quien actúa como mediador. Mediador solo puede ser una persona física, de hecho, el artículo 11.1 LM indica que las sociedades profesionales o cualquier otra prevista en el ordenamiento jurídico, deberán designar para su ejercicio a una persona natural que reúna los requisitos previstos en esta Ley”.

El mediador deberá estar en posesión de un título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación. Esta formación se adquiere mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas (art. 11.2 LM). Esos cursos deberán permitirle el dominio de las técnicas de mediación y el desarrollo del procedimiento de acuerdo con los principios y garantías que establece la ley; igualmente deberán proporcionarle conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio de la mediación (arts. 3 y 4 Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012). La formación será teórica-práctica y será como mínimo de 100 horas de docencia efectiva (arts. 4 y 5 RD 980/2013).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Finalmente deben también tenerse en cuenta tres cuestiones:

- La mediación puede llevarse a cabo por uno o varios mediadores (art. 18.1 LM).
- El o los mediadores deberán suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga (art. 11.3 LM).
- La mediación no es gratuita y la labor del mediador es retribuida. Sobre su retribución nada dice la ley, por tanto, será la que fije individualmente el mediador o a través de la institución a la que pertenece -en caso de pertenecer a alguna- y los honorarios habrán de ser aceptados por las partes.

### *d. El procedimiento de mediación*

El título IV de la LM configura un procedimiento sencillo y flexible que consta de varias fases: 1. Sesión informativa. 2. Sesión constitutiva. 3. Siguientes sesiones y finalización del procedimiento. Los costes de la mediación se dividirán entre las partes por partes iguales, salvo pacto en contrario (art. 15.1 LM).

Previa a la sesión informativa será necesaria la solicitud de las partes -o de una de ellas- del inicio de la mediación ante una institución de mediación o directamente ante un mediador (art. 16.2 LM). Una vez recibida la solicitud es cuando el mediador o la institución cita a las partes a la sesión informativa en la que les informará de varios aspectos unos de carácter personal suyos -su profesión, formación, experiencia y de las posibles causas que pueden afectar a su imparcialidad- otros relativos propiamente a la mediación -características de la mediación, coste, desarrollo del procedimiento, consecuencias del acuerdo y plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva- (art. 17 LM).

Tras la o las sesiones informativas tiene lugar la sesión constitutiva que es cuando realmente da comienzo la mediación. En ella las partes deben manifestar su deseo de que se lleve a cabo la mediación y dejar constancia de los aspectos que aparecen recogidos en el artículo 19 LM: su identificación, la designación del mediador o de la institución, el objeto del conflicto, el programa de actuaciones y la duración máxima prevista del procedimiento, el coste de la mediación o las bases para su cálculo, la voluntariedad de someterse a este mecanismo de solución de conflictos y la aceptación de las obligaciones que del mismo se puedan derivar, lugar y lengua del procedimiento.

De la sesión constitutiva se levantará acta que será firmada por las partes y por el mediador. Tras la sesión constitutiva se desarrollarán tantas sesiones como sean necesarias; sesiones a las que se convocará a las partes -conjunta o individualmente- con suficiente antelación (art. 21 LM) aunque debe tenerse en cuenta que el procedimiento será lo más breve posible (art. 20 LM).

El procedimiento finalizará con o sin acuerdo. Ya he dicho que alcanzar un acuerdo no es obligatorio. La finalización del procedimiento da lugar a la devolución a las partes de la documentación aportada y a la formación de un expediente que conservará el mediador con la documentación que no sea devuelta. Junto con este procedimiento, que es el general, debe apuntarse también que existe un procedimiento simplificado por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad que no exceda de 600 euros. A este procedimiento se refiere el artículo 24 LM y está desarrollado por el Real Decreto 980/2013. Se trata de un procedimiento que se desarrolla preferentemente por medios electrónicos -por tanto, no es necesario que todas las actuaciones se realicen de esta manera- a través de un sistema de formularios normalizados que aparece en la web de la plataforma correspondiente.

#### *e. El acuerdo de mediación y su eficacia*

Uno de los puntos clave de la mediación, y que ha supuesto el impulso definitivo de la institución, es la posibilidad de que el acuerdo sea título ejecutivo, es decir, permita al acreedor reclamar del deudor el cumplimiento de lo acordado ante los órganos jurisdiccionales (Pardo Iranzo, 2014). Esto coloca a la mediación en una posición de igualdad ante el proceso o el arbitraje. Debe, con todo, advertirse que el acuerdo de mediación no es título ejecutivo por sí mismo. Para que lo sea, es necesaria una actuación posterior: homologación judicial del acuerdo, en caso de tratarse de una mediación intrajudicial; elevación a escritura pública ante notario, en caso de ser la mediación extrajudicial. Y esa condición de título ejecutivo la tiene tanto cuando se trata de una relación “interna” como de una “transnacional” dentro del ámbito de la Unión Europea. Lo apuntado requiere una pequeña explicación: pensemos en un conflicto transnacional que es resuelto a través de mediación en España y que debe ser ejecutado en otro país de la UE. El acuerdo de mediación elevado a escritura pública por notario español u homologado por juez español también es título ejecutivo en el resto de Estados miembros (Pardo Iranzo, 2020).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **4.2.2. Mediación intercultural y gestión de la diversidad**

Si en el origen de la humanidad las personas vivían separadas por culturas, tribus, etc. ahora ya no es así. Vivimos en una sociedad multicultural, o lo que es lo mismo, caracterizada por la convivencia en ella de diversas culturas. Es decir, la interrelación en un espacio y tiempo determinado de personas provenientes de culturas diferentes. La conocida como interculturalidad nace en los años setenta en Francia y en países como Canadá, Bélgica y Suiza y se basa en un principio de igualdad entre todas las culturas y en la creación de espacios de entendimiento comunes de relación e intercambio (Deusdad, 2010).

Con carácter general se trata de un fenómeno positivo, que nos enriquece como personas y como grupo, pero también es cierto que, en ocasiones, provoca conflictos con una caracterización singular o propia. A veces a los integrantes de un grupo les resulta difícil comprender comportamientos, formas de actuar o costumbres de quienes provienen de una cultura diferente. Por un lado, los prejuicios (los estereotipos, los elementos racistas) siguen existiendo en la sociedad en general y en las personas en particular y, sobre ellos, habrá que trabajar. Por otro lado, seguimos pensando en el ciudadano como nacional de un Estado, considerando extranjero al que no lo es. Y muchas veces esa condición de extranjero va unida a la consideración de esa persona como diferente, distinto o extraño, pudiendo incluso llegar a considerar que sus derechos no deben ser los mismos a los nuestros.

Otra nota característica de este fenómeno es que la “*multi*” o “*interculturalidad*” puede existir en ámbitos o lugares muy diferentes: en la escuela, en el trabajo, en la familia, en la comunidad de vecinos, en los momentos de ocio, etc. Por tanto, es un fenómeno que podemos vivir en parcelas diversas de nuestra vida. Lo que determina entonces que el conflicto sea calificado de intercultural no es solo que las personas pertenezcan a culturas diferentes, sino que es necesario que en el origen del conflicto exista un hecho cultural significativo (de “situaciones sociales de diversidad cultural significativa” habla el art. 3 de la Orden 8/2011, de 19 de mayo, de la Consellería de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana).

Un mecanismo muy apropiado cuando se trata de resolver esta tipología conflictual es la mediación debido a la esencia de diálogo que en ella se da. Ahora bien, el mediador intercultural debe conocer bien la realidad a la que va a enfrentarse, las

culturas diferentes que han provocado los choques, el idioma de las partes y, por supuesto, debe ser capaz de sensibilizar, de transmitir respeto hacia lo diferente, de socializar y de promover la cultura de la paz también entre “diferentes”. La empatía, capacidad reflexiva, flexibilidad, capacidad de adaptación, tolerancia, entre otras, son características que deben concurrir en un buen mediador intercultural.

Podemos definir la mediación intercultural como “una modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones de multiculturalidad significativa, orientada a la consecución del reconocimiento del otro y al acercamiento de las partes, a la comunicación y comprensión mutua, al aprendizaje y desarrollo de la convivencia, a la regulación de los conflictos, y a la adecuación institucional entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados” (Giménez, 1997).

Se trata, por tanto, no solo de resolver el o los conflictos sino, sobre todo, de lograr el entendimiento y la convivencia pacífica futura, de manera que se eviten en la medida de lo posible futuras desavenencias a través del conocimiento entre culturas (rehabilitar, prevenir, transformar). Es, como vemos más abajo, un “mecanismo de integración”. Como indica Giménez (2015, pag 42) “..estamos ante una intervención social reparadora y preventiva que valoriza la condición humana y es capaz de impulsar cambios a futuro interviniendo en situaciones de multiculturalidad significativa, orientada al reconocimiento del otro y al acercamiento entre partes”.

Así pues, el profesional de la mediación intercultural debe estar formado al menos en tres tipos de competencias: la cognitiva, la afectiva y la comportacional (Tuth, 2003).

El éxito de la mediación, de su resultado, tiene mucho que ver con el nivel de entendimiento y tolerancia de la otra cultura, con el respeto y también con la identificación de aquellos rasgos definitorios de nuestra cultura que pueden molestar a los otros. Es importante no prejuzgar y evitar ser susceptibles: los integrantes de otras culturas no actúan de una determinada manera para molestarnos.

A nivel normativo, en el marco europeo hay que tener presente la Directiva 2003/109/CE, relativa al Estatuto de los nacionales de terceros países residentes de larga duración; la Decisión del Consejo de Ministros de Justicia y Asuntos de Interior en Bruselas, de 19 de diciembre de 2004; y la Comunicación de la Comisión (2005) 389, que lleva por título “Programa común para la Integración-Marco para la integración de los nacionales de terceros países en la Unión Europea”,

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

que ponen de manifiesto que las políticas de integración deben ser transversales, no debiendo tener en cuenta solo aspectos sociales o económicos sino también todo aquello que tiene que ver con la diversidad.

En la Comunitat Valenciana se regula en la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las personas inmigrantes en la Comunitat Valenciana y en el posterior Decreto 93/2009, de 10 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2008, de 5 de diciembre.

El Capítulo III del Título III lleva por título “De la mediación y de los organismos de integración”; en él, los artículos 13 y 14 se refieren a la mediación y al mediador. La mediación intercultural es vista como un mecanismo para facilitar la convivencia, como un mecanismo integrador, desarrollándose a través del diálogo y la comprensión mutua (cfr. art. 13).

Respecto del mediador, el artículo 14 se limita a indicar que actuará con imparcialidad, dialogando y acercando posturas y que la “Administración autonómica favorecerá la formación especializada de mediadores interculturales, como instrumento de integración”.

Para posibilitar la ejecución de dicha Ley se aprueba el Reglamento de desarrollo<sup>12</sup>. En lo relativo a la mediación, regula la figura del mediador intercultural, las Agencias de Mediación para la Integración y la Convivencia Social (AMICS) y la Red que conforman (formada por las Agencias AMICS y la Consellería correspondiente). Las AMICS, que pueden ser municipales o de ámbito superior al municipio (supramunicipales), son oficinas locales de información, asesoramiento, orientación al inmigrante y de mediación.

El artículo 19, en sintonía con el art. 13 de la Ley, pero desarrollándolo, fija el objetivo de la mediación en el acercamiento “de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia y la adecuación institucional”. El proceso de integración es bidireccional, de adaptación mutua y necesita de la participación de la ciudadanía (española e inmigrante) así como de las diferentes instituciones públicas involucradas en este proceso (Souto, 2013).

Como se observa fácilmente se trata de una mediación con unas particularidades propias, por lo que el mediador que la desarrolla también debe tenerlas:

---

<sup>12</sup> Se hace por Decreto 93/2009, de 10 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2008, de 5 de diciembre.

debe realizar una formación de 250 horas impartidas por centro de reconocido prestigio en la materia o bien acreditar una formación de 150 horas más un año de experiencia profesional en la materia (900 horas trabajadas en mediación intercultural, art. 4 Orden 8/2011). Debe consistir en adquirir conocimientos y habilidades específicas referidas a la interpretación de la comunicación, de la cultura de la lengua, etc. de las partes o colectivos en conflicto.

En cuanto a las funciones del mediador intercultural la principal es apoyar su integración. Junto con ella se encuentran, entre otras, simplificar la acogida de los inmigrantes, intentar la cohesión social o sensibilizar a la población respecto de la inmigración (art. 21 del Reglamento).

Finalmente hay que tener en cuenta que existe un Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana cuyas funciones son el seguimiento y la publicidad de los mediadores interculturales (art. 9 Orden 8/2011).

#### **4.2.3. Mediación escolar**

La mediación escolar surge en la práctica, y sin soporte normativo, en la década de los noventa del siglo pasado, primero en El País Vasco y luego en Barcelona y Madrid. Y nace como un mecanismo para que sea la propia comunidad educativa la que dé solución a los problemas que en ella se han generado. Fue después de la experiencia práctica cuando, de una manera u otra, las Comunidades Autónomas, comenzaron a legislar al respecto siendo la Ley catalana 21/2003, de 4 de julio, de fomento de la paz la primera que se refirió a este tipo de mediación. En la Comunidad Valenciana no fue hasta el 2008 cuando se recoge reglamentariamente la mediación educativa -aunque no se desarrolla la misma-. Fue en el Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personas de administración y servicios (Viana, 2019).

Sin duda la etapa escolar es una fase de crecimiento. Independientemente de cual sea el periodo (infantil, adolescente o universitario) es un momento de la vida en que las personas -los niños, los adolescentes- están todavía formándose como personas, creciendo y madurando y ello hace que la tipología conflictual tenga caracteres particulares -la rabia, la violencia, la ira y otro tipo de comportamientos extremos son mucho más difíciles de controlar cuando la persona no

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

ha madurado todavía...-. Pero, además, vivir esa etapa con conflictos es sin duda alimentar el fracaso, a distintos niveles, también el escolar. Los conflictos escolares conducen a comportamientos como la falta de rendimiento escolar (no realización de las tareas, no asistencia a clase, bajas calificaciones...), la realización de actividades molestas en el aula (interrumpir al profesor, molestar a compañeros, no guardar silencio en el aula...), falta de respeto al profesor, etc.

Por eso, uno de los aspectos interesantes de la mediación en el ámbito educativo son las consecuencias que, de forma casi directa, se anudan a la reducción de la conflictividad y es que “la reducción de los conflictos provoca un aumento inmediato del nivel académico” (Caurín, 2020). En ese sentido, la mediación en el ámbito escolar es un buen instrumento para luchar contra una de las grandes lacras de la escuela: el elevado índice de fracaso escolar. De esta manera se incrementa, al mismo tiempo, el rendimiento escolar.

Teniendo en cuenta lo señalado por Caurín (2020) habría que destacar, entre otros, los siguientes beneficios de la mediación escolar:

- “Regeneración y fortalecimiento del ambiente educativo con reducción de los conflictos más violentos y con un incremento de la resolución pacífica de cualquier conflicto y de la autorregulación.
- Consecuencia de lo anterior: reducción de las expulsiones y, en general, de las sanciones disciplinarias y expedientes a los estudiantes.
- Adquisición de habilidades comunicativas, fomento de la empatía, la comprensión y la aceptación de los demás, así como la mejora de las relaciones personales y grupales. Aprendizaje del diálogo y de la resolución pacífica del conflicto.
- Aumento del tiempo de docencia, del rendimiento académico y de las relaciones entre la familia y la escuela.

En cuanto a los modelos de mediación aplicables al ámbito escolar suele considerarse que el modelo Tradicional-Lineal no es el más apropiado siendo preferible el modelo transformativo puesto que parte de la necesidad de humanizar cómo han de ser tratados los conflictos y se da un papel preponderante al procedimiento más que al acuerdo propiamente dicho. También puede resultar adecuado el modelo circular normativo, en el que se tienen en cuenta las diferencias y similitudes para conformar una nueva exposición del conflicto.

Propone Caurín (2018) “un modelo que entremezcla el transformativo y el circular normativo y que aplica estrategias de educación emocional”. Es un modelo que ve la educación para la paz como un aprendizaje continuo y permanente y que pretende que los escolares tengan claros cuatro puntos de partida:

1. La paz no es solo la ausencia de guerra, sino que es la antítesis a la violencia.
2. El conflicto es consustancial a la naturaleza humana y lejos de ser siempre algo negativo contribuye también al desarrollo del pensamiento.
3. La justicia, la cooperación, la tolerancia -entre otros valores- deben estar presente en la vida de las personas.
4. Los conflictos deben afrontarse desde vías no violentas.

Caurín, Morales y Fontana (2018) y otros proponen, para alcanzar la cultura de la mediación varias estrategias y actividades. En la formación del equipo de convivencia y mediación se siguen cuatro pasos:

1. Formación del profesorado.
2. Elección de los coordinadores de convivencia y mediación.
3. Formación del alumnado y de sus familias.
4. Creación del departamento de mediación.

La resolución de conflictos forma parte del horario del profesor que se ocupa de impartir el programa. La intervención cuando existe un conflicto se realiza en horario que afecta lo menos posible a las clases.

Por otro lado, la mediación escolar también es distinta del resto de mediaciones tratadas en este trabajo; lo es propiamente la figura del mediador puesto que en la escolar las posibilidades son varias: puede ser realizada por adultos (madres, padres, profesorado...), por estudiantes (formados en mediación) o por un servicio de mediación institucionalizado en el centro.

Si bien debemos resaltar que dentro de lo que es propiamente la mediación escolar, existen particularidades dependiendo del periodo en el que nos encontremos. A simple vista se observa que no es lo mismo mediar con niños de 10 años que con adolescentes de 16. En la etapa infantil los niños deben aprender a ser emocionalmente más inteligentes, o más sensatos -si se quiere- y el mediador infantil debe ser consciente de ello y disponer de las habilidades necesarias para conseguirlo. En palabras de Ortega y del Rey (2003) se trataría de realizar una alfa-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

betización emocional. A partir de ahí -sobre todo en primaria, aunque también en secundaria-, el paso siguiente es la relación del individuo con los otros, mostrándose como muy conveniente la tutoría entre iguales (Caurín, 2020) que permite a los alumnos aprender de sus iguales, visibilizar las diferencias entre ellos fomentando una buena convivencia escolar y disminuyendo la violencia en las aulas.

“En la mediación en secundaria habrá que distinguir las siguientes fases: la premediación, el diálogo intermedio y el acuerdo. Percibida la posible existencia de un problema, el mediador lo pondría en conocimiento de las partes (normalmente por separado), mostrándoles el recurso a la mediación como vía para solucionarlo y concluyendo con el compromiso de acudir a esta vía (o, en su caso, de buscar otros mecanismos de solución)” (Torrego y Aguado, 2000).

A continuación, es necesario aclarar qué ha pasado y para ello es irremediable conocer la versión que cada adolescente tiene de los hechos y de cómo se ha sentido con lo ocurrido. Se trata de una fase más formal, guiada por el mediador, que es quien establece los turnos de palabra, conduce las sesiones para que no se produzcan faltas de respeto, subidas de tono, etc y es también quien determina los puntos en común y, sobre todos, los puntos de fricción. Se trata de conducir el problema pasando de culpabilizar al otro a entender que lo que realmente hay es un problema común.

Desarrollada con éxito la fase anterior, se tratará finalmente de buscar soluciones y alcanzar un acuerdo. Aquí es importante que los jóvenes se den cuenta y asuman las consecuencias de sus actos -de lo acaecido- y que muestren sus ideas para poder solucionar el problema. Cada posible solución propuesta por la parte es sometida por el mediador a la opinión de la contraria. Si el procedimiento finaliza satisfactoriamente, y se alcanza un acuerdo, el mismo habrá de redactarse, e indicarse -esto también es importante- qué seguimiento se va a hacer sobre su cumplimiento.

Cuando las personas jóvenes prueban la mediación como mecanismo de solución de conflictos, cuando observan que se llega a una solución pacífica y consensuada, cuando son conscientes de lo fácil que resulta normalmente “cumplir” aquello a lo que se han comprometido porque han visto que era lo “justo”, cuando todo esto ocurre, la consecuencia es la concienciación por parte de dichos actores de que la mediación es la “mejor” o una de las “mejores” vías de solución, teniendo el convencimiento de que en futuras discusiones recurrirán a la misma para intentar solucionarla.

Lo dicho hasta ahora viene referido a problemas más o menos comunes y más o menos graves en centros escolares, pero en los supuestos de acoso escolar los mecanismos más conocidos utilizados son otros. Me refiero, no a los supuestos más graves de acoso, que requieren de otro tipo de vías -incluso la penal, en su caso-, sino a supuestos más leves (Pikas, 1989; Caurín, 2017; Defensor del Pueblo, 2017; Nocito, 2017).

Me voy a referir brevemente al conocido *método Pikas* -concebido por el psicólogo sueco de igual apellido-, al método de la no inculpación y al método Kiva -cuyo origen se encuentra en Finlandia-. El *método Pikas* se desarrolla a través de la realización de diversas reuniones individuales con agresor, víctima y espectadores del acoso con la finalidad de que todo el grupo sea consciente de la situación y se comprometan a comportarse de tal manera que la situación mejore. El método de la no inculpación parte de que la participación del grupo en la solución de un determinado conflicto le genera bienestar al propio grupo, de manera que rechazar que se produzcan ese tipo de conductas comunicando su existencia genera beneficios al directamente perjudicado, pero también produce bienestar al grupo. Con el método Kiva se pretende que el resto de la clase -la que no acosa directamente ni participa en el acoso- no apoyen al acosador -ni siquiera con su silencio- sino que comuniquen el acoso, apoyando de esta manera a la víctima (REICO, 2018; Caurín, 2020).

#### **4.2.4. Mediación penal**

La mediación en el ámbito penal es un caso peculiar y ello porque, como he dicho al principio de este capítulo, el uso de la mediación, así como del resto de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, requiere en principio de la disponibilidad de la materia objeto de conflicto y, es por todos sabido, que la materia penal no es disponible. Es al Estado, a través de los órganos jurisdiccionales, a quien corresponde en régimen de monopolio, la determinación y sanción de los hechos delictivos (determinación del delito cometido y de la condena al delincuente). Y ello, entre otras cosas, para evitar que haya delitos que queden impunes o que se “acuerde” una pena muy superior o inferior a la que por ley corresponde.

De lo dicho cabría deducir, a primera vista, que en nuestro ordenamiento jurídico no hay cabida para la mediación penal. Sin embargo, si bien fue así durante mucho tiempo, poco a poco, este mecanismo autocompositivo de solución de

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

conflictos ha ido abriéndose camino también en el ámbito penal y ello gracias, entre otros, a dos importantes movimientos que han dado lugar a la conocida como Justicia Restaurativa o Reparadora: uno tendente a la revisión del sistema penal punitivista y otro, complementario, enfocado en otorgar mayor protagonismo a la víctima que persigue, además, su más completa reparación. Como ha puesto de manifiesto Castillejo Manzanares (2019) con la victimología y su concepción de la justicia “la víctima, centro de atención tanto del ámbito científico de la mediación como del legislador internacional, es exhortada a tomar parte activa en la resolución de su propio conflicto” (Véase también la Recomendación número R (2006 del comité de Ministros de 14 de junio de 2006).

En España, como vemos más adelante, la mediación se ha implantado de forma más que tímida: sí está regulada legalmente respecto de la responsabilidad penal del menor, pero esta normativa no se ha trasladado totalmente todavía con relación al enjuiciamiento de adultos -ámbito en el que, a pesar de la ausencia legal, sí que hay experiencias prácticas-. En todo caso, creo que en nuestro sistema todavía hay que concluir que la mediación, lejos de ser una alternativa al proceso penal en general o a determinados procesos penales, es un complemento al mismo.

### *4.2.4.1. En el enjuiciamiento de menores*

Los menores de 18 años no son responsables criminalmente con arreglo al Código Penal (art. 19 CP) pero ello no significa que la comisión de un hecho delictivo por ellos carezca de consecuencias; todo lo contrario, lo que ocurre es que es una ley diferente la que establece qué hechos dan lugar a la responsabilidad penal del menor. En concreto es la Ley Orgánica 5/2020, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. Esta ley es aplicable a las personas mayores de 14 años y menores de 18 (art. 1 LORPM); en ella, como vemos inmediatamente, sí se contempla la posibilidad de la mediación y ello principalmente por su peculiar idiosincrasia. Se trata de una ley, según su propia exposición de motivos, “fundamentada en principios orientados hacia la reeducación de los menores de edad infractores, en base a las circunstancias personales, familiares y sociales...” y ello determina importantes diferencias con relación al enjuiciamiento de los adultos. Los principios generales que la guían son: la naturaleza formalmente penal pero materialmente sancionadora-educativa del procedimiento y de las medidas aplicables..., reconocimiento expreso de las especiales exigencias del interés del menor..., flexibilidad en la adopción y ejecución de las medidas aconsejadas por las circunstancias del caso concreto...”. Igualmente se atiende a un “uso flexible del

principio de intervención mínima, en el sentido de dotar de relevancia a las posibilidades de no apertura del procedimiento o renuncia al mismo, al resarcimiento anticipado o *conciliación entre el infractor y la víctima* y a los supuestos de suspensión condicional de la medida impuesta o de sustitución de la misma durante su ejecución”.

De entre todo lo dicho, y por lo que a nosotros interesa, conviene destacar (Exposición de Motivos) “los temas de la reparación del daño causado y la *conciliación del delincuente con la víctima* como situaciones que, en aras a la intervención mínima, y con el concurso mediador del equipo técnico, pueden dar lugar a la no incoación o sobreseimiento del expediente... La reparación del daño causado y la *conciliación* con la víctima presentan el común denominador de que el ofensor y el perjudicado por la infracción *llegan a un acuerdo*, cuyo cumplimiento por parte del menor termina con el conflicto... La conciliación tiene por objeto que la víctima reciba una satisfacción psicológica a cargo del menor infractor”, pero en la reparación se consigue algo más, que el menor realice aquello a lo que se comprometió, ya sea mediante trabajos en beneficio de la comunidad o mediante otro tipo de acciones.

Por tanto, respecto del enjuiciamiento de menores entre 14 y 18 años sí es posible la mediación, aunque la LO 5/2020 no la permite para cualquier infracción sino únicamente para los supuestos menos graves. Además, es necesario que el menor reconozca el daño causado y se disculpe con la víctima y que esta acepte sus disculpas (art. 19 LORPM). Esa mediación podría llevarse a cabo o bien durante la fase de instrucción o incluso una vez se ha dictado sentencia. En este último supuesto, si víctima y victimario se concilian podría dejarse sin efecto la medida impuesta en la sentencia, siendo sustituida por lo fijado en el acuerdo (art. 51.3 LORPM). Durante la instrucción, la mediación puede producirse, ya sea por solicitud del Ministerio Fiscal o por iniciativa del equipo técnico o del letrado del menor (art. 27 LORPM). En este caso podría ocurrir que el Ministerio Fiscal desistiera de la continuación del Expediente solicitando al Juez el sobreseimiento del procedimiento (art. 19 LORPM).

#### 4.2.4.2. *En el enjuiciamiento de adultos*

En el enjuiciamiento de adultos la mediación no es una verdadera alternativa al proceso. La misma no viene contemplada en la Ley de Enjuiciamiento Criminal que es la que establece, con carácter general, los procedimientos para el enjuiciamiento

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

de los hechos delictivos contemplados en el Código penal. Sin embargo, no puede decirse que la mediación penal carece totalmente de relevancia. En los últimos años y de manera paulatina se le ha ido dando cabida produciendo diversas consecuencias. De hecho, sí se contempla en el Código Penal, en el que, por un lado, en su artículo 21. 5ª recoge la reparación a la víctima como una atenuante y, por otro, el art. 84 establece que el juez puede condicionar la suspensión de la pena a que haya habido mediación y a que el infractor cumpla el acuerdo alcanzado por las partes.

En todo caso, el punto de inflexión en la mediación respecto del enjuiciamiento de adultos se produjo con la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012 por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos. En su artículo 12 recoge las garantías en el contexto de los servicios de justicia reparadora y ahí incita a los Estados miembros a adoptar medidas para proteger a la víctima de la victimización secundaria o reiterada, medidas que se aplicarán cuando se faciliten servicios de justicia reparadora. Para ello es necesario que se cumplan las condiciones que se precisan en el propio artículo (entre otras, que la justicia restauradora redunde en interés de la víctima y que el infractor haya reconocido los elementos fácticos del caso).

Consecuencia de la anterior Directiva es la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, que tiene “vocación de ser el catálogo general de los derechos procesales y extraprocesales de todas las víctimas de delitos”. En su título segundo se incluye una referencia a la posible actuación de los servicios de justicia restaurativa. En este punto, el Estatuto supera las referencias tradicionales a la mediación entre víctima e infractor y subraya la desigualdad moral que existe entre ambos” (Exposición de Motivos de la ley).

El artículo 15 de la Ley 4/2015 establece los requisitos que deben cumplirse para el acceso a la justicia restaurativa. A grandes rasgos:

1. Que el infractor haya reconocido los hechos esenciales de los que deriva su responsabilidad.
2. Que la víctima haya sido informada y posteriormente haya dado su consentimiento, y que también lo haya prestado el infractor.
3. Que no se trate de un delito para el cual la mediación está prohibida y que el procedimiento no suponga un riesgo para la víctima.

Esta ley no ha dejado indiferente a la doctrina quien ha puesto de manifiesto las múltiples falencias de la misma: la delimitación objetiva del ámbito de aplicación, la ausencia de mecanismos para incorporar los acuerdos al proceso penal o la necesidad de modificar este último serían solo algunos ejemplos (Castillejo Manzanares, 2019).

En línea con la Ley 4/2015 se dirige también la futura ley procesal penal. El Anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal regula la mediación en el Capítulo III (“La mediación penal”), del título V (“Las formas especiales de terminación del procedimiento penal”). En la propia Exposición de motivos ya se advierte que la mediación no supone una renuncia del Estado a la titularidad del *Ius puniendi*, sino que “ha de concebirse como un instrumento al servicio de la decisión expresa del Estado de renunciar a la imposición de la pena cuando esta no es necesaria a los fines públicos de prevención y pueden resultar adecuadamente satisfechos los intereses particulares de la víctima”. En cuanto a los principios que la rigen, serían: la voluntariedad, gratuidad, oficialidad y confidencialidad.

Con todo, y a pesar del escaso marco legal, en diversos lugares de España se están efectuando programas de mediación penal. A modo de ejemplo, vamos a referirnos, siguiendo a Chaves (2020) al programa de Valencia. En él, el primer paso es la delimitación de los delitos mediables, es decir, de aquellos que pueden ser llevados a mediación. Se trata de delitos menos graves (lesiones y malos tratos, amenazas, coacciones, injurias, calumnias, vejaciones, contra el patrimonio, contra la integridad moral, de violencia doméstica (no de género), detención ilegal, contra la intimidad y los derivados del incumplimiento de obligaciones familiares).

Es el Letrado de la Administración de Justicia quien deriva el asunto, en su caso, a mediación ya sea porque él *motu proprio* lo decida o por petición de cualquiera de las partes. Independientemente de cómo se inicie será siempre precisa la voluntariedad de ambas partes y también se les ha de comunicar a sus abogados. La finalidad de esta mediación es superar el conflicto resultando para ello necesaria la asunción de responsabilidades y siendo importante que las partes noten que la gestión del conflicto está en sus manos. Si hay un acuerdo, el juez dictará sentencia condenatoria de conformidad aplicando la atenuante recogida en el art. 21.5 CP y, si fuera posible, se procederá a la suspensión de la pena (art. 84 CP).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **4.2.5. Mediación penitenciaria**

Para finalizar con la introducción a la mediación como instrumento de resolución de conflictos en los diversos ámbitos de la vida, vamos a referirnos a la mediación penitenciaria, que también es singular; y lo es particularmente por la peculiaridad de la realidad a la que va referida: la vida de unas personas encerradas en centros penitenciarios, privadas de libertad en lugares caracterizados, sin lugar a dudas, por su gran hostilidad. Esa realidad, con la situación de estrés que lleva implícita, es adecuada para que se susciten tensiones, conflictos, desavenencias que, en muchas ocasiones, son difíciles de solucionar (suelen tratarse de amenazas, agresiones, extorsiones o situaciones de ese tipo).

Tengamos en cuenta, además, que las personas que viven en centros penitenciarios son muy diferentes entre ellas: tanto por el nivel cultural como por la diferente nacionalidad o por la distinta condición social. Además, no debe desconocerse que los presos van a seguir viviendo en ese lugar, con lo que la convivencia se va a seguir produciendo y es imprescindible conseguir que la misma sea pacífica.

Por supuesto, ante determinadas situaciones, la administración penitenciaria dispone de la vía de la sanción disciplinaria pero la mediación se presenta como una vía adecuada porque, además de resolver el conflicto, genera en las partes la sensación de win-win y contribuye a la pacificación de la convivencia. Los acuerdos entre presos son, sin lugar a dudas, infinitamente más respetados que las decisiones que les vienen impuestas. Se trata de aplicar la justicia restaurativa también en este especial momento procesal y en este particular emplazamiento. Ahora bien, como resulta fácil de comprender, es difícil que dos presos que tienen un conflicto lleguen por sí mismos a un acuerdo; aquí la figura del mediador es aún si cabe más importante: debe proporcionarles técnicas para que se escuchen entre ellos, para que dialoguen y para que, por fin, busquen y alcancen un acuerdo. Para ello y como punto de partida, deberán ser conscientes de la existencia del conflicto y de la voluntad de solucionar pacíficamente.

## IV. LA MEDIACIÓN POLICIAL

### 1. Introducción

En la actualidad, la ciudadanía, el Ayuntamiento y la propia institución policial demandan una optimización de la gestión y de los recursos policiales. La Policía Local, al igual que otros agentes sociales, se enfrenta a problemas concretos que la estricta aplicación de la ley en ocasiones no acaba de resolver adecuadamente. Es necesario construir políticas que coloquen al ciudadano en el epicentro, como actor principal. Y es aquí donde la mediación tiene su papel protagonista. La cultura de la mediación tiene unos valores propios de compromiso ciudadano, de fomento de la igualdad y del respeto, de implicación de la participación ciudadana y de ejercicio activo de la democracia. Precisamente entre las finalidades de la Policía Local se encuentra la de cooperar con los servicios y agentes sociales, especialmente en los ámbitos preventivo, mediador y asistencial.

Las distintas administraciones en todos los niveles y, especialmente la administración local (que es la más cercana a la ciudadanía) ha impulsado desde su potestad normativa las Ordenanzas de Convivencia y Civismo. Estas tienen, precisamente, en la mediación uno de sus ejes fundamentales y en su policía local a su actor principal. La policía local, policía de proximidad, es quien a priori parece más adecuada para realizar la labor de mediación aunque parte de la doctrina sostiene ello no es óbice para regular/realizar la mediación más allá de la policía municipal (Castillejo, Alonso, 2017).

Dentro de la policía española, las policías locales son pioneras en este campo. Su estudio nos ha servido de base para evaluar diferentes modelos policiales y, específicamente, nos es útil para analizar a continuación el marco de la Mediación policial. Y es que en la Comunidad Valenciana, tras la aprobación de la ley de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana, se señala expresamente como una de las funciones de los agentes policiales la de la “*mediación policial*”. La cuestión que debemos abordar entonces es sencilla: ¿está la policía realmente adaptada al nuevo marco normativo? Y si es así ¿tiene la policía la formación adecuada y cumple los requisitos para poder ejercer la mediación?

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Para contestar adecuadamente todas estas cuestiones deben analizarse cuáles son las funciones de mediación que realmente desarrollan los agentes policiales dentro de su ámbito normativo y competencial, y desarrollar un programa curricular integral, holístico y transversal que pueda cubrir todos los ámbitos de mediación. Debe advertirse que la policía local *de facto* realiza ya este tipo de funciones en múltiples ocasiones, pero sin una “regulación adecuada”, o sin las bases establecidas y homogeneizadas para ello, incluso por la propia policía. Como ponían de manifiesto Castillejo y Alonso (2017) las funciones “restaurativas” llevadas a cabo por la policía son muchas lo que llevó a la doctrina a reconocer las dificultades para otorgar una denominación e incluso a plantearse si una de esas funciones podía ser la mediación. La duda queda legalmente resuelta por la ley valenciana.

Se trata entonces de facilitar a los policías la formación adecuada, es decir, la formación necesaria que los habilite como mediadores y, por otro, que puedan ejercer la función de mediación con todas las garantías legales y dar a los agentes una cobertura técnico-legal que salvaguarde su labor de mediación y su actuación profesional.

El objetivo en este momento es analizar el marco legal de la mediación que desarrollan. Debido a la cercanía de la policía local con la ciudadanía, esta realiza, directa o indirectamente, muchos tipos de mediación (civil, comunitaria o vecinal, intercultural, escolar) careciendo de un marco legal claro. La mediación desarrollada por los agentes es poliédrica, con muchas caras, cada una de las cuales tiene una regulación específica con requisitos distintos en cuanto a acceso o tipo de formación, duración de la misma, metodología, etc., lo que puede generar problemas jurídicos.

Por todo ello, y como ya hemos indicado, se deben analizar cuáles son las concretas funciones de mediación que realmente desarrollan los agentes policiales dentro de su ámbito normativo y desarrollar un programa curricular integral, holístico y transversal que pueda cubrir todos los ámbitos de mediación.

## **2. La contextualización de la mediación policial en las funciones policiales**

Por lo que hace al ámbito funcional, la LO 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en su Introducción explica la dificultad que existe para diferenciar los ámbitos de actuación de los cuerpos de policía, dada la materia de la que se deben ocupar y la seguridad pública (que no admite la parcelación de actividades y competencias). Sin embargo, existe una profusa normativa que se ocupa de intentar atribuir o distribuir las competencias genéricas y específicas de cada uno de los cuerpos. Para evitar superposiciones con el resto de los cuerpos de policía y teniendo en cuenta que existe un condicionamiento constitucional, se ha procurado otorgar una participación en el mantenimiento de la seguridad ciudadana, pero incidiendo en el aspecto de protección y servicio hacia la convivencia.

En España, la LOFCS (en atención al mandato constitucional establecido en el número 2 del artículo 104), recoge las misiones que competen tanto a los cuerpos estatales -Policía nacional y Guardia civil, como las Autonómicas y las policías locales, estos últimos en el artículo cincuenta y tres-. Si pasamos a analizar con detalle este último artículo, es fácil constatar como las tareas asignadas no se limitan a la acción de represión criminal, sino que se establecen también labores de auxilio, ayuda, protección y acompañamiento; en definitiva, de asistencia a la ciudadanía y dirigidas principalmente, a preservar el pacífico desarrollo de los derechos fundamentales.

Esto es, según estas tareas, un modelo policial que se asemejaba más al de policía comunitaria o de proximidad, y al modelo de policía orientado a la resolución de conflictos, que ya hemos analizado supra. Estos modelos tienen como valores esenciales la prestación de un servicio público a través de las tareas de prevención, seguridad subjetiva, convivencia y gestión del orden público en sentido amplio.

Si vemos con detalle el Artículo cincuenta y tres (LOFCS):

*“1. Los Cuerpos de Policía Local deberán ejercer las siguientes funciones:*

- a) Proteger a las Autoridades de las Corporaciones Locales, y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones.
- b) Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- c) Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.
- d) Policía Administrativa, en lo relativo a las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.
- e) Participar en las funciones de Policía Judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de esta Ley.
- f) La prestación de auxilio, en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de Protección Civil.
- g) Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las Juntas de Seguridad.
- h) Vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
- i) *Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.*

Este último apartado nos da pie para desarrollar como ámbito competencial la Mediación policial. En este mismo sentido, en la *Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana (España)* en su artículo 30 apartado 2 se recoge como una finalidad de los Cuerpos de Policía Local: *“cooperar con los servicios sociales y con los agentes sociales en el marco de protocolos o convenios suscritos por los ayuntamientos, especialmente en los ámbitos preventivo, mediador y asistencial.”*

Esta finalidad es posteriormente desarrollada en el *artículo 33*, donde se establecen las funciones de la Policía Local, punto 2 letra e) *“Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la mediación policial cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos”*.

No obstante, lo anterior, existe un sector crítico y reticente que ve con cautela la función policial en la mediación. A modo de ejemplo Redorta J. (2004), señala los aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía.

Las dificultades de otorgar a la policía la función mediadora pueden resumirse según *Redorta J., Castillejo y Alonso* en los siguientes:

- “a) Puede poner en cuestión la autoridad en sí misma tal y como la entendemos, en la medida que el agente no se puede desprender de su rol de autoridad.
- b) Cuando se habla de imparcialidad, la policía puede serlo, pero con límites, porque una de las funciones de la policía es de protección cuando hay derechos fundamentales vulnerados o normativa de orden público.
- c) Cuando se habla de neutralidad (concepto referido al resultado del proceso), resulta que el agente no puede ser neutral porque el resultado del proceso depende de él. Tiene capacidad incluso de restringir la libertad en determinados supuestos.
- d) Cuando se habla de voluntariedad, nos encontramos ante el problema del consentimiento de las partes y esto no es fácil si estamos delante de una figura de autoridad como es el agente. Todavía menos si la intervención afecta al orden público.
- e) Cuando se habla de confidencialidad, hay que tener en cuenta que muchas actuaciones tienen lugar en el espacio público y en presencia de gente.
- f) Al referirnos a la proactividad nos referimos a la expectativa de que el mediador haga algo positivo en cuanto al resultado del proceso. Pero en el caso de la policía, lo que pretenden las partes en conflicto es que dé la razón a una parte y sancione a la otra”.

Partiendo de este contexto, es necesario, por tanto, conceptualizar el término mediación policial para poder desarrollar esta función de acuerdo con el marco normativo actual.

Para ello acudiremos al concepto básico de mediación que aparece en la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Según su artículo 1: “Se entiende por mediación aquel 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.”

Este mismo concepto también viene definido de forma similar en la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana, en su artículo 4: a): “Aquel procedimiento en el que dos o más partes implicadas en

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

un conflicto o litigio a los que se refiere el artículo anterior intentan alcanzar, de manera voluntaria y por sí mismas, con comunicación y diálogo, un acuerdo satisfactorio sobre la resolución de su controversia, con la asistencia de una o varias personas mediadoras profesionales”.

En estas dos definiciones queda patente que la mediación trata de la solución de un conflicto entre partes de manera voluntaria, por sí mismas y con la asistencia de mediador profesional.

En el Preámbulo III de la Ley 24/2018 de la Generalitat se habla de la flexibilidad que caracteriza el procedimiento de mediación y de su idoneidad para la solución de problemas, permitiendo el mantenimiento de las relaciones entre las partes. Todo ello, además, en multitud de ámbitos como el familiar, el sanitario, el medioambiental, el cooperativo, el administrativo, etc.

Partiendo de todo lo anterior y desde esta perspectiva se podría deducir que la mediación policial es aquella que se da en el ámbito de la policía, pero al tratarse de una función de las Policías Locales deberíamos considerar que es una herramienta más de los funcionarios de policía local para la resolución de conflictos entre partes.

Por su parte, en nuestra ley Autonómica (art. 4) también se establece qué es una persona mediadora profesional y qué son entidades mediadoras: “Entidades públicas o privadas y corporaciones de derecho público que impulsan y desarrollan actividades de mediación de conformidad con lo que establece la ley o sus estatutos y cumplen con los requisitos previstos en esta ley. Asimismo, las entidades locales<sup>13</sup> que facilitan el acceso y la administración de servicios de mediación, según lo dispuesto en la normativa en materia de régimen local, y cumplen con los requisitos previstos en esta ley.”

El agente de policía asume el rol de mediador en conflictos entre particulares. Esa función es concebida en la actualidad como un servicio público tal y como parece deducirse del art. 15 de la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de Mediación de la Comunidad Valenciana:

1. “Las entidades locales podrán llevar a cabo en materia de mediación las siguientes actuaciones:

---

<sup>13</sup> Esta alusión se realiza a los servicios de mediación que ponen a disposición de la ciudadanía algunos Municipios y diputaciones Provinciales.

- a) Fomentar el uso de la mediación y su desarrollo de forma coordinada con la consellería competente en materia de mediación. En este sentido podrán establecer, dentro de sus competencias y en coordinación con aquella, actividades y servicios de mediación, de acuerdos, en todo caso, con los principios esenciales establecidos en esta ley.
  - b) Promover el intercambio de conocimientos, experiencias y novedades en esta materia.
2. Las entidades locales comunicarán a la consellería competente en materia de mediación los servicios o programas de mediación dependientes de ellas”.

Su labor como Policías mediadores/as, por tanto, se encuentra reconocida y avalada por diferentes marcos normativos: en general por la propia Ley 5/2012 y, específicamente, por las leyes 17/2017 y 24/2018.

En referencia a cuál es la formación necesaria que deberán poseer estos mediadores/as, volviendo a la Ley 24/2018, el art. 19. 2 a) establece que deberán estar en posesión de título universitario oficial o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación. Y en el art. 19.3 se indica que las entidades mediadoras que cuenten con personal formado en mediación podrán inscribirse en el Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana.

Al respecto, con referencia al Ayuntamiento de Valencia, podemos citar la *Unidad de Mediación Policial*<sup>14</sup> de su Policía, que se ha constituido en el Ministerio de Justicia como Institución mediadora.

El Ayuntamiento de Valencia se encuentra, a través del Servicio de Mediación Policial de Valencia, reconocida como Institución de Mediación en el Ministerio, y de igual forma colabora con la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, con el Centro de Mediación de la Comunitat Valenciana (órgano encargado de fomentar y facilitar el acceso a la mediación en el ámbito de la Comunitat Valenciana). Por último, es miembro fundador de la red de servicios municipales de mediación federación valenciana de municipios y provincias (FVMP).

---

14 <https://remediabusador.mjjusticia.gob.es/remediabusador/DetalleInstitucion.action?id=2131>

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

La Policía Local de València, tiene distribuidas en toda la ciudad de València 7 Unidades de Distrito. En cada Unidad de distrito policial, se encuentran los diferentes servicios que se ofrecen a la ciudadanía como el Grupo de Atención y Prevención del Maltrato (GAMA), Medioambiente, Policía de Proximidad, atención a la ciudadanía, como no puede ser de otra forma, sus equipos de mediadores policiales.

Entre los objetivos dentro del programa de Mediación Policial en el Ayuntamiento de València, encontramos:

- Canalizar los conflictos vecinales, problemas de convivencia y civismo.
- Intervención temprana para buscar solución conjunta con la ciudadanía.
- Seguimiento de los conflictos y de los acuerdos del proceso de mediación.



**Imagen 11.** División territorial de la Policía Local de València por Unidades de Distrito policiales y servicios que ofrecen a la ciudadanía.

En referencia al tipo de motivos de mediación, como hemos visto en la introducción, se ciñen principalmente a su ámbito competencial, enfocados en los conflictos vecinales y de convivencia, como pueden ser molestias por ruidos, obras, animales y mascotas, salubridad e higiene, problemas por el uso del espacio público, así como otras áreas de actuación entre las que se encuentra la mediación intercultural y la mediación intrajudicial o penal, llegando a llevar incluso algún caso puntualmente de mediación familiar.

Como hemos resaltado uno de los puntos de inflexión para el servicio de Mediación Policial fue su inscripción dentro del Registro de Instituciones de Mediación y Personas Mediadoras del Ministerio de Justicia, en el que se detallan los datos de contacto de la institución, así como los mediadores policiales profesionales con su especialidad. Este registro está abierto a toda la ciudadanía.

The screenshot shows the website interface for the 'Registro de Instituciones de Mediación y Personas Profesionales Mediadoras'. The header includes the Spanish government logo and navigation links. The main content area displays the details for the 'AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA' institution, including its representative, address, email, and specializations. Below this, there is a table listing mediators associated with the institution.

**Detalle de Instituciones de Mediación**

Denominación: AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA  
 Representante: HILARIO LLAVADOR CISTERNES, ANTONIO BERLANGA SANCHEZ  
 Dirección: PLAZA DEL AYUNTAMIENTO, N.º 1, València, Valencia/València, 46002  
 Email: mediacionpolicia@valencia.es  
 Especialidad: MEDIACIÓN GENERAL  
 Área geográfica: Internacional, Toda España  
 Utiliza sistemas de mediación electrónicos: No

**Lista de mediadores que pertenecen a la Institución de Mediación**

Apellidos y Nombre	Área geográfica	Especialidad
BARBER PERIS, ELADIO	Comunitat Valenciana	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
BERLANGA SANCHEZ, ANTONIO	Internacional, Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR

**Imagen 12.** Registro de Instituciones de Mediación y Personas Profesionales Mediadoras. Fuente: Ministerio de Justicia España.

En cuanto al registro de mediadores e Instituciones de Mediación tiene carácter público e informativo y se constituye como una base de datos informatizada accesible gratuitamente a través del sitio web del Ministerio de Justicia, siendo su finalidad la de facilitar el acceso de los ciudadanos a este medio de solución de controversias a través de la publicidad de los mediadores profesionales y las instituciones de mediación.

El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación depende del Ministerio de Justicia y, frente a las resoluciones del encargado del Registro, podrá interponerse recurso de alzada ante el Subsecretario de Justicia.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación se estructura en tres secciones:

- Sección Primera: inscripción de mediadores, personas físicas.
- Sección Segunda: inscripción de mediadores concursales. Que a su vez pueden ser mediadores personas físicas y mediadores personas jurídicas.
- Sección Tercera: Inscripción de instituciones de mediación. Solamente personas jurídicas.

La inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación es de carácter voluntario salvo para los mediadores concursales, cuya acreditación de los requisitos exigidos y su inscripción previa en el Registro posibilitará el suministro de sus datos al Portal del «Boletín Oficial del Estado» para su designación en los procedimientos para alcanzar un acuerdo extrajudicial de pagos, de acuerdo con el título X de la Ley Concursal.

Tienen la consideración de instituciones de mediación las entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, y las corporaciones de derecho público que tengan entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y administración de la misma, incluida la designación de mediadores, debiendo garantizar la transparencia en la referida designación. Si entre sus fines figurase también el arbitraje, adoptarán las medidas para asegurar la separación entre ambas actividades.

Se tiene constancia según fuentes del registro de mediadores e instituciones de mediación, las cuales se adjuntan, últimos datos actualizados año 2020, señalan que se han registrado en el mismo 9505 personas mediadoras y se tienen registradas 232 Instituciones de Mediación en España, entre las ya mencionadas el Ayuntamiento de Valencia a través del Servicio de Mediación Policial. Recordemos que este anuario estadístico no está el perteneciente a las Comunidades que tienen su propio registro autonómico como es el caso de Cataluña entre otras.

Pero volviendo nuevamente a centrarnos en el ámbito policial y en la manera de vincular a los agentes policiales dentro de los programas de mediación, no debe olvidarse la doble faceta de los componentes de los Cuerpos de Policía Local de la Comunitat Valenciana como funcionarios de la Administración Local y Agentes de la Autoridad en el desempeño de sus funciones. Recordemos en este punto lo marcado anteriormente por Redorta cuando nos hablaba de los aspectos críticos de la implantación de la mediación en el contexto policial.

Esto es importante tenerlo en cuenta ya que en algunos procesos de mediación, donde una parte fuese la Administración y cuando se tuviese conocimiento de indicios razonables de delitos perseguibles de oficio, los funcionarios de policía local deberían inhibirse de participar porque dejarían de cumplirse principios esenciales de la mediación como la neutralidad e imparcialidad de las personas mediadoras o la confidencialidad (por ser parte de la Administración Local y tener la obligación legal de actuar y comunicar a la Justicia la información que se obtuviese). Por todo ello, en esta contextualización y en relación con el ámbito objetivo, la conclusión es que es recomendable mediar exclusivamente en asuntos que formen parte del ámbito competencial de la Policía.

### **3. Concepto de mediación policia**

Teniendo en cuenta todo lo dicho se propone por Berlanga (2019) una definición de mediación policial que trata de subsanar la problemática anteriormente apuntada y de dar cumplimiento al actual marco normativo en esta materia:

“La *mediación policial* es aquella actividad desarrollada por funcionarios de policía para la resolución de conflictos entre partes y en cualquier ámbito de sus competencias. Dicha actividad será desempeñada por personal policial con la formación adecuada, estando acreditados para ello y siendo asistidos en casos necesarios por una Persona Mediadora Profesional”.

Estamos por tanto ante una verdadera mediación siempre y cuando la realicen los agentes policiales y bajo el paraguas de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. A su vez se precisa que los agentes policiales mediadores reúnan los requisitos establecidos en el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley, así como lo señalado por la ley 24/2018 de mediación de la Comunidad Valenciana (en el caso de mediación policial en esta Comunidad).

La ciudadanía, ante la existencia de conflictos, quiere alcanzar acuerdos que los solucionen y que los mismos sean eficaces y puedan ser posteriormente exigibles o ejecutables en caso de incumplimiento por alguna de ellas de lo acordado.

La Ley 5/2012 supuso un punto de inflexión en el reconocimiento de la mediación en nuestro ordenamiento jurídico, especialmente por dotar de fuerza eje-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

cutiva al acuerdo de mediación (homologado judicialmente o elevado a escritura pública, dependiendo de los casos), así como por regular la suspensión de la prescripción o la caducidad de las acciones, cuando la misma reúne una serie de requisitos.

Así pues, en caso de mediación extrajudicial (como es la policial) el acuerdo alcanzado en mediación que es elevado a escritura pública tendrá fuerza ejecutiva. Se configura como un título ejecutivo permitiendo que, en caso de incumplimiento, pueda ser forzosamente ejecutado por los tribunales.

## **4. Ámbito competencial y áreas de intervención**

### **4.1. Mediación Policial y Ordenanzas de Civismo y Convivencia**

El ordenamiento jurídico tiene como finalidad entre otras el establecimiento de pautas que ayuden a resolver los conflictos de intereses a través de lo que conocemos como normas. Las Ordenanzas Municipales se han constituido históricamente como la herramienta y el instrumento que han utilizado los Ayuntamientos para abordar los problemas existentes en su territorio. Como es sabido, además, el ordenamiento jurídico es un espejo de la sociedad que regula, pues en las distintas manifestaciones del choque entre derechos y voluntades cuidará de su solución a través de los mecanismos que se correspondan con su configuración como una sociedad democrática, flexible, tolerante o como una sociedad autoritaria, impositiva e inflexible.

El modelo de sociedad, y el modelo de gobernanza, determina entonces los instrumentos que se utilizan para disciplinar la convivencia. Una sociedad que busca la integración toma como punto de partida una idea de espacio público en el que la sociedad es un lugar de encuentro social, político y cívico<sup>15</sup>. Si atendemos a las competencias de la policía local se puede observar que se trata de una policía que, a pesar de cumplir una función de prevención y persecución del crimen, en realidad se ocupa más de las cuestiones de convivencia que de las de seguridad. Y esto resulta especialmente importante para poder comprender la labor de media-

---

15 En este apartado sigo el Informe confeccionado para el borrador de la Ordenanza de Civismo en el espacio público del Ayuntamiento de València (2017) documento inédito y a Maqueda (2015).

ción como alternativa a la resolución de los conflictos a través de la sanción, que se presenta como poco eficaz y poco adecuada al espacio público que se quiere construir.

La convivencia ciudadana se plantea como una cuestión transversal, que afecta a muchas facetas del desarrollo de la vida en la ciudad: ruidos, limpieza y ocupación del espacio público son los principales. Y también son, por tanto, transversales las competencias sobre las diferentes materias. Ello obliga a que las ordenanzas de Convivencia y Civismo no puedan ser omnicomprendivas, a riesgo de vaciar de contenido otras normas municipales que están en vigor y que resultan plenamente eficaces.

La relación del ciudadano con la Administración Pública ha experimentado una significativa evolución, consecuencia de los cambios sociales y jurídicos producidos en las últimas décadas.

La fundamentación de la Administración en la resolución de las cuestiones tradicionalmente calificadas de orden público (a través de la clásica concepción del poder de policía) no puede hoy en día sustentarse única y exclusivamente en el cumplimiento del mandato de la Ley. La realidad social y normativa ha cambiado, los ciudadanos (que no ya son calificados como “administrados” de conformidad con la nueva ley 39/2015), exigen a la Administración una nueva forma de enfrentarse a la resolución de los conflictos habituales en los entornos locales. Desde la perspectiva social se exige a la Administración una actuación más transparente, que permita la participación ciudadana de forma continua y sobre todo más eficaz, siendo en muchas ocasiones manifiestamente insuficiente la tipificación de infracciones y sanciones de conductas que alteran la convivencia.

Junto al contexto social es necesario recordar el impulso que en este proceso ha tenido el Derecho fundamental a una buena Administración, recogido en el art. 41 de la Carta de Derechos fundamentales de la Unión Europea, que entró en vigor definitivamente el 1 de diciembre de 2009. Ello explica el impulso de la mediación en el ámbito de la Administración local y la convivencia ciudadana, pues permite garantizar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos y en los conflictos que directamente les afectan.

En los últimos años han sido varias las ciudades españolas que han aprobado al amparo de su potestad reglamentaria, las denominadas Ordenanzas de Convivencia y Civismo en el espacio público, destacando la ciudad de Barcelona, que

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

fue la pionera en este sentido, Málaga, y, en la Comunidad Valenciana, Alicante, Villareal, Gandía, Denia, Massanasa etc...

En estas iniciativas también ha sido parte importante la Comisión de Seguridad de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). El Área de Seguridad y Convivencia Ciudadana tiene como objetivo general la promoción de medidas para fomentar la convivencia ciudadana en los municipios: “En desarrollo del citado objetivo los responsables políticos y técnicos han desarrollado una ordenanza tipo de convivencia ciudadana, así como el estudio de la modificación de la actual Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para clarificar las competencias municipales en esta materia, incorporando, como elemento esencial, el concepto de proximidad, y garantizar una financiación adecuada para el correcto desarrollo de las mismas.

En el mismo sentido, el Área trabaja en el impulso del desarrollo reglamentario de las Juntas Locales de Seguridad y de los Consejos Locales de Seguridad; promueve el desarrollo de la actuación de la policía municipal en sus funciones de policía judicial y la reglamentación de las mancomunidades de policías locales; desarrolla medidas eficaces de protección integral contra la violencia de género en el aspecto policial; colabora con el resto de las Administraciones en actuaciones y planes que promuevan la seguridad vial”.

En cuanto al formato de Ordenanza de Convivencia podemos afirmar que las Ordenanzas que se han publicado en todas las ciudades se basan en esta Ordenanza Tipo:



**Imagen 13.**  
*Ordenanza tipo: Seguridad y Convivencia de la FEMP.*  
Fuente FEMP

Sin duda, con esta Ordenanza la FEMP adquirió un gran protagonismo, aunque la misma a día de hoy está desactualizada (ya que es del año 2009), pero incluso puede afirmarse que de inicio partió de postulados sin desarrollar normativamente que avalaron medidas tales como la sustitución de las multas por actividades sociales (los denominados “trabajos en beneficio de la comunidad”, actividades cívicas, acciones formativas o asistencia a cursos). La actual base legal para su desarrollo la encontramos en la Ley 57/2003 que incorporó un nuevo Título XI a la ley 7/85 Ley Reguladora de Bases de Régimen Local (LRBRL).

“... el nuevo título XI de la LRBRL viene a tratar otro aspecto ineludible del régimen jurídico de las entidades locales, al regular la tipificación de las infracciones y sanciones por las entidades locales en determinadas materias. En efecto, no podía demorarse por más tiempo la necesidad de colmar la laguna legal que existe en materia de potestad sancionadora municipal en aquellas esferas en las que no encuentren apoyatura en la legislación sectorial, estableciendo criterios de tipificación de las infracciones y las correspondientes escalas de sanciones para que las funciones de esta naturaleza se desarrollen adecuadamente, de acuerdo con las exigencias del principio de legalidad adaptadas a las singularidades locales, y siempre en defensa de la convivencia ciudadana en los asuntos de interés local y de los servicios y el patrimonio municipal, conforme a la doctrina establecida por la Sentencia del Tribunal Constitucional 132/2001, de 8 de junio”.

A modo de ejemplo de Ordenanza donde se desarrollan e implementan los programas de prevención y mediación encontramos la *Ordenanza de Convivencia y Civismo del Ayuntamiento de València*, actualmente en fase de elaboración: “La Ordenanza pretende ser una herramienta efectiva para hacer frente a las nuevas situaciones y circunstancias que pueden afectar a la convivencia o alterarla y que, al igual que en cualquier otra gran ciudad europea, se están produciendo en València, en un mundo cada vez más globalizado. Intenta ser una respuesta democrática y equilibrada a estas nuevas situaciones y circunstancias, basándose, por un lado, en el reconocimiento del derecho de todos a comportarse libremente en los espacios públicos y a ser respetados en su libertad; pero, por otro lado, también, en la necesidad de que la ciudadanía asumamos determinados deberes de convivencia y de respeto a la libertad, la dignidad y los derechos reconocidos a los demás, así como al mantenimiento del espacio público en condiciones adecuadas. Claro ejemplo de este mundo globalizado, es la situación de la Pandemia que hemos tenido que afrontar. La Organización Mundial de la Salud elevó el pasado

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el SARS-CoV-2 (COVID-19) a una pandemia internacional. Por tanto, es necesario afrontar este tipo de situaciones de pandemias en un futuro, adaptarse y reinventarse, incorporar nuevas herramientas para la gestión eficaz y la transformación de los conflictos, potenciando los métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación para la gestión de conflictos de convivencia”.

Esto viene recogido a su vez en otras ordenanzas, concretamente en la nueva Ordenanza municipal de protección<sup>16</sup> contra la contaminación acústica, la cual ya recoge en su Exposición de Motivos: ”Por otro lado, en esta nueva regulación se ha potenciado y reforzado la importantísima labor desempeñada por la Policía Local en la vigilancia, control, mediación y resolución de molestias por contaminación acústica derivadas de la convivencia ciudadana, evitando en todo momento las cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizando la gestión de los recursos públicos, conforme a lo establecido en el artículo 129.6 de la LPACAP en relación al principio de eficiencia, al cual se ha prestado especial atención en la presente modificación normativa”.

La Ordenanza de contaminación acústica, en su Artículo 3. Ámbito de aplicación, hace referencia en particular, entre otras, a:

- “a) Actividades no tolerables propias de las relaciones de vecindad y aquellas contrarias a la convivencia pacífica, entre otras, el funcionamiento de aparatos electrodomésticos de cualquier clase, el uso de instrumentos musicales y el comportamiento de animales.
- b) Comportamientos y actividades ciudadanas en la vía pública”.

Retomando el pulso a las novedades de la ordenanza de Convivencia en el espacio público el objetivo de esta Ordenanza es el de fomentar y preservar el espacio público como un lugar de convivencia y civismo en el que toda persona pueda desarrollar en libertad sus actividades de libre circulación, ocio, encuentro y recreo con pleno respeto a la dignidad y a los derechos de los demás y a la pluralidad de expresiones y de formas de vidas diversas existentes en nuestra ciudad.

Es por ello por lo que ya en su exposición de motivos se hace necesaria la existencia de esta ordenanza como herramienta efectiva que permita hacer frente a

---

<sup>16</sup> En fase de aprobación del proyecto por Junta de Gobierno Local, durante la elaboración de esta tesis.

las nuevas situaciones y circunstancias que afectan a la convivencia permitiendo dar una respuesta equilibrada y democrática a los distintos fenómenos que suponen un riesgo a la convivencia pacífica.

Dentro de las políticas de seguridad y convivencia se pone de manifiesto la necesidad de reforzar los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, promoviendo para ello los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC) y gracias a ello se puedan realizar procedimientos de mediación relativos a conflictos vecinales y de convivencia, así como actuaciones incívicas. Como novedad esta Ordenanza es la primera que incluye los conflictos viales como situaciones en las que al amparo de la ley se establece un proceso específico de mediación. Resulta innovadora en la medida en la que se encarga de regular otras conductas que perturban la convivencia ciudadana, especialmente la gestión de controversias generadas por conflictos viales. El Ayuntamiento se compromete a promover la Mediación Vial como servicio para la resolución alternativa de los conflictos que se suscitan como consecuencia de accidentes de tráfico. Para tal fin, se reconoce que el servicio de Mediación policial coordinará sus actuaciones, protocolos y procedimientos a tenor de lo establecido en la normativa vigente, especialmente en la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana y el Decreto 55/2021, de 23 de abril, de desarrollo de la ley de mediación de la Comunidad Valenciana.

Al respecto es importante hacer especial referencia al Capítulo III. El mismo se centra en las medidas que el Ayuntamiento llevará a cabo y que permitan fomentar la convivencia y el civismo, así como garantizar la calidad de vida en el espacio público y la gestión de conflictos de convivencia vecinal. Para ello, se reconocen distintas formas de actuación por parte del Ayuntamiento como son las campañas informativas de comunicación, políticas activas para garantizar la convivencia fomentando acuerdos a través de métodos adecuados de resolución de conflictos (MASC). Especialmente el recurso de la mediación. Precisamente, el Ayuntamiento de València, a través del servicio de mediación policial, se ha constituido como Institución mediadora en el Ministerio de Justicia. Forma parte de la Red de Servicios Municipales de Mediación, “*Xarxa de Mediació de la Comunitat Valenciana*”, impulsada por la Federación Valenciana de Municipios y provincias (FVMP) y la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia (Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública). Por otro lado, se trata de fomentar la solidaridad como forma de relación social o la creación de meca-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

nismos que permitan hacer llegar al Ayuntamiento quejas, reclamaciones o sugerencias para la mejora de la seguridad y convivencia en nuestra ciudad.

A continuación, exponemos los artículos que hacen mención expresa a la mediación, a su procedimiento y a las características de las personas mediadoras:

Artículo 7. Fomento de la convivencia ciudadana y del Civismo.

“1. El Ayuntamiento llevará a cabo las políticas de fomento de la convivencia y el civismo que sean necesarias con el fin de conseguir que las conductas y actitudes de las personas que están en la ciudad se adecuen a los estándares mínimos de convivencia con el objetivo de garantizar el civismo y de mejorar, en consecuencia, la calidad de vida en el espacio público y la gestión de conflictos de convivencia vecinales.

2. El Ayuntamiento dará prioridad a todas aquellas medidas municipales encaminadas a prevenir conflictos en la convivencia ciudadana y el civismo en el espacio público y el fomento de la gestión de conflictos de convivencia vecinales en la ciudad de València. Concretamente, y sin perjuicio de otras actuaciones que se puedan acordar, el Ayuntamiento:

a) Llevará a cabo las campañas informativas de comunicación que sean necesarias con la intensidad y duración oportunas y utilizando los medios adecuados para hacer llegar a las comunidades o colectivos específicos la necesidad de garantizar y fomentar la convivencia y de respetar los derechos de los demás y el uso adecuado del espacio público.

b) Desarrollará las políticas activas necesarias para garantizar la convivencia, fomentando acuerdos a través de métodos alternativos de resolución de conflictos. A estos efectos el Ayuntamiento realizará las acciones de mediación en los conflictos vecinales y convivencia que puedan generarse, así como y por los usos diversos en un mismo espacio público. Para ello *se reglamentará el proceso de mediación acorde a lo establecido por la Ley de Mediación y concretamente por lo desarrollado en el art 8 Impulso y promoción de la Mediación.*

Artículo 8. La promoción de la mediación

“1. El Ayuntamiento de Valencia promoverá especialmente la mediación y la resolución alternativa de los conflictos como herramienta básica para una sociedad menos litigiosa y más cohesionada e implementará los medios téc-

nicos y humanos necesarios para agilizar los trámites y acercar la mediación a la ciudadanía.

2. El Ayuntamiento de Valencia establecerá un proceso de mediación para los conflictos relacionados con la convivencia ciudadana reseñados en esta ordenanza, siempre de forma voluntaria entre las partes.

3. Cuando, de acuerdo con lo previsto en esta ordenanza, se adopte las medidas alternativas previstas en esta ordenanza.

4. El equipo de mediación podrá desestimar la conveniencia de llevar a cabo el proceso alternativo de mediación, atendiendo a circunstancias concretas y razonadas.

5. Cuando las infracciones sean cometidas por menores y con la finalidad de proteger el interés superior de los mismos, se establecerá de manera prioritaria, un sistema de mediación que actuará con carácter voluntario y ante personal especializado del Ayuntamiento. A la mediación serán llamados los menores, sus padres y madres, o representantes legales, así como, si procede, las posibles víctimas o personas afectadas por las conductas tipificadas como infracción en la presente ordenanza.

6. El Ayuntamiento, *procederá a designar mediadores/as, que estarán registrados por el Ayuntamiento de València como Institución mediadora reconocida*, los cuales, en calidad de terceras personas neutrales, imparciales y profesionales en esta materia, mediarán en los conflictos relacionados con la convivencia ciudadana según los criterios recogidos en esta ordenanza. *El equipo de personas mediadoras estará compuesto por funcionarios/as debidamente acreditados del ayuntamiento de València y del servicio de Mediación Policial, que deberán cumplir los requisitos establecidos por la ley para el ejercicio de la mediación, y actuarán de conformidad al procedimiento establecido. El acuerdo alcanzado gozará de la fuerza derivada de lo establecido en la Ley”*.

#### **4.2. Mediación Policial y Turismo**

Las sociedades modernas demandan cada vez mayores cuotas de seguridad. Este objetivo está directamente vinculado al entorno, viéndose influenciado con la cada vez más extendida movilidad de segunda residencia, vacacional y/o turís-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

tica. Para Martínez Espasa (2020) es en este ámbito donde el turismo de destino precisa de actuaciones por parte de las administraciones dirigidas a mantener y transmitir a los visitantes de un destino turístico una seguridad idéntica a la de origen. Con el objetivo de anticiparse a determinados riesgos, tanto para quienes nos visitan como para nuestro entorno, se deben prever acciones, campañas, formación y, sobre todo, información y estrategias para una convivencia cívica, prevenir un amplio abanico de actividades delictivas y corregir imprudencias contra el medio ambiente, mejorar la movilidad de una ciudad desconocida para el visitante, facilitar la movilidad urbana, servicios públicos cercanos y sencillos consejos en actividades lúdicas, festivas, comerciales y culturales para una experiencia turística de calidad basada en la seguridad.

Como hemos podido destacar a lo largo de este trabajo la mediación se ha convertido y consolidado como una herramienta de gran utilidad para la resolución de conflictos y esto lo podemos trasladar al ámbito del turismo. Podemos intervenir en problemas asociados al alojamiento turístico (pisos turísticos) hoteles y apartamentos, actividades económicas, ocio y tiempo libre... todas ellas forman parte de la industria turística de gran importancia en nuestro país. No debemos olvidarnos de cualquier problema que se pueda producir como consecuencia de la convivencia entre turistas con vecinos y vecinas; reclamaciones de todo tipo que sin duda requerirán de los servicios de mediación de la policía.

Esta necesidad se ha visto no solo en España sino también en otros países, que incluso cuentan con una “*Policía Turística*”, tales como Tailandia, Egipto o República Dominicana; precisamente en el año 2015 se celebró en este país el 1er Congreso de Turismo Accesible de la República Dominicana organizado con el apoyo de Red Española de Turismo Accesible (Red Estable), la Organización Internacional de Turismo Social (OITS) y el Consorcio Dominicano de Competitividad Turística (CDCT). En sus conclusiones ya se resalta la necesidad de aplicar programas de mediación en el turismo y la necesaria adaptación de los modelos policiales hacia el turismo; así pues la mediación turística se constituye como uno de los ejes marcados dentro del plan estratégico de los países con un peso diferencial en la industria del turismo.

Los ayuntamientos tienen un papel fundamental en este proceso al tener la gestión de las policías locales e implantar los planes de convivencia y turismo en sus municipios. En palabras de Ruiz Rodríguez (2010) el papel de los ayuntamientos “no se define por la lucha contra la delincuencia, sino por la creación de condiciones de convivencia positivas que reducen tensiones sociales que puedan derivar”.

Por tanto, cualquier gobierno comprometido con la pacífica convivencia de sus ciudadanos fomentará una policía orientada hacia el cuidado de la sociedad a la que se debe:

- Fomentará los vínculos personales, atendiendo el medio ambiente social y los recursos que facilitan el aprendizaje de destrezas y capacidades.
- Anteponer la satisfacción de las necesidades sin focalizar su atención en la sanción, penalización y regularización de las conductas mostradas, sino en la mediación y la empatía.
- Fomentará la responsabilidad personal de los actos.
- Abanderará la equidad entre partes, donde no habrá ganadores ni vencidos.
- Entenderá que la realidad no es sencilla, no pudiendo considerar las cosas dicotómicamente: el bueno y el malo, la víctima y el victimario, el bien y el mal.
- Llevará la práctica de todos estos preceptos en el convencimiento de que lo valioso es la experiencia compartida con sus aciertos y sus errores, unido a la idea de un aprendizaje permanente.

Se adjunta a modo de ejemplo el programa de difusión del proyecto de Mediación Policial de la Policía Local de València (España).

**¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN POLICIAL Y CUÁL ES SU OBJETIVO?**

Es un servicio que ofrece la Policía Local de València para ayudar a las personas a resolver sus conflictos de convivencia por medio del diálogo y con la ayuda de un Policía Mediador. El objetivo es lograr un acuerdo que pueda satisfacer a ambas partes, reparar el daño causado y solucionar o transformar el conflicto, además de evitar que estas situaciones acaben en procesos penales o administrativos innecesarios.

**¿QUIÉN LO PUEDE SOLICITAR?**

Lo puede solicitar cualquier persona mayor de edad. En caso de menores la solicitud será presentada por el padre, la madre o los tutores. También la pueden solicitar comunidades de vecinos o asociaciones cuya solicitud será presentada por un representante legal de la misma.

**SERVICIO DE**

# MEDIACIÓN POLICIAL

**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
ÀREA DE PROTECCIÓ CIUDADANA

**MEDIACIÓN POLICIAL**

**Fundación**  
Protección Ciudadana  
Comunidad Valenciana

**POLICIA LOCAL VALÈNCIA**  
**MEDIACIÓN**

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**¿CÓMO SE PUEDE SOLICITAR?**

A través del registro de entrada del Ajuntament de València – Sede digital:  
**Sede Electrónica (valencia.es)**  
A través del siguiente email:  
**mediacionpolicial@valencia.es**

Aportando los datos completos de filiación, teléfono y correo electrónico necesarios para que, una vez recibida la solicitud por el equipo de mediación, éstos se pongan en contacto a la mayor brevedad posible. En la instancia se expondrá un breve resumen del conflicto por el cual se solicita este servicio

**¿DÓNDE NOS PUEDES ENCONTRAR?**

En las Oficinas de Mediación, situadas en las Unidades de Distrito de la Policía Local de València

**¿QUÉ ASUNTOS TRATA?**

Cualquier conflicto surgido de la convivencia ciudadana podrá ser susceptible de ser atendido, siempre que exista voluntariedad por todas las partes y sea materia disponible con el objetivo de dar una solución consensuada.

La mediación se podrá extender a los siguientes ÁMBITOS.

- Convivencia vecinal
- Ruidos
- Animales
- Obras
- Insalubridad e higiene
- Uso del espacio público

**Imagen 14.** programa de difusión del proyecto de Mediación Policial de la Policía Local de València (España).

### 4.3. Mediación Policial – Mediación Vial

En este apartado profundizamos en el estudio de la Mediación Vial, en el campo de los conflictos suscitados como consecuencia de los accidentes que se producen en las vías urbanas, vinculando todas aquellas referidas al artículo 2 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial,

cuyo ámbito de aplicación es todo el territorio nacional. La norma obliga a los titulares y usuarios de las vías y terrenos públicos aptos para la circulación, tanto urbanos como interurbanos, a los de las vías y terrenos que, sin tener tal aptitud, sean de uso común y, en defecto de otras normas, a los titulares de las vías y terrenos privados que sean utilizados por una colectividad indeterminada de usuarios.

Cuando se produce un accidente de circulación, como regla general, se articula un procedimiento civil que en la mayoría de casos tiene como objetivo lograr una indemnización económica a favor de la persona perjudicada y de cuya indemnización se hará cargo la compañía de seguros que cubre la responsabilidad civil extracontractual al conductor.

Desde el punto de vista estadístico, los accidentes de circulación se producen de una manera cotidiana y estos ocasionan un gran coste económico, y en determinadas ocasiones también emocional, siendo las aseguradoras las encargadas de gestionar los procesos de acuerdo con las partes o en su caso, si no se llega a un acuerdo, serán las compañías aseguradoras las que mediante demanda judicial deleguen en la jurisdicción civil la resolución de estos conflictos.

La Mediación Vial tratará de minimizar los costes económicos para las partes además de posibilitar la intervención directa por las personas interesadas, y todo ello facilitará que se procure un acuerdo práctico, eficiente y eficaz.

La normativa específica reguladora de esta materia la podemos extraer de la propia Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a motor, aprobada por Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, modificada por la Ley 35/2015 de 22 de septiembre, de Reforma del Sistema para la Valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidente de circulación, que establece en su artículo 7, que una vez presentada la oferta, en caso de disconformidad o transcurrido el plazo para su emisión, el perjudicado podrá bien acudir al procedimiento de mediación para intentar solucionar la controversia, o bien acudir a la vía jurisdiccional oportuna para la reclamación de los daños y perjuicios correspondientes.

En cuanto al ámbito penal, como indica Peris S. (2020) “otro punto a tener en cuenta es que, a raíz de la modificación del Código Penal, en julio del 2015, con la desaparición de las faltas y la incorporación de los delitos leves, se produce un giro sobre la formulación y reclamación de indemnizaciones por hechos ocurridos como consecuencia de accidentes de tráfico, ya que todas esta reclama-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

ciones se producirán mediante demanda en vía civil, por la desaparición de la vía penal en este ámbito, lo que ha implicado un incremento en el número de procedimientos abiertos sobre esta causa, ocasionando la congestión de los juzgados desde el punto de vista procesal y todo ello implica una demora en el tiempo para la resolución de este tipo de pleitos”.

La Ley estatal de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, es la Ley 5/2012, de 6 de julio y por tanto cuando nos refferamos a las propias reclamaciones de responsabilidad civil derivadas de un accidente de circulación, podrán resolverse por la vía de la mediación que establece la propia ley, en virtud del artículo 76 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro: “El perjudicado o sus herederos tendrán acción directa contra el asegurador para exigirle el cumplimiento de la obligación de indemnizar, sin perjuicio del derecho del asegurador a repetir contra el asegurado, en el caso de que sea debido a conducta dolosa de este, el daño o perjuicio causado a terceros. La acción directa es inmune a las excepciones que puedan corresponder al asegurador contra el asegurado. El asegurador puede, no obstante, oponer la culpa exclusiva del perjudicado y las excepciones personales que tenga contra éste. A los efectos del ejercicio de la acción directa, el asegurado estará obligado a manifestar al tercero perjudicado o a sus herederos la existencia del contrato de seguro y su contenido”.

Otra norma objeto de análisis es la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, que incluye la mediación como uno de los mecanismos para la solución de conflictos que pueden surgir entre las diferentes aseguradoras. El Artículo 97.3 establece que podrán someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Para finalizar, la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de Reforma del Sistema para la Valoración de los Daños y Perjuicios Causados a las Personas en accidentes de circulación, modifica diversos artículos del Texto Refundido sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la circulación de Vehículos a motor, incorporando la mediación como alternativa ante la reclamación de daños ocasionados por un accidente de circulación.

De manera concreta es en su artículo 7.8. donde se establece que una vez presentada la oferta o la respuesta motivada, en caso de disconformidad, el perjudicado podrá acudir al procedimiento de mediación para intentar solucionar la

controversia, o bien acudir a la vía jurisdiccional oportuna para la reclamación de los daños y perjuicios correspondientes. Y es ya en el artículo 14 donde se hace referencia expresa al procedimiento de mediación en los casos de controversia, estableciendo que en caso de disconformidad con la oferta o la respuesta motivada y, en general, en los casos de controversia, las partes podrán acudir al procedimiento de mediación de conformidad con lo previsto en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Con la Mediación Vial, se ofrece a las partes implicadas acudir de manera voluntaria y debidamente informada a un procedimiento estructurado, confidencial y respetuoso con los principios informadores de la mediación (Ley 5/2012 y ley 24/2018) donde se tratará de resolver de manera constructiva la responsabilidad que deriva del siniestro vial, así como del restablecimiento de los daños y/o lesiones causadas a favor de las personas perjudicadas.

No nos genera atisbo de duda afirmar que la Mediación Vial puede suponer un nuevo paradigma para los Servicios de Mediación Policial, que, mediante los policías adscritos al mismo, que sean reconocidos como mediadores profesionales, podrán intervenir en este tipo de conflictos viales. De esta manera pueden colaborar en la resolución de estos conflictos.

#### **4.4. Mediación Policial y ocio nocturno (botellón)**

En nuestra investigación tratamos de analizar la problemática ocasionada por el ocio nocturno y de nuevo la posibilidad de introducir la mediación para resolver conflictos que se generan con ocasión de este tipo de actividad. En España ya existen varios municipios, especialmente turísticos, que han empezado con experiencias en este sentido. No obstante, más que de “mediación” propiamente dicha hablaríamos de programas de convivencia donde se trata de regular y descongestionar precisamente esas cuestiones relativas al civismo en el espacio público que generan un ocio mal encauzado, problemas por ruidos, residuos, malos olores, salubridad... problemática que puede surgir entre los vecinos y vecinas de esas zonas, hosteleros y comerciantes, usuarios de esos servicios, etc...

En España son varias las ciudades que han realizado esta iniciativa, pero de muy diversa forma y con distinta metodología, y en muchas ocasiones con escaso éxito. Una de las nuevas vías que están utilizando los ayuntamientos es a través de mediadores profesionales para el ocio nocturno y agentes policiales mediadores, lo cual se constituye como una herramienta útil al servicio de la administración

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

y de la ciudadanía. Se trata, consecuentemente, de alcanzar la solución que satisfaga a ambas partes de forma equitativa y dar una solución adecuada a las dificultades que se presentan en la actualidad en muchas ciudades, centrándonos principalmente en València (España), con ocasión del ocio nocturno. El objetivo es intentar una mediación entre los jóvenes, hosteleros y vecinos, que trate de garantizar la diversión y el ocio pero en sintonía con la convivencia pacífica, haciéndolos partícipes para conseguir las posibles soluciones al conflicto.

Todas estas propuestas se centran en tratar de intervenir ante un asunto que hemos visto degenera en problemas de convivencia y civismo; pero lo más preocupante son los inconvenientes que ocasiona a las personas el uso, y especialmente el abuso, de determinadas sustancias como el alcohol en su salud. Precisamente en el mismo sentido la OMS (Organización Mundial de la Salud) publicó en el año 2018 un informe sobre el alcohol, explicando que cada año se producían más de 3 millones de muertes en el mundo debido al consumo nocivo de alcohol (un 5,3% del total de defunciones en todo el mundo). Dice que el uso nocivo de alcohol es un factor causal en más de 200 enfermedades y trastornos de las personas, existiendo relaciones causales entre el consumo nocivo y una serie de trastornos mentales y comportamentales, a los que habría que añadir enfermedades infecciosas como la tuberculosis y el VIH/sida. Además de las consecuencias sanitarias, provoca pérdidas sociales y económicas importantes, tanto para las personas como para la sociedad en su conjunto.

Algunas investigaciones (Oliveira et al, 2009; Díaz-Castela Anguiano y Rueda, 2016) hablan del incremento del consumo de alcohol en jóvenes universitarios y expresan que desde el punto de vista social no parece que políticamente haya mucha preocupación por detener este alto consumo, por lo que se van a crear futuros docentes, personal sanitario y otras profesiones que difícilmente van a inculcar hábitos de salud si son incapaces de aprenderlo por sí mismos. Es por eso que se debe abogar por una educación dirigida desde las ciencias sociales y en trabajo transversal con las ciencias de la salud para no dejar de trabajar esa educación ciudadana en todos los ámbitos desde las edades tempranas hasta la educación superior.

A pesar de ser un problema global y de gran envergadura vemos que existe una normativa muy difusa y difícil de aplicar para solventarlo. No existe una normativa específica que regule el consumo de alcohol en la vía pública con carácter estatal. En la actualidad, fruto de la concienciación del problema por parte de los poderes

públicos, las Cortes Generales, en concreto una Comisión Mixta del Congreso y del Senado para el estudio del problema de las Drogas, aprobó en el mes de abril de 2018, un informe técnico, que supondrá la base de la futura “*Ley Antibotellón*” o “*Ley de Alcohol y Menores de Edad*”. En dicho texto participaron más de 38 expertos en la materia multidisciplinar de este fenómeno y por el que el Ministerio de Sanidad debe redactar el Proyecto de Ley, para llegar a una posible erradicación del consumo de alcohol entre los menores de edad (en la actualidad se encuentra paralizado).

La única normativa estatal que hace referencia al consumo de alcohol en la vía pública es la Ley Orgánica 04/2015, de 31 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, que en su art. 37.17 dispone como falta grave: “El consumo de bebidas alcohólicas en lugares, vías, establecimientos o transportes públicos cuando perturbe gravemente la tranquilidad ciudadana”. Este precepto podría aplicarse por las Policías Locales, pero existe gran problemática en el ámbito de las competencias municipales ya que dicha ley tiene por objeto la seguridad ciudadana y nos remite a la Ley 10/2014 de Salud de la Comunidad Valenciana cuyo objeto es la salud pública de las personas, a través de la Delegación de Gobierno en la Comunidad Valenciana, dando instrucciones para que sea una competencia municipal la tramitación de los procedimientos sancionadores en esta materia.

La Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su Título VI “Drogodependencias y otros trastornos adictivos”, Cap. III “Limitaciones a la venta y consumo de bebidas alcohólicas”, art. 69, “Prohibiciones”, establece: ...“está prohibido la venta, el suministro y el consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, excepto en terrazas y veladores autorizados; aunque las ordenanzas municipales podrán autorizar en determinados lugares de la vía pública o en determinados días de fiestas patronales, locales o festivos concretos, de forma excepcional con motivo de algún evento autorizado, y en todo caso, nunca a menores de edad.”

El consumo de alcohol en vía pública por grupos de personas durante el periodo de la pandemia generada por la Covid-19, ha sido considerado como uno de los mayores problemas acaecidos, dado que ha constituido un elemento facilitador y multiplicador del contagio entre los más jóvenes y entre el resto de la población. Se consideró por tanto de extraordinaria y urgente necesidad establecer medidas que permitieran a la administración afrontar con celeridad y eficacia esta problemática del “botellón” para paliar los efectos de la crisis ocasionada por la Covid-19.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El Gobierno valenciano aprobó en este sentido el Decreto-ley 11/2020, de 24 de julio, del Consell, de régimen sancionador específico contra los incumplimientos de las disposiciones reguladoras de las medidas de prevención ante la Covid-19. Un año después y siguiendo acentuándose la crisis de la pandemia, se aprobó el Decreto-ley 11/2021, de 9 de julio, del Consell por el que se modifica el Decreto-ley 11/2020, de 24 de julio, del Consell, de régimen sancionador específico contra los incumplimientos de las disposiciones reguladoras de las medidas de prevención ante la Covid-19.

Los cambios que introduce este decreto-ley afectan, principalmente, al establecimiento de un régimen de control de reuniones con consumo de todo tipo bebidas en espacios públicos, cuando se constate la imposibilidad del cumplimiento de las medidas sanitarias, mediante la adición de un nuevo apartado 9 en el régimen sancionador para infracciones graves del artículo 6 del Decreto-ley 11/2020 de 24 de julio, del Consell, de régimen sancionador específico contra los incumplimientos de las disposiciones reguladoras de las medidas de prevención ante la Covid-19.

Se modifica, asimismo, la redacción de los artículos 6.2 y 7.3 del Decreto-ley 11/2020 para distinguir con mayor precisión entre los tipos de infracciones que producen la organización y la participación en reuniones, fiestas o actos similares, en los que se sanciona con carácter grave la participación, reservando la falta muy grave a la organización de estos eventos por la mayor responsabilidad y riesgo que conlleva, en términos de proporcionalidad y finalidad. Asimismo, se reforma el artículo 69.5 de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana, habilitando a que por resolución de la autoridad sanitaria se pueda modificar el horario de venta, suministro y consumo de bebidas alcohólicas en todo tipo de establecimientos, con carácter temporal, y en situaciones de riesgo declarado para la salud pública.

Con esta nueva normativa, por tanto, se añadió como infracción grave el consumo de alcohol en la vía pública por grupos de más de cuatro personas -en lugar de 10 como estaba en las anteriores regulaciones Covid-19- en la franja horaria que determinara la autoridad sanitaria. Esto significa, en la práctica, que quien realizara botellón podría enfrentarse a multas que iban desde los 601 euros a los 30.000, por considerarse una práctica de riesgo asociada a los contagios entre la población más joven.

Art 6.9: "El consumo colectivo de cualquier tipo de bebida en la vía pública o demás espacios abiertos al público, cuando se constate por la autoridad inspectora que se impide o dificulta la adopción de las medidas sanitarias de prevención o del mantenimiento de la distancia de seguridad interpersonal".

Un elemento diferenciador y clave en esta normativa fue que por primera vez hacía referencia a "cualquier tipo de bebida" y no solo a las bebidas alcohólicas, esto facilitó la operatividad policial, ya que evitaba el procedimiento de análisis muy costoso tanto en tiempo a nivel operativo policial como a nivel económico. A su vez dio paso a la posibilidad de introducir esta variable en las Ordenanzas de Convivencia y Civismo, pero esta vez focalizando el problema en las causas del botellón, que son los problemas de convivencia, y en las molestias que genera.

En la ciudad de Valencia se realizó un estudio por Marco, Lila, Gracia y López-Quílez (2018), analizando las llamadas policiales dando información relevante sobre 5 grandes categorías:

1. *Actos Vía Pública*: diferentes tipos de actos públicos como los sociales, religiosos, deportivos y cívicos.
2. *Policía Administrativa*: intervenciones por asentamientos, hallazgos, infracciones, pérdidas o relaciones ciudadanas como son los conflictos vecinales.
3. *Seguridad Ciudadana*: su alteración, abandono de familia, delitos, seguridad.
4. *Servicios Humanitarios-Riesgo*: servicios con personas en mal estado, muerte o situaciones de riesgos.
5. *Tráfico*: servicios relacionados con incidencias del tráfico como accidentes e infracciones.

Existen numerosas llamadas relacionadas con el consumo de alcohol en la vía pública (Botellón). Se analizaron a nivel espacial (por sectores censales) y a nivel temporal (a lo largo de los años 2010-2015) y, a determinadas horas del día. Los puntos de venta de alcohol han sido asociados con diferentes problemas sociales como delitos violentos, incidentes de tráfico, maltrato infantil o violencia de género.

De estos estudios en los que se analizó la distribución espacio-temporal de los establecimientos de venta de alcohol en la ciudad de Valencia y su relación con las llamadas a la Policía por este motivo, se llega a conclusiones que nos pueden servir de utilidad a la hora de realizar una planificación de unas políticas de prevención

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

para las intervenciones policiales en esta materia, centrándonos en aquellos lugares o zonas con alta densidad de bares, pubs y discotecas, que son los que mayor demanda ciudadana tienen respecto a los problemas de convivencia ciudadana que generan ruidos, malos olores, accidentes de tráfico, daños a mobiliario urbano y molestias vecinales. En estos casos una herramienta preventiva es, sin duda, la mediación policial.

Según fuentes de la Policía Local de Valencia, en el año 2018 se elaboraron una serie de mapas estratégicos de las zonas más habituales de incidencia y quejas ciudadanas por botellón, y se establecieron unos dispositivos policiales distribuyendo a varios grupos de agentes entre 5-7, supervisados por un Oficial de servicio, para la intervención coordinada en las mismas y atención de las quejas recibidas en la central de transmisiones -092 (Sala CISE).

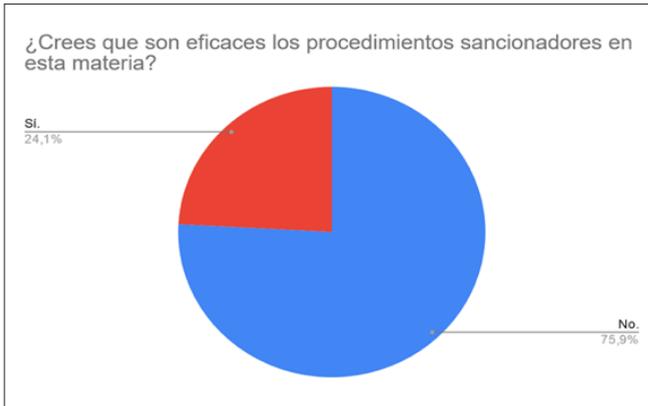
En concreto se establecieron 40 puntos con mayor incidencia de problemas generados por “botellón” en València ( España), donde más jóvenes se concentraban y donde mayor demanda ciudadana había respecto a molestias por ruido y conflictos vecinales. Los 40 puntos son: Parque de Benicalap, Palacio de Congresos, Parque de Marxalenes, Pl. Benimaclet, C/ Ruaya, C/ Vicente Zaragoza, IVAM, Serranos, Hospital de la Malvarrosa, Pl. Virgen, Quart, Beato Gaspar Bono, Pl. Honduras, Polo y Peirolón, Beteró, Pl. Reina, Bolsería, Pl. Cedro, Blasco Ibáñez, Sanz, Puente de las Flores, Bélgica, Navarro Cabanes, Poeta Mas y Ros, Antonio Suárez, Ramón y Cajal, Hermanos Rivas, Cánovas, Las Arenas, Eduardo Boscá, Pl. España, Padre Porta, C/ Albacete, Dársena, Ruzafa, Patraix, Estación AVE, Ciudad de las Artes y las Ciencias, Cruz Cubierta, Entorno de La Fe.



**Imagen 15** Puntos negros de la ciudad de València por problemas de botellón. Fuente Diario Las Provincias<sup>17</sup>.

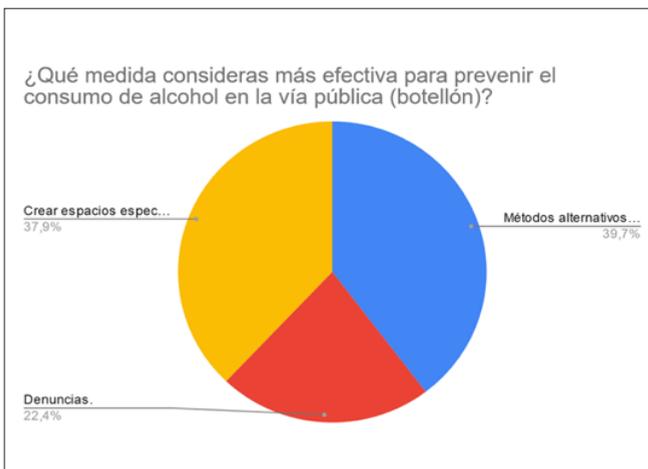
17 <https://www.lasprovincias.es/valencia-ciudad/puntos-negros-botellon-20190227000101-ntvo.html>

A continuación, vemos si las personas encargadas de denunciar estas infracciones, es decir, los Policías Locales, ven el botellón como un problema de convivencia ciudadana en nuestra ciudad, si conocen la normativa y sus protocolos y si son eficaces los procedimientos sancionadores para este tipo de infracciones en las principales zonas de ocio de nuestra ciudad, así como las posibles alternativas a la sanción de estas conductas.



**Figura 17.** *Pregunta ¿son eficaces las sanciones? Encuesta a agentes policiales en España sobre Mediación y Ocio Nocturno. Fuente “Mediación y Ocio Nocturno”, Requena (2020).*

En dicha encuesta de policías a nivel nacional, sobre la eficacia de los procedimientos sancionadores, en un 75.9% indican que NO son eficaces. Respecto a las medidas que consideran más efectivas para prevenir el consumo de alcohol en la vía pública, un 22.4% dice que las denuncias; un 37.9% el crear espacios específicos y autorizados en la vía pública como son los “botellódromos”

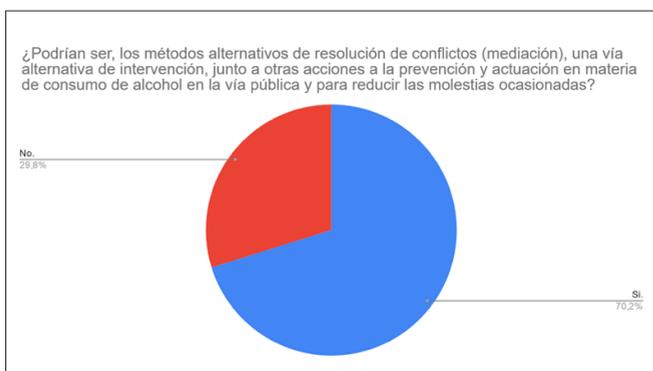


**Figura 18.** *Pregunta ¿Qué medida consideras más adecuada contra “el botellón”? Encuesta a agentes policiales sobre Mediación y Ocio Nocturno. Fuente “Mediación y Ocio Nocturno”. Requena (2020)*

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Además, los agentes policiales, consideran insuficiente, en un 74.1%, la información al ciudadano sobre el servicio de mediación para resolver los problemas de convivencia, motivo por el que la Administración, a través de sus servicios de mediación específicos, debería ofrecer dicha alternativa a los procesos sancionadores, respetando siempre el principio de voluntariedad, junto a los de imparcialidad, neutralidad y confidencialidad. Cerca de un 71% de los agentes encuestados valora de forma positiva la mediación policial como una herramienta alternativa que se debería implementar para el ocio nocturno y los problemas de convivencia ocasionados por el denominado “botellón”.



**Figura 19.** *Pregunta: ¿Podrían ser los Métodos alternativos, una medida adecuada contra “el botellón”? Encuesta a agentes policiales sobre Mediación y Ocio Nocturno. Fuente “Mediación y Ocio Nocturno”. Requena (2020)*

A modo de conclusión, es de gran importancia instaurar políticas preventivas a través de la implantación de un modelo policial de policía comunitaria y de una Policía orientada a la solución de problemas (P.O.P), que trate de prevenir estos comportamientos incívicos derivados del consumo de alcohol, que tantas molestias produce y que ocasiona problemas de convivencia en la mayoría de ciudades de nuestro país. Se trata de dar una respuesta integral a las nuevas realidades de la ciudad, desde la prevención y la proximidad, potenciando los métodos alternativos de resolución de conflictos como es la mediación policial.

Por parte de la Policía Local de València se plantea afrontar esta problemática en la nueva Ordenanza de Convivencia y Civismo, en fase de borrador durante la confección de este trabajo de investigación e incluida dentro del plan normativo del Ayuntamiento de València para el año 2021. Se plantea en la misma un doble enfoque, por un lado, afrontar un enfoque preventivo donde se trabaje el ámbito de la mediación y campañas de sensibilización, pero sin olvidar el aspecto sancionador. Con esta regulación se pretende:

“Garantizar el normal desarrollo y desenvolvimiento de la convivencia de la ciudadanía, compatibilizando el derecho al descanso de los vecinos y vecinas y una adecuada utilización de la vía pública con plenas garantías de seguridad para la ciudadanía, así como corregir actividades incívicas incompatibles con la normal utilización de los espacios abiertos de los núcleos urbanos y de los locales o establecimientos de titularidad privada en los que se reúnan personas y que no estén sujetos a la normativa específica autonómica sobre Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de la Comunidad Valenciana y de las Sedes Festeras Tradicionales de la Comunidad Valenciana.

En la Ordenanza se entiende por actividad de ocio toda actividad lúdica, recreativa... que consista en la permanencia o concentración de personas en espacios abiertos y en locales o establecimientos de titularidad privada del término municipal, que se reúnan para mantener relaciones sociales entre ellas, ya sea mediante o no consumo de alimentos, bebidas y/o con ambientación musical mediante aparatos reproductores de sonido o imagen. Quedan excluidas las verbenas, conciertos, ferias, fiestas populares o reuniones de asociaciones de vecinos y vecinas, y demás eventos debidamente autorizados”.

En esta nueva ordenanza<sup>18</sup>, se detallan las siguientes infracciones (lo más destacado es la aplicación del criterio de alteración de la convivencia ciudadana).

#### Infracción Grave:

1.- “Organizar y/o promover concentraciones masivas, especialmente cuando se hayan convocado a través de medios de comunicación de masas, como el uso de redes sociales, para fomentar actos de consumo, por una colectividad indeterminada de personas, de bebidas alcohólicas o no alcohólicas, que alteren la pacífica convivencia ciudadana en lugares de tránsito público o el descanso de los vecinos/as.

#### Infracción Leve:

1.- Colaborar en el espacio público con los vendedores ambulantes no autorizados de bebidas alcohólicas, bebidas y alimentos, así como otros productos no autorizados, con acciones como facilitar el género o vigilar y alertar sobre la presencia de los agentes de la autoridad (lateros)”.

---

18 Link de acceso al Plan normativo – Ordenanza de Convivencia y Civismo en el espacio público. Ohttps://www.valencia.es/documents/20142/9913990/Plan+normativo+web+cast++2021.pdf/698ec4b3-ea95-b7d8-b2da-c1ec5d384b29?t=1609160977060

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

2.- Realizar actividades de ocio no autorizadas con actos de consumo de bebidas alcohólicas o no alcohólicas y otros productos, como alimentos, por una colectividad indeterminada de personas o grupos, que alteren la pacífica convivencia ciudadana o el descanso de los vecinos/as, en locales o establecimientos de titularidad privada, así como en lugares de tránsito público. Tendrá especial relevancia cuando esta perturbación de la convivencia se derive de la concentración de personas en la vía pública se realice entre las 22 horas y las 8 horas.

Se considerará que existe alteración de la convivencia ciudadana cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Cuando por la morfología o la naturaleza del lugar público, el consumo se haga de forma masiva por grupos de ciudadanos/as.

b) Cuando, como resultado de la acción del consumo, se deteriore la tranquilidad del entorno o provoque en él actuaciones de insalubridad o higiene.

c) Cuando los lugares donde se consuma se encuentren a menos de 200 metros de distancia de centros docentes o educativos; y/o se caractericen por la afluencia de menores o la presencia de niños/as y adolescentes.

d) Cuando se produzcan daños a los equipamientos, infraestructuras, instalaciones o elementos de un servicio o de un espacio público. En los supuestos recogidos en los artículos anteriores, los agentes de la autoridad retirarán e intervendrán cautelarmente las bebidas alcohólicas o no alcohólicas, las botellas, los envases o los demás elementos objeto de las prohibiciones, así como los materiales o los medios empleados. Si se trata de bebidas, alimentos o bienes fungibles, se les dará el destino que sea adecuado, y podrán ser destruidos inmediatamente por razones higiénico-sanitarias. Los agentes de la autoridad, cuando proceda, podrán acompañar a las personas en estado de embriaguez o bajo los efectos de otras sustancias a los servicios de salud o de atención social correspondientes.

## **4.5. Mediación Policial con bandas, pandillas y “Maras”**

### **4.5.1. Planteamiento general**

En este apartado analizamos el papel de la mediación en el trabajo con bandas, pandillas o maras tratando de vislumbrar el grado de implementación de la mediación policial en espacios y situaciones en donde los grupos o bandas constituyen un verdadero desafío para el correcto desarrollo de la convivencia y de la gestión de la seguridad. En ocasiones incluso se afecta la propia integridad del Estado, como por ejemplo en algunas regiones de América Latina. Esta problemática se ha extrapolado a diversos países europeos (especialmente a España, lugar de acogida de países de América Latina) por el flujo migratorio. En ellos, estas bandas o “maras” están arraigadas en el tejido social (esta problemática es casi endémica y se ha cronificado teniendo en ocasiones claros tintes de criminalidad organizada).

El trabajo con estos grupos o el diálogo en la búsqueda de soluciones pacíficas sigue siendo un tabú y hasta ilegal en algunos países. La mediación se suele dar en la práctica, pero de forma tácita; los Gobiernos suelen negar su implicación, a lo que hay que añadir que la participación internacional es limitada o directamente inexistente (Kassam, 2015). Sin embargo, el claro fracaso de las políticas aplicadas hasta ahora y dirigidas a reducir, con acciones denominadas de “Tolerancia Cero”, la violencia surgida de estos grupos, sugiere que ha llegado el momento de hacer una reflexión abierta sobre las propias políticas de seguridad y el papel que la mediación y, por ende, sobre el rol que deben jugar en ellas la resolución alternativa de conflictos.

Se reconoce por las organizaciones que trabajan sobre el terreno que en estos países donde se han asentado las bandas existe una acusada ausencia de diálogo en los conflictos relacionados con ellas (Banfield, 2014). A medida que los grupos organizados siguen entrelazando su actividad empresarial con la violencia a la hora de encarar los conflictos, los costes, los beneficios y los riesgos de la mediación en este campo deberán valorarse cuidadosamente (Cockayne, 2014).

El entorno de conflicto que la violencia criminal organizada genera plantea muchos problemas para los mediadores. Entre ellos la existencia de unas instituciones estatales corruptas o la aparición de un “orden político híbrido” (Banfield, 2014) en el cual la autoridad central está ausente y, por tanto, el poder lo acaban ejerciendo otros. Y es aquí donde las bandas ocupan el espacio que ha *dejado*

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

“abandonado” el estado y ha perdido la ciudadanía. El diálogo con las distintas redes político-criminales que, con sus actividades, socavan y destruyen al estado puede acabar teniendo consecuencias adversas a largo plazo para la recuperación de las propias administraciones centrales y, particularmente, para la credibilidad de las instituciones judiciales y de seguridad (Chopra, 2009).

A modo de ejemplo y según el Instituto de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de La Plata, en el panorama latinoamericano nos encontramos el caso de Guatemala, el cual vivió, con la ruptura del sistema estatal durante el proceso de paz, un florecimiento de la violencia organizada frente a un estado débil e ineficaz. Un caso interesante de estudio también es el de El Salvador, donde las negociaciones entre las pandillas *Mara Salvatrucha* y *Barrio 18* en 2012 se vieron recompensadas con una rápida reducción de la violencia (Wennmann, 2014). Este es un claro ejemplo de un proceso de paz que, inicialmente y durante sus primeros meses de vida, fue impopular pero que, con el tiempo fue valorado positivamente por la ciudadanía ya que se produjo una reducción de la violencia en las calles y de los conflictos de convivencia.

Cockayne (2014) considera que “la mediación con bandas organizadas y grupos criminales ha sido históricamente común y puede ser un aspecto cada vez más habitual del arte de gobernar en una economía transnacionalizada”. El proceso de mediación es, por tanto, una oportunidad perfecta para que todos los actores traten de expresar sus demandas racionales y promover cierto grado de compromiso por parte de los involucrados, incluso cuando las conversaciones no acaben derivando en una finalización satisfactoria del conflicto

A continuación, presentamos algunos Programas de éxito en el trabajo policial con bandas, donde la Mediación juega un papel relevante en el proceso. Los concretos programas presentados son del Ministerio de Justicia de Estados Unidos: Proyecto *Crime Solutions* (Soluciones contra el crimen) que consiste en facilitar información validada sobre buenas prácticas y programas que han sido evaluados a través de meta análisis, con el propósito de ayudar a los técnicos policiales, políticos y administración de justicia en su toma de decisiones con criterios técnicos y académicos.

- *Comprehensive Anti-Gang Initiative (CAGI)*<sup>19</sup> - (*Iniciativa Proyecto antibandas*)

---

19 Para ampliar información sobre el Programa acceder al Link de la administración de Justicia EEUU <https://crimesolutions.ojp.gov/programdetails?id=406>

Es un Proyecto de Policía Comunitaria y Policía Orientada a la Resolución de Problemas (P.O.P.) diseñado para reducir el uso de armas de fuego en las pandillas y peleas con bandas rivales. Es un programa basado en la prevención, con muy buenos resultados y que está calificado como programa de éxito y muy prometededor. Entre sus éxitos destacan los buenos resultados en la disminución de homicidios entre bandas. La Iniciativa integral contra las pandillas (CAGI) se puso en práctica en 12 ciudades seleccionadas en respuesta al aumento de la violencia de las pandillas en todo el país. El principal objetivo de la CAGI era prevenir y reducir los delitos relacionados con las pandillas. Surgió de un programa nacional más amplio llamado Proyecto Barrios Seguros (PSN). Se establecieron alianzas estratégicas y trato directo entre las bandas y la policía para evitar conflictos, involucrando a la comunidad, centros educativos y policía.

- *Programa de Bandas: Operation Peacekeeper<sup>20</sup> (Operación mantenedores de Paz)*

Nos encontramos nuevamente ante un programa con la misma filosofía que el anterior. Un programa de policía comunitario y orientado a problemas en Stockton (2018) para reducir la participación de las pandillas y la violencia entre los jóvenes en los grupos de edad de 10 a 18 años. Este programa ha tenido la máxima calificación, siendo catalogado como “efectivo” ya que produjo una disminución de muertos y de uso de armas de fuego. Se inició como experiencia piloto para posteriormente consolidarse en el tiempo y permanecer durante años (se puso en marcha en 1997 y sigue con variantes actualmente).

Se basa en el programa piloto de Bandas iniciado por la Policía de Boston (Massachusetts) que utilizó información detallada sobre la actividad de las pandillas para identificar las zonas problemáticas y reducir la violencia de las pandillas en el área metropolitana de Boston. Se asienta en la colaboración de personal de enlace en la comunidad que contacta con los miembros de las bandas y la policía; estas personas de enlace han sido formadas en prevención comunitaria, orientación, mediación, resolución de conflictos y gestión de casos y sirven como mentores y modelos de conducta positivos para los jóvenes, ya que muchos de ellos han pertenecido también en el pasado a bandas. Su función es asegurarse de que los jóvenes comprendan las consecuencias de la violencia y que existen alternativas positivas a la pertenencia a una pandilla.

---

20 Para ampliar información sobre el Programa acceder al Link de la administración de Justicia EEUU <https://crimesolutions.ojp.gov/programdetails?id=51>

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El programa utiliza el paradigma policial de la metodología P.O.P. para abordar problemáticas concretas en “hot Spot” (zonas calientes) de la ciudad y con una delincuencia con perfil determinado. En particular, utiliza la estrategia de disuasión de “*pulling levers*», (tirando de las palancas) que aborda una actividad delictiva problemática específica mediante la aplicación de técnicas especializadas de prevención, entre ellas la mediación.

Las estrategias «*pulling-levers*» son uno de los frutos del movimiento policial orientado a la solución de problemas (P.O.P). Converge la actuación directa policial con la relación directa con la comunidad o barrio, así como con los propios autores de los hechos delictivos a los que se les introduce en programas de reinserción monitorizado por agentes de control y seguimiento (agentes de libertad vigilada) para asegurar la reinserción y el cumplimiento efectivo de las medidas impuestas.

### **4.5.2. El caso de la Ciudad de València (España)**

En la ciudad de València, desde los años 90, están asentadas bandas latinas, en mayor o menor medida, y distribuidas de forma geográfico y por “*territorios*” a lo largo de la ciudad: los *Latin King*, *Dominican don't play*, *Trinitarios*, *Ñetas*, *Mara Salvatrucha M13*, *Lobos*... La *Mara Salvatrucha* es la banda criminal con más presencia en países centroamericanos como El Salvador, Guatemala y Honduras. Se organiza en «*clicas*» (son el conjunto de pandilleros de una ciudad o barrio determinado, el líder de la *clica*, tiene el poder de decisión, de organizar, ordenar y ejecutar acciones delictivas) y sus integrantes llevan todo el cuerpo tatuado. Varios cabecillas de la banda pretendían llevar a cabo un proyecto de expansión en España, denominado “Programa 34». A pesar de lo anterior es cierto que la actividad delictiva desde finales de los 90 a la actualidad se ha visto reducida considerablemente por la labor policial, cambiando las bandas sus métodos de actuación y desprendiéndose muchas veces de sus colores, simbología o marcas identificativas para evitar ser identificados por la Policía.

A modo de ejemplo ponemos esta noticia que es relativamente reciente del año 2018:

Según la noticia de prensa *Diario El Periódico* de fecha 16 de marzo de 2018.

“El 31 de diciembre del 2013 las siete «*clicas*» de la *Mara Salvatrucha* celebraron su particular Fin de Año, un «*mirin*» o encuentro en el que cerraron un pacto

para poner en marcha el llamado Programa 34, una suerte de federación que uniría a todas las franquicias de esta organización criminal con origen en El Salvador que se habían instalado en España con el objetivo común de “crecer y establecer la mara». Ya tienen sus condenas tras haber llegado a un acuerdo de conformidad, que van desde los 12 años de cárcel para los cabecillas de la banda a multas y penas que permitirán en muchos casos eludir la prisión a los líderes de otros grupos asentados en España y diversos «soldados». La confesión les ha valido a muchos de atenuantes. Aparentemente todo se hizo bajo la supervisión de la Mesa de Ranfla, el consejo de dirección de la Mara Salvatrucha en su El Salvador natal.”

En la ciudad de València, por el contrario, se ha potenciado un programa de inclusión a través del deporte, el asociacionismo y la mediación intercultural. Se intenta fomentar un ocio alternativo y saludable a los jóvenes y a los miembros de las bandas se les ha formado como mediadores interculturales por parte de la a PIE (Plataforma Intercultural de España) la cual viene llevando adelante distintas actividades de participación y está integrada, a su vez, por 40 asociaciones de migrantes de distintos orígenes.

En Valencia la PIE junto a la Policía organizan torneos deportivos con los *Latin King*, *Trinitarios*, *Ñetas* y *Maras* buscando Integrar, incluir y trabajar en aquellos lugares donde el riesgo de exclusión es muy alto. Se realizan reuniones con la Delegación de gobierno y miembros de las Maras para evaluar la situación y potenciar soluciones de prevención, integración y mediación (el equipo de mediación policial es parte de la mesa de diálogo).

A modo de ejemplo de las diversas actuaciones que realiza el servicio de mediación policial de la ciudad de València en este caso con “Maras”, durante el periodo de pandemia y restricciones por el confinamiento los miembros de las “maras” colaboraban informando a los suyos de las zonas en que estaba prohibido estar y el límite de personas que podían reunirse. De igual forma, el servicio de mediación policial actuó para evitar conflictos en el desalojo de concentraciones de personas y especialmente en los parques, las canchas o pistas deportivas a las que acuden jóvenes (muchos de ellos miembros de bandas). Previamente, antes de la intervención policial para el desalojo, se reunían con miembros de las bandas para concretar cómo se iban a realizar los desalojos y evitar actos violentos de los jóvenes y enfrentamientos con los agentes policiales (evitando detenciones innecesarias y conflictos entre los jóvenes y la policía).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Imagen 16.** Miembros del Servicio de Mediación Policial negociando con miembros de los “Latin Kings” para el desalojo de unas canchas deportivas en Pandemia<sup>21</sup>.

## 5. Mediación en el entorno laboral (Workplace conflicts)

### 5.1. Mediación Policial a nivel interno

La pregunta que debemos hacernos a modo de reflexión inicial para este bloque sería: ¿Y la Policía?, ¿Necesita mediación? Como indica Berlanga (2018) la cuestión hace referencia a la locución latina *¿Quis custodiet ipsos custodes?* del poeta romano Juvenal, traducida en diversas ocasiones como *¿Quién vigilará a los vigilantes?* La frase se emplea para definir el problema genérico de cómo controlar a los

---

<sup>21</sup> <https://www.20minutos.es/noticia/4564230/0/la-policia-local-de-valencia-evita-la-concentracion-de-una-treintena-de-personas-en-unas-pistas-deportivas>.

que controlan un determinado entorno, en nuestro caso a la Policía, asociándolo a la filosofía política de Platón. Ahora bien, este control necesario y sano, por otro lado, ha dado lugar al desarrollo de un procedimiento sancionador administrativo donde solo cabe la sanción y en ningún caso la posibilidad de reparación, donde el problema por el que surge dicho expediente acaba muchas veces sin solventar tras la ejecución del expediente y donde, es más, en ocasiones incluso llega a agravarse la situación inicial.

Por ello me gustaría siguiendo con la frase anterior hacer una reflexión, entonces ¿Quis protegiet ipsos custodes? ¿Quién protege o cuida a los que nos protegen?

En los diálogos Socráticos esta pregunta la respondería Sócrates de la siguiente manera: *«No necesitan que los cuiden, porque son mejores que nosotros»*. Pero permítanme desenmascarar a tan noble mentira, nada más lejos de la realidad, debajo de un uniforme hay “solo” una persona con su forma de ser, pensar y actuar... Esa diversidad da lugar a conflictos en nuestros centros de trabajo e incluso con algunos ciudadanos/as...

Por tanto, dado que la Mediación intenta abarcar todos los ámbitos en los que viene reclamando su legitimidad como método de resolución de los conflictos ¿por qué no aplicarla al Universo Policial en toda su extensión (conflictos a nivel interno de la Institución “*workplace dispute*”-Conflictos en el centro de trabajo-)?

A nivel interno se dice que una organización socialmente sana es aquella que, lejos de negar u obviar los conflictos interpersonales, es capaz de gestionarlos, afrontarlos y resolverlos. Cabe señalar que, según estudios realizados por el Centro de Gestión de Conflictos de Harvard, los conflictos internos en las organizaciones pueden llegar a disminuir hasta un 20% la productividad (Vinyamata E. 2005).

Las tensiones, los problemas y/o las discordancias durante el desempeño profesional no se atemperan con el distanciamiento respecto al compañero en discordia; en ocasiones es inevitable que ambos policías trabajen juntos, así como que compartan espacios comunes aumentando con ello el enquistamiento en no pocas ocasiones, así como las manifestaciones negativas y las consecuentes e inevitables repercusiones en la ciudadanía.

Para evitar esta merma en la productividad y dejadez en el servicio ya contamos con el marco legal apropiado, aunque lamentablemente y pese a tener una buena regulación, no se utiliza. La normativa es la siguiente:

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Por un lado, debemos citar en primer lugar al Decreto 19/2003, de 4 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Norma-Marco sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana.

### Artículo 12. Consejo de Policía Local

1. En los municipios en cuya plantilla existan 15 Policías Locales o más se constituirá el Consejo de Policía Local, bajo la presidencia del alcalde o persona en quien delegue, formado por el jefe del Cuerpo y por Policías Locales pertenecientes a las organizaciones sindicales más representativas en la Corporación Local.

2. Son funciones del Consejo de Policía Local:

f) *La mediación en los conflictos internos.*

En el caso específico de la Policía Local de Valencia nos debemos remitir a su Reglamento.

### Consejo de Policía Local Artículo 34.1.

El Consejo de Policía Local, se constituirá bajo la presidencia de la Alcaldía o persona en quien delegue con representación corporativa, formado por el jefe del Cuerpo y por Policías Locales pertenecientes a las Organizaciones sindicales más representativas con presencia en la Corporación local.

2. Son funciones del Consejo de Policía:

a) *La mediación y conciliación, en su caso, en los conflictos internos.*

Por tanto, vemos que lo único que falta es precisamente poner en práctica las medidas que señalan el citado decreto y el reglamento, para el supuesto específico de la Policía Local de Valencia. Para un mejor servicio a la ciudadanía se debe promover y potenciar la búsqueda de la mejora del clima laboral y del bienestar psicológico, el dotarlos de una herramienta puntera de resolución de sus conflictos a los agentes policiales. En definitiva, se debe intervenir en los conflictos relacionados con su vida socio-profesional.

## **5.2. Mediación de conflictos policías Vs Ciudadanía**

En este apartado analizamos los diversos programas, la mayor parte de ellos dentro del ámbito anglosajón, donde el concepto que tienen estos países referentes a "*Mediación Policial*" dista mucho del concepto de España y del de países de América Latina. Para ellos la mediación policial se da siempre cuando uno de los usuarios que realiza la mediación es un agente de policía; el planteamiento es lógico si lo comparamos con otros supuestos: la mediación escolar se produce

cuando los usuarios del servicio de mediación son parte de la comunidad educativa, es decir, alumnado, profesorado y familias del centro. En la mediación familiar, lo mismo, es decir, son parte del ámbito familiar.

Estos programas surgen especialmente en EEUU, en los años 90, debido a las problemáticas cada vez mayores y al distanciamiento entre la policía y la comunidad, especialmente en determinados sectores de población que se sentían literalmente “acosados y discriminados” por la intervención policial. Además, no debemos olvidar el factor económico: muchos Ayuntamientos y departamentos de policía entraron literalmente en bancarrota por la gran cantidad de litigios que tenían por las conductas de sus agentes y los pagos por indemnizaciones. La unión de todos estos factores potencia la creación de los primeros programas pilotos de “Mediación policía” que dista mucho del enfoque que hemos tomado hasta ahora, pues aquí es el policía el que se sienta con el ciudadano para solventar un problema derivado de una intervención policial. Pero lo mejor como siempre es verlo con ejemplos de estos programas.

The image shows the cover of a report. On the left side, it features the logo for 'COPS' (Community Oriented Policing Services) from the U.S. Department of Justice. Below this is the title 'Mediating Citizen Complaints Against Police Officers: A Guide For Police and Community Leaders' and the author 'Raymond W. Patterson' from the University of Nevada, Las Vegas. On the right side, there is a logo for the 'GOBIERNO DEL DISTRITO DE COLUMBIA' (District of Columbia Government) and the 'OFICINA DE QUEJAS CONTRA LA POLICÍA (OFFICE OF POLICE COMPLAINTS, OPC)'. Below that is a circular seal for the 'DISTRICT OF COLUMBIA OFFICE OF POLICE COMPLAINTS'. At the bottom right, there is text in Spanish: 'PROGRAMA DE MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS POR MALA CONDUCTA DE LA POLICÍA' and a subtitle 'Un proceso alternativo para la resolución de conflictos, tan efectivo como eficaz.'

**Imagen 17.** Detalle de diversos programas de Mediación policía con ciudadanos

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En estos programas, la mediación es un proceso de resolución de disputas alternativo, eficiente y efectivo. En el Distrito de Columbia (EEUU), conocido informalmente como Washington D.C., capital de Estados Unidos, todas las reclamaciones están centralizadas por las Oficina de Quejas de la Policía. Allí tienen un programa de Mediación para la resolución de quejas por mala conducta de los agentes policiales. Todas las sesiones de mediación son facilitadas por un mediador independiente e imparcial, ajeno a la institución policial. El objetivo de estos programas es aumentar la confianza de la comunidad en las fuerzas policiales, potenciando la comunicación y la transparencia de la institución policial. Depende del departamento de policía y del servicio de mediación y varían el tipo de causas que llevan en mediación; no obstante, podemos agruparlas en las siguientes quejas relacionadas con tipos de mala conducta o praxis policial: comportamiento grosero o irrespetuoso, lenguaje o conducta inapropiados, represalias, comportamiento hostil, insultos y lenguaje degradante, uso de la fuerza innecesaria o excesiva, discriminación, identificación por perfil racial o étnico.

En España carecemos de estas iniciativas, pero, pese a ello, y como hemos visto, tenemos un marco legal, es decir, contamos con las vías y la estructura oportunas para poder realizarlo y, específicamente, en la Comunidad Valenciana, en el ámbito policial, debemos hacer referencia a la ley de coordinación de Policía de la C.V.

Concretamente debemos acudir al Artículo 28. Comité de Asuntos Internos. Órgano especializado de colaboración con la administración local en la tarea de control de la legalidad de la actuación del personal integrante de los cuerpos de policía local de la Comunitat Valenciana.

“Artículo 28. Comité de Asuntos Internos. 1. Se crea el Comité de Asuntos Internos, adscrito al órgano autonómico que tenga atribuida la titularidad de la competencia en materia de seguridad, como órgano especializado de colaboración con la administración local en la tarea de control de la legalidad de la actuación del personal integrante de los cuerpos de Policía Local de la Comunitat Valenciana, así como de vigilancia del cumplimiento del código deontológico de la Policía Local de la Comunitat Valenciana. Dicho órgano prestará servicios de asesoramiento, averiguación e investigación respecto de aquellos actos y situaciones contrarios al ordenamiento jurídico en materia administrativa que pudieran realizar quienes componen los cuerpos de Policía Local de la Comunitat Valenciana.”

Dicho órgano prestará servicios de asesoramiento, averiguación e investigación respecto de aquellos actos y situaciones contrarias al ordenamiento jurídico en materia administrativa que pudieran realizar quienes componen los cuerpos de policía local de la Comunitat Valenciana. De igual forma está previsto el uso de la mediación en la resolución de conflictos internos.

Por otro lado, los propios agentes policiales, con la formación adecuada en gestión alternativa de conflictos y gestión emocional pueden, tal y como hemos visto a lo largo del trabajo de investigación, obtener esa preparación específica y habilitación legal para la resolución de los conflictos, facilitando una actuación formalizada y con un procedimiento reglamentado y protocolizado. El uso de la mediación por parte de los agentes puede ser de gran utilidad para propiciar una desescalada del conflicto en sus propias intervenciones o cuando acude a una situación de conflicto en las calles de nuestras ciudades.

Hablamos de la importancia de saber “desescalar conflictos”. El entrenamiento a los agentes policiales en estas técnicas se ha ido implementando paulatinamente en los últimos años, a raíz de la reacción de la ciudadanía ante controvertidos incidentes en las intervenciones policiales donde se utilizó un uso excesivo de la fuerza, llegando a producir la muerte de algunos ciudadanos. El exceso en el uso de la fuerza por parte de los agentes policiales se produce cuando los agentes utilizan una cantidad de fuerza superior a la necesaria para garantizar el control de una situación conflictiva (Adams 1995; Crank y Caldero 2000; Micucci y Gomme 2005; Worden 1995). Pero el problema no es solo el uso de la fuerza; no debemos olvidar el trato correcto que deben tener los agentes policiales con la ciudadanía en todas sus intervenciones. Sorprendentemente, no existen casi investigaciones en el ámbito policial por el uso inadecuado de palabras, como insultos o blasfemias, sin llegar a actos de violencia física. Entre los pocos artículos que encontramos en la literatura científica destacamos las investigaciones de Baseheart y Cox, 1993; Cox y White, 1988; White, 2002, Patton y Asken, 2017.

White (2002) describió como, por ejemplo, el uso policial de un lenguaje duro y con insultos es, en ocasiones, entendido por los propios agentes policiales como parte de la propia “cultura policial” y, por tanto, necesario o parte de su trabajo. Otros autores como Mather (2015) indican que los agentes en ocasiones utilizan este lenguaje malsonante y con improperios para dar una respuesta eficaz ante “sospechosos que no cooperan”.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Un estudio significativo en este contexto fue el realizado por Patton y Asken (2017); en él analizaron y demostraron que el uso de la fuerza por los agentes policiales se acompaña previamente del uso de la violencia verbal y siempre existe una correlación directa entre ambas. Además, en su estudio indicaban que las agentes policiales femeninas empleaban, una vez que utilizaban un lenguaje inadecuado, un mayor uso posterior de la fuerza física durante la intervención policial.

Tenemos claros ejemplos de la importancia de la formación en desescalada de conflictos también en otras profesiones. Entre las profesiones pioneras en la capacitación de técnicas de gestión de conflictos en su personal con los usuarios, mucho antes que la policía, encontramos principalmente los sectores de la enfermería y de la psiquiatría. No obstante, a nivel policial se aplicaron de forma destacada técnicas provenientes del ejército, ya que los primeros avances formativos en técnicas de desescalada fueron en el ámbito militar y se trasladaron posteriormente a las Academias Policiales en los años 90.



**Imagen 18.** Fuerzas EEUU en Irak (2003) y Manifestaciones por la Muerte de George Floyd por la Policía de EEUU (2020)

Si observamos estas fotos, entre la primera y la segunda vemos una gran similitud, pero con bastantes años de diferencia, y es que el gesto que hemos vivido en todo el planeta, especialmente en las ciudades de EEUU (donde se transmitieron las protestas ciudadanas por la muerte de un joven negro por agentes policiales) nos muestra que una intervención policial a nivel local mal resuelta puede trascender y provocar verdaderos problemas de seguridad a nivel mundial. Como se

suele decir, sin duda, la mejor forma de evitar un incendio, es simple, no provocarlo... Debemos ser conscientes que el gesto de poner las rodillas en tierra por los agentes policiales, a parte de una muestra de respeto por el joven fallecido, es una manera de desescalar el conflicto que ha dado también la vuelta al mundo, evitando conflictos violentos con los manifestantes.

La primera foto corresponde a la de los soldados del 2º Batallón de la 101 División Aerotransportada en Nayaf, Irak. En este caso los soldados buscaban una zona de agua potable para recarga y surgieron rumores entre la población de que realmente buscaban la mezquita para asaltarla, esto propició que una multitud rodeara a los militares; el capitán rompió los esquemas de lo previsto y desactivó la tensión, desescalando el conflicto: “sonreír, dijo a sus tropas”. Luego ordenó que se arrodillaran y apuntaran al suelo con sus armas. Cuando la tensión disminuyó, dijo “Con calma, en pie despacio y retrocedemos sin perder la sonrisa». Esto es, sin duda, lo que Daniel Goleman llamaría gestión emocional e inteligencia social. Es fácil afirmar viendo este ejemplo la gran herramienta con que cuentan los policías si son conocedores de la importancia de la gestión y de la inteligencia emocional para el éxito de sus intervenciones; se trata, sin duda, de una formación para los policías que debe centrarse y focalizarse en lograr estas metas y objetivos.

A nivel mundial, pero especialmente en Estados Unidos, ha surgido un sentimiento generalizado de que se necesitan reformas significativas en el ámbito policial para proteger tanto a los agentes como a los ciudadanos a los que sirven en sus intervenciones, especialmente si son situaciones de conflicto. Las políticas y la formación en desescalada no están exentas de críticas, sin embargo, desde un sector policial expresan serias preocupaciones sobre los riesgos percibidos para la seguridad de los propios agentes policiales (Blake, 2017; Jackman, 2016; Landers, 2017; Williams, 2015). Esto nos lleva nuevamente al debate siempre inconcluso y truncado sobre las funciones y fines de la policía. El papel adecuado de la policía en la sociedad se sigue cuestionando. Bitner (1980) considera que la policía ha perdido con el transcurso del tiempo lo que la propia institución policial entiende que es su verdadera vocación, ya que ellos mismos se definen como “luchadores o guerreros contra el crimen”, en vez de verse como lo que realmente son y deben ser: “proveedores de servicios y solucionadores de problemas”.

Así pues, debemos retomar este punto de buscar una Policía proactiva y centrada en la resolución de conflictos, pero esto no puede conseguirse sin una capacitación adecuada a los agentes policiales en la formación para la desescalada de

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

conflictos, que se imparten en otros ámbitos pioneros en esta área de formación (salud pública y educación especialmente). Se refuerza el entrenamiento en las estrategias de prevención y gestión de la violencia, el marco legal y las consideraciones éticas. En este sentido, un elevado número de mandos policiales apoyan la necesaria adopción de programas formativos para los agentes policiales en materia de gestión emocional y resolución de conflictos, sin embargo, los métodos varían mucho. Dentro de las academias de policía no está configurado como una asignatura específica y se encuentra dispersa entre los distintos planes de estudios dentro del apartado de “táctica policial”, “mediación policial y gestión de crisis” o bien en el área procedimental de Psicología. Esta amplia dispersión en cuanto al formato y contenido de la formación hace que si buscamos una evaluación general de la eficacia de los procesos de desescalada sea difícil obtener datos globales en nuestro país, a pesar de que, como decimos, diversas investigaciones han demostrado que los cambios en la formación de los agentes policiales sobre el uso de la fuerza, pueden dar lugar a una posterior y consecuente reducción en el uso de la fuerza en sus actuaciones (Véase Fyfe, 1987; Klinger, 2009).

Uno de los programas de formación de reciente creación a nivel nacional por el departamento de Justicia de EEUU sobre la desescalada de conflictos por los agentes policiales ha sido el programa Policía Comunitaria: Programa de Formación de Desescalada<sup>22</sup>. Estos programas consisten en potenciar los programas de Policía Comunitaria, dentro del modelo policial de Estados Unidos. Se basa en crear conocimiento sobre buenas prácticas policiales, apoyando los nuevos enfoques y la creatividad. Dentro de este programa se ha creado una categoría de formación específica en desescalada de conflictos, cuyos objetivos consisten en apoyar la creación y desarrollo de los programas formativos en desescalada de conflictos a agentes policiales (estatales, locales y tribales).

---

22 Para ampliar información, visitar página <https://cops.usdoj.gov/de-escalation>

## **6. Mediación en situaciones de crisis, a través de medios electrónicos y mediación online**

El mundo se encuentra inmerso, durante el transcurso de la redacción de esta Tesis, en una gran crisis sanitaria provocada por la Covid-19 con consecuencias en todos, o prácticamente todos, los ámbitos de la vida. El origen de la pandemia, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) se sitúa en la República Popular China, en diciembre de 2019, cuando en Wuhan se detectaron los primeros casos. El brote se propagó rápidamente por todo el mundo dando origen a la pandemia de Covid-19. Por otro lado, la crisis económica es hoy en día una realidad y lo seguirá siendo en los próximos meses y años; de hecho, el Banco Mundial ha advertido que la pandemia del Covid-19 causará la mayor crisis económica mundial desde 1870, mayor incluso que la gran depresión de los años 30 o la crisis financiera mundial de 2008, amenazando con provocar un aumento drástico en los niveles de pobreza en todo el mundo.

Pero además del sector económico, muchos otros son los ámbitos de la vida que están viéndose afectados, entre ellos nos interesa destacar lo relativo a las relaciones humanas y a nuestro ámbito cotidiano. No solo es que durante un tiempo hayamos tenido que estar confinados -de manera más o menos limitada- sino que ahora es posible salir a la calle con una serie de restricciones, las cuales han sido impuestas por cada país de forma diferente, en fases o niveles de intervención, en cuanto a la mayor incidencia de la Pandemia en sus fronteras. Entre estas limitaciones se encontraría el uso obligatorio de mascarilla y geles desinfectantes, reuniones de personas en grupos no demasiado numerosos, cierre de lugares o establecimientos públicos, cierre o limitación del ocio nocturno, prohibición de fumar si no se puede respetar una distancia interpersonal mínima, etc.

El confinamiento puso a la ciudadanía en una situación excepcional: la de pasar las veinticuatro horas del día -salvo pequeños lapsos de tiempo- en casa. Por tanto, la forma de entender y ver la vida, nuestras costumbres y la manera de relacionarnos, de convivir, el ocio, el tiempo libre han cambiado claramente después del Covid 19.

Se trata, sin lugar a duda, de una situación extraordinaria, estresante, que claramente genera un clima proclive a la disputa y a la confrontación. La situación de encierro obligatorio e involuntario no ha sido gestionada adecuadamente por toda la ciudadanía produciéndose un descontento más o menos generalizado e

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

incluso, en ocasiones, originando episodios violentos entre los propios ciudadanos y también con la policía. Inclusive se han organizado manifestaciones tumultuarias de grupos de personas que consideran que el Covid 19 es una mentira, un bulo, y que no existe un peligro real. Nos referimos a los denominados negacionistas. El negacionismo de la COVID-19 es la creencia de que la enfermedad infecciosa COVID-19 (causada por el virus SARS-CoV-2) y la pandemia que esta ha provocado no son reales o su gravedad no es elevada.

El confinamiento supuso, por un lado, un incremento considerable del tiempo de convivencia y, por otro -directamente relacionado con lo anterior-, un crecimiento exponencial de los conflictos producidos tanto en el hogar como en la comunidad de vecinos. Cuantas más son las horas que pasamos en casa, mayores las posibilidades de causar molestias a los vecinos: problemas de ruidos, malos olores o molestias producidas por las mascotas, por no hablar del mal uso de las zonas comunes. Complicaciones en las relaciones de convivencia que, si no se gestionan a tiempo y con los medios adecuados, pueden transformarse y desembocar en un verdadero problema de seguridad ciudadana.

En definitiva, la crisis del coronavirus está teniendo un gran impacto en el panorama social dado el incremento de determinados tipos de conflictos. No solo es que los conflictos no se detengan, sino que determinados tipos de ellos -como, por ejemplo, los vecinales y de convivencia- se ven claramente incrementados.

Lo que acabamos de indicar ha sido constatado por la policía: los resultados de la investigación realizada por el Departamento de Estudios y Prospectiva de la Policía analizando los conflictos de convivencia durante el confinamiento muestran una variación de +82,62 % en el número de conflictos vecinales en España.

Los actuales servicios institucionales, entre los que se encuentran los servicios policiales, no siempre pueden dar la respuesta adecuada que el ciudadano requiere. El sistema está saturado, ha aumentado, por un lado, el volumen de demanda de servicios y, por otro, el nivel de exigencia por parte de la ciudadanía en cuanto a la prestación de estos. Pero es que, además, debido a la crisis del Covid19 hay un tipo de peticiones que, a pesar de los mecanismos existentes, no tienen un ámbito adecuado para ser gestionadas y resueltas.

Con base en lo anterior debemos adentrarnos sin temor hacia un cambio de paradigma y una verdadera "metamorfosis *policia*" tal y como indica Berlanga (2017), es decir, hacia una transformación de la estructura y función policial. Dirigirnos a un

sistema mixto entre los principios de la Policía Comunitaria, los cuales enfatizan las relaciones de trabajo eficientes entre la comunidad y la policía, por medio de una colaboración mutua y una Policía dirigida a la Solución de problemas. Este modelo busca añadir procedimientos proactivos a las estrategias tradicionales de la Policía. Sistematiza las quejas vecinales y las denuncias a través de un proceso analítico en el que las quejas vecinales remitidas a la policía son vistas como señales sintomáticas de conflictos subyacentes dentro de un particular vecindario o barrio, por lo que es fundamental potenciar la inteligencia estratégica y prospectiva policial.

Junto con ello debe tenerse presente también que, en España, la Justicia -al igual que el resto de las parcelas de la vida- quedó en gran parte paralizada como consecuencia de la declaración del Estado de Alarma. Durante semanas se mantuvieron únicamente los servicios mínimos establecidos en el catálogo de servicios esenciales en la Administración de Justicia<sup>23</sup>. De esta manera se suspendieron las actuaciones judiciales programadas y el cómputo de los plazos procesales salvo, como decimos, aquellas que eran esenciales (por ejemplo, actuaciones urgentes en materia de vigilancia penitenciaria o cualquier actuación con presos o detenidos). Por lo tanto, en ese momento recurrir a los Tribunales para resolver un conflicto de convivencia no parecía lo más adecuado. Sobre todo, si lo que se pretendía era una resolución eficaz -y, por tanto, en un plazo razonable- del conflicto. Es en ese momento cuando la mediación en general, y la mediación policial en particular, se muestra como un instrumento adecuado para la resolución de ese tipo de conflictos. La crisis en general y la situación de confinamiento en particular requiere, también a nivel judicial, que nos readaptemos, que nos reinventemos, incorporando mecanismos de solución de conflictos alternativos a la justicia.

Como ya hemos indicado la mediación es un mecanismo de solución de conflictos en el que son las propias partes, con ayuda de un tercero -el mediador-, quienes ponen fin a la controversia existente entre ellas. El mediador -a diferencia del juez (proceso) o del árbitro (arbitraje)- no resuelve el conflicto, no da la solución, no impone un determinado comportamiento. Lo que hace es acercar posiciones para que sean las propias partes, haciendo concesiones mutuas, quienes alcanzan dicho acuerdo -acuerdo de mediación- y con él pongan fin al conflicto.

---

23 Véase el acuerdo del Consejo General del Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y la Fiscalía General del Estado de 13 de marzo de 2020, la Resolución del Secretario de Estado de Justicia de 14 de marzo de 2020 y el Decreto ley de 14 de marzo de declaración del Estado de Alarma.

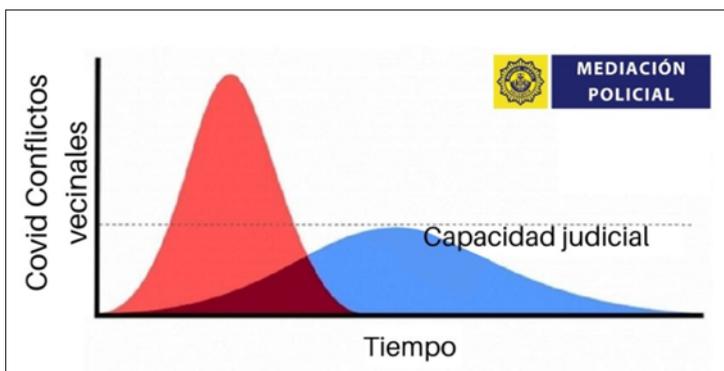
## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Y como también hemos puesto de manifiesto ya la mediación en materia civil está regulada en la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles; promulgada en España como consecuencia de la Directiva 5/2008 de la Unión Europea sobre la misma materia que obligaba a todos los Estados miembros de la Unión a regular la mediación civil en litigios transfronterizos.

En España mediador profesional puede ser cualquiera que cumpla los requisitos establecidos en la ley: en general, tener un título universitario o de formación profesional, suscribir un seguro de responsabilidad civil y realizar los cursos de formación de mediadores correspondientes. Sí puede serlo cualquier persona física siempre que cumpla los requisitos anteriores, también un policía puede ser mediador profesional. En este mismo sentido, en la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana (España) en su artículo 30 apartado 2 se recoge como una finalidad de los Cuerpos de Policía Local: “cooperar con los servicios sociales y con los agentes sociales en el marco de protocolos o convenios suscritos por los ayuntamientos, especialmente en los ámbitos preventivo, mediador y asistencial”.

Esta finalidad es posteriormente desarrollada en el artículo 33, donde se establecen las funciones de la Policía Local: “Intervenir en la gestión de los conflictos de la ciudadanía en el marco de la *mediación policial* cuando sean requeridos por la ciudadanía, colaborando de forma proactiva en la transformación de dichos conflictos” (punto 2 letra e). Esta función de la policía local tiene sentido y es que, la mediación policial, como método alternativo de resolución de conflictos ante la situación actual, logra su objetivo: aplanar la curva de los conflictos vecinales en esta época de crisis global.



**Imagen 19.**  
Como la  
Mediación  
policial aplanar  
la Curva de los  
Conflictos en  
tiempos de  
Crisis.

Junto con la mediación tradicional- de carácter presencial partes/mediador- en estos momentos resulta de gran utilidad la mediación por medios electrónicos. Esta forma de mediación está recogida en el artículo 24.1 de la Ley de mediación, que permite que la totalidad o una parte de la mediación se realice por videoconferencia u otro medio análogo. Eso sí, es imprescindible que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios que rigen la mediación.

Precisamente, siguiendo esta línea el Pacto para la reconstrucción Económica, Social y Sanitaria<sup>24</sup> en la Región de Valencia (España), destaca en el apartado de Justicia la implantación de medios electrónicos y el uso de la mediación como herramienta para descongestionar los tribunales de justicia.

En atención a todo lo anterior el servicio de mediación de la policía implementó un servicio de mediación *online* gratuito para los conflictos vecinales durante la emergencia sanitaria. Del mismo modo se creó una guía de convivencia con la finalidad de establecer una sana convivencia vecinal durante el confinamiento. El eslogan, publicitado a través de las redes sociales y de la prensa<sup>25</sup>, fue: “Recuerda que el mejor síntoma de una buena salud, es una buena convivencia”. Igualmente se implementó un nuevo protocolo de Mediación Policial más eficiente, basado en el impulso y la utilización de medios electrónicos.

Gracias a esta herramienta de forma rápida y sencilla la ciudadanía puede resolver esos conflictos, contactando con un mediador policial profesional, registrado en el Ministerio de Justicia<sup>26</sup>, con el fin de ayudar a las personas a resolver su conflicto, consiguiendo según Berlanga (2020) que esos “conflictos líquidos provocados en tiempos de pandemia y crisis, se resuelvan de una forma eficaz, facilitando la desescalada de los mismos y evitando que se solidifiquen”. En este caso seguimos a Bauman (1991) que ya señalaba la existencia de una sociedad posmoderna distópica y acuñó el término de modernidad líquida, basándose en los conceptos de flexibilidad, cambio, adaptación y fluidez, que son características de las actuales rutinas cotidianas y, por tanto, de los tipos de conflictos contemporáneos a los que deben hacer frente los agentes policiales.

---

24 Pacto aprobado por las cortes valencianas el 6 de agosto de 2020. Apartado 2.4. Administración de Justicia

25 Guía de Convivencia vecinal Covid19 en español e inglés y noticia publicada en el diario “Las Provincias” de fecha 25/5/2020 <https://www.lasprovincias.es/valencia-ciudad/disputas-vecinales-disparan-20200524202638-nt.html>

26 El Ayuntamiento de València, a través del servicio de Mediación Policial, se encuentra inscrita como Institución de Mediación en el Registro del Ministerio de Justicia (España) <https://remediabuscador.mjusticia.gob.es/remediabuscador/DetalleInstitucion.action?id=2131>.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



Two hands in white gloves shaking, symbolizing agreement or mediation.

### SERVICIO DE MEDIACIÓN POLICIAL VÍA ONLINE

SERVICIO GRATUITO DE MEDIACIÓN POLICIAL DE CONFLICTOS VECINALES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

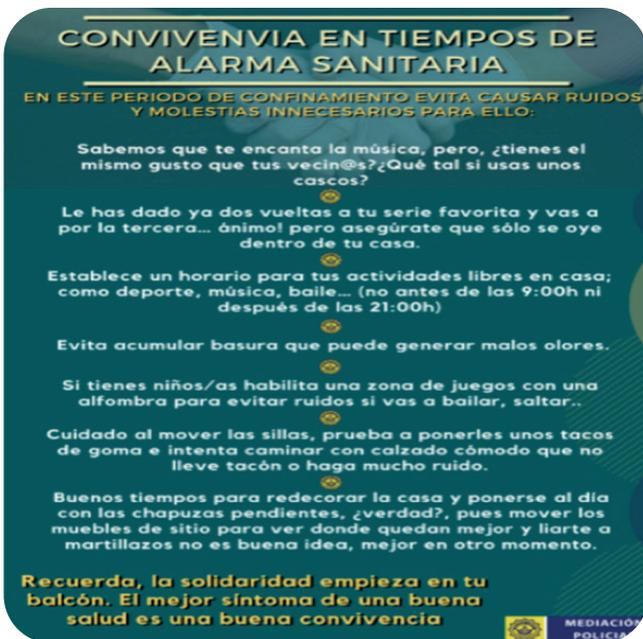
Quienes necesiten o deseen solicitar la mediación de conflictos vecinales pueden hacerlo a través del correo electrónico y vía Skype. Para ello los interesados pueden contactar con nosotros mediante:

- EMAIL: [mediacionpolicia@valencia.es](mailto:mediacionpolicia@valencia.es)
- SKYPE: Mediacionpolicia
- YOU TUBE: Mediación Policial Valencia

El ayuntamiento de Valencia está inscrito como Institución mediadora en el Registro del Ministerio de Justicia

MEDIACIÓN POLICIAL

**Imagen 20.**  
Cartel Mediación Policial ONLINE Crisis Pandemia 1.



### CONVIVENCIA EN TIEMPOS DE ALARMA SANITARIA

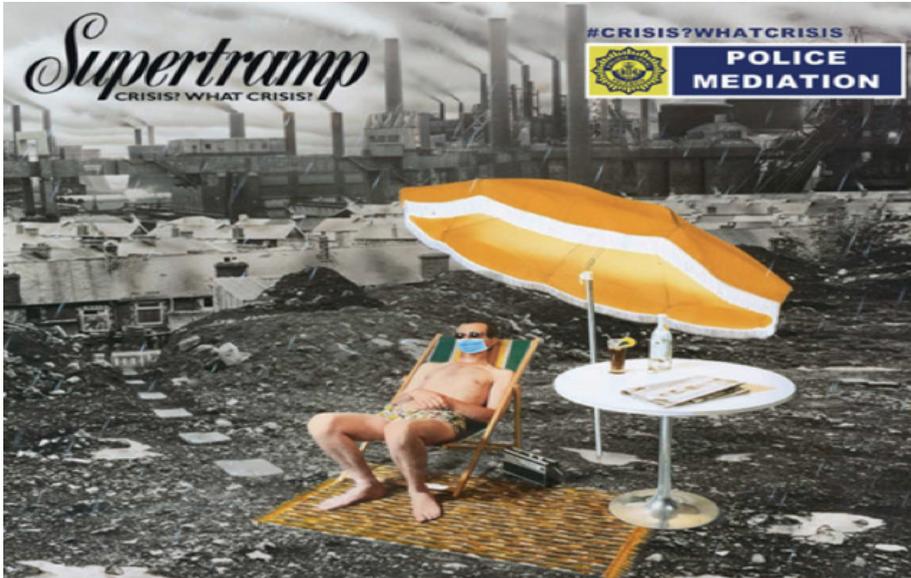
EN ESTE PERIODO DE CONFINAMIENTO EVITA CAUSAR RUIDOS Y MOLESTIAS INNECESARIOS PARA ELLO:

- Sabemos que te encanta la música, pero, ¿tienes el mismo gusto que tus vecin@s? ¿Qué tal si usas unos cascos?
- Le has dado ya dos vueltas a tu serie favorita y vas a por la tercera... ánimo! pero asegúrate que sólo se oye dentro de tu casa.
- Establece un horario para tus actividades libres en casa; como deporte, música, baile... (no antes de las 9:00h ni después de las 21:00h)
- Evita acumular basura que puede generar malos olores.
- Si tienes niños/as habilita una zona de juegos con una alfombra para evitar ruidos si vas a bailar, saltar..
- Cuidado al mover las sillas, prueba a ponerles unos tacos de goma e intenta caminar con calzado cómodo que no lleve tacón o haga mucho ruido.
- Buenos tiempos para redecorar la casa y ponerse al día con las chapuzas pendientes, ¿verdad?, pues mover los muebles de sitio para ver donde quedan mejor y liarte a martillazos no es buena idea, mejor en otro momento.

**Recuerda, la solidaridad empieza en tu balcón. El mejor síntoma de una buena salud es una buena convivencia**

MEDIACIÓN POLICIAL

**Imagen 21.**  
Cartel Mediación Policial – Guía de Convivencia vecinal Pandemia.



**Imagen 22.** Cartel Mediación Policial – Supertramp Convivencia vecinal Pandemia.

Dentro de la campaña en redes sociales y comunicación en medios se utilizó esta imagen para captar la atención de la ciudadanía y dar difusión del servicio de mediación policial. *¿Crisis? What Crisis?* Fue el cuarto álbum de estudio del conocido grupo británico *Supertramp*, publicado por la compañía discográfica A&M Records en septiembre de 1975. A pesar de que no fue el álbum de más éxito de este grupo sí que quisimos emplear la portada de este disco con la adaptación al Servicio de Mediación Policial y el uso de la mascarilla por la pandemia, utilizando su mensaje en un contexto positivo, de transformación, para dar forma a nuestro proyecto de mediación y convivencia, moldeando la situación que acontece a la aplicación de los nuevos paradigmas en el ámbito de la seguridad y de la convivencia y haciendo para ello uso de una herramienta que nos ha aportado muy buenos resultados: la *mediación policial*.

Los efectos de la pandemia y la crisis a nivel mundial nos deben hacer reflexionar sobre cuál será la futura línea de actuación para la “policía democrática” tras el primer evento de policial global. A nivel mundial, la mayor parte de las fuerzas policiales se han militarizado para ejercer las funciones al amparo de las ampliaciones de poderes que les otorgaban los distintos estados de alarma para controlar la fase

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

de confinamiento y restricciones (*lockdown*). Se deben replantear las tácticas policiales y fomentar el uso de métodos adecuados de resolución de conflictos para que esas prácticas colaboren a preservar el “*ethos democrático*” que requiere la ciudadanía y que, a su vez, se apoyen las intervenciones policiales cuando se abandonen los poderes de emergencia que se han decretado a nivel global para combatir la pandemia. Esto nos impele en el Siglo XXI nuevamente a retomar la sempiterna pregunta, ya planteada en la República de Platón y posteriormente expresada con precisión por el satírico romano Juvenal hace unos dos milenios: «*Quis custodiet ipsos custodes?*» (¿quién custodiará a los que nos custodian?).

## **7. Mediación policial, ética y deontología. La perspectiva de género**

### **7.1. “Policing”, la caverna de Platón**

Es relevante iniciar este apartado analizando qué entendemos por “ética”, considerada popularmente como la realización de una elección moral entre el bien y el mal, lo malo y lo bueno... Es primordial en los cursos de formación para la policía resaltar los dilemas morales a los que se enfrentan los policías en su quehacer diario con relación al comportamiento correcto en cada situación de conflicto en la que puedan intervenir.

Como Platón explicó en el diálogo entre Sócrates y Calicles (388 a. C.-385 a. C.), sobre la moral, el poder y la justicia una concepción simplista puede conllevar problemas sobre el concepto mismo de justicia y de equidad:

“Sócrates. - ¿Llamas tú más poderosos a los más fuertes y deben obedecer los menos vigorosos al más fuerte, tal como me parece que llegaste a indicar con eso de que las ciudades grandes marchan contras las pequeñas justamente según la naturaleza, porque son más poderosas y más fuertes, en la suposición de que ser más poderoso es lo mismo que ser más fuerte y ser mejor?; ¿o es posible ser mejor, pero inferior, y menos vigoroso y ser más poderoso, pero más vil? Defíneme esto con claridad: ¿es lo mismo lo más poderoso, lo mejor y lo más fuerte o es diferente?

Calicles. - Bueno, pues te lo digo claro: son la misma cosa”.

El punto de partida para Platón en este diálogo es que al enfocar las elecciones morales en términos absolutos pueden surgir “*contradicciones*” y por consiguiente nos podemos encontrar con problemas similares a los que pueden enfrentarse los agentes policiales en la toma de decisiones.

Para Nola (2005) en el *Libro VII de la República*, “Platón usa la Alegoría de la Caverna para describir una condición que puede inhibir nuestra capacidad de conocer nuestro mundo y, por lo tanto, determinar eficazmente la bondad y la acción correcta en ella – “*summum bonum*”->. Kappeler (2002), siguiendo el discurso anterior y el mito de la Caverna, continúa el debate analizando lo que denomina la mentalidad de “*asedio*” que tienen en ocasiones los agentes policiales, donde en esa mentalidad policial, se enfatiza una visión del mundo polarizada entre el nosotros y el ellos, es decir, los buenos y los malos. Eso parece poner al policía en una posición de “*prisionero*”, un encarcelamiento psicológico. Así pues, la Alegoría de Platón de la Caverna nos da una idea para comprender ese pensamiento policial; en este caso los “*prisioneros*” de esta historia no tienen la consciencia de estar en verdad encarcelados, su realidad se encuentra en las sombras de las paredes de la Cueva, están tan cegados por su propia visión del mundo que rechazan las noticias que trae el *prisionero* (formador o capacitador) que logró escapar y que ha vuelto para ayudarles y poder entender su condición. Aunque esta analogía se puede extrapolar más allá del mundo policial, sostenemos nuestra idea de que es posible que los policías sean esclavos involuntariamente de un sistema y una estructura que en ocasiones les impide poder ver claramente. Para facilitarles esa luz, un faro que les guíe, un aspecto fundamental en las políticas referentes a la seguridad pública es la importancia en la formación de los agentes policiales. Los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad necesitan de una formación que les ayude en el desarrollo de su ejercicio profesional y “requieren de una exquisita formación en valores éticos, morales y deontológicos” (Martin, 1990).

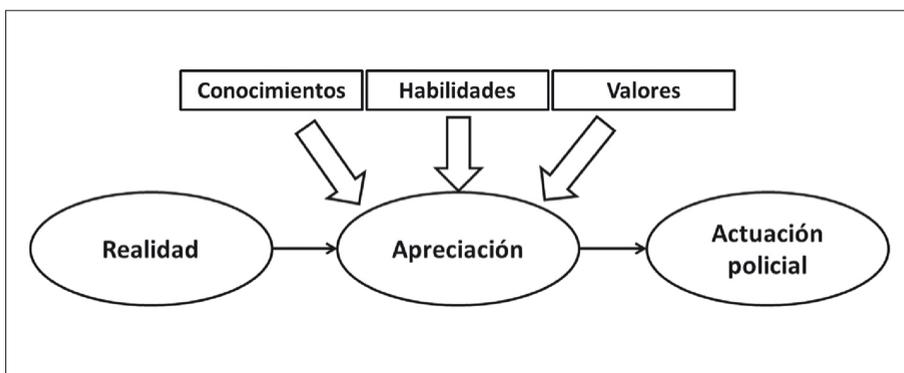
La formación de los agentes policiales se nos acontece tan compleja y tan llena de crisoles como es el propio colectivo policial y las instituciones que representan, así como la sociedad a la que tienen que servir y proteger. No obstante, desde un punto de vista formativo, de carácter meramente administrativo y dentro de la función pública, sus necesidades no difieren mucho de otros funcionarios o empleados públicos, es decir, requieren de una formación reglada que capacite para el desempeño de sus tareas y categoría profesional, su selección, ascenso, dentro

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

de la carrera profesional vertical y horizontal. A esta formación debería añadirse la capacitación específica técnica policial y la antes mencionada formación en valores morales, éticos y deontológicos, en consonancia a la tarea cotidiana de la administración de las libertades de la ciudadanía.

Es bien sabido, que en las intervenciones conflictivas a las que se enfrenta un policía, confronta con una realidad que debe rápidamente interpretar y actuar en consecuencia. En este punto de conflicto, el agente policial, no solo aplica esas habilidades y conocimientos técnicos antes mencionados, sino también sus valores. “En esta secuencia, el policía dispone de un importante margen de maniobra, un relevante poder de apreciación” (Loubet, 1998). Esto lo podemos observar en la siguiente imagen, donde se analiza el poder de apreciación de los agentes policiales en sus actuaciones, asentado en tres ejes: su conocimiento, habilidades y valores.



**Figura 20.** Poder de apreciación de los agentes policiales. Fuente: Formación en Valores de la Policía Local, Rodríguez. et al, 2019)

En el escenario actual y dentro del marco policial, la línea de trabajo se centra en potenciar una policía que pueda y deba configurarse como instrumento de cohesión e integración social, basada en el principio de proximidad, que potencie su carácter preventivo y asistencial, dirigida a la resolución de conflictos y, por tanto, al uso de la mediación. De ahí la apuesta por una policía anclada en principios éticos y siempre vigilante frente a conductas y actitudes denigrantes que puedan incitar a la violencia de género, a la discriminación racial y cultural o a la vulneración de los derechos humanos y de la convivencia.

Dentro del campo específico de la mediación nos vamos a guiar en este apartado por los Códigos de conducta de mediadores ya aprobados. Como referencia nos centraremos en el Código de Conducta para mediadores, así como guías de buenas prácticas para personas mediadoras. En cuanto al entorno policial, la policía es y debe reconocerse como un servicio público que tiene como tarea principal la protección y garantía de los derechos fundamentales reconocidos por nuestra Constitución. Ahora bien, la policía para poder llevar a cabo sus funciones adecuadamente necesita una reglamentación clara, respetuosa y democrática y tiene derecho a una formación general profunda y actualizada, a una preparación profesional y a una enseñanza adecuada.

La propia Constitución española, en su artículo 104.1 establece: "Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, bajo la dependencia del Gobierno, tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana". Y en el número dos de ese mismo artículo: "Una Ley orgánica determinará las funciones, principios básicos de actuación y estatutos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad".

La Ley Orgánica a la que hace referencia el apartado anterior, es la Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; en ella se señalan las actitudes éticas y democráticas. Prestando atención a estos dos últimos aspectos, la Ley establece unos Principios Básicos de Actuación y fija unos Criterios Estatutarios Fundamentales comunes a todos los Cuerpos de Seguridad siguiendo, de acuerdo con la normativa internacional, las directrices marcadas por el Consejo de Europa en su Declaración sobre la Policía, y por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el Código de Conducta para los funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley.

En España los contenidos de la formación policial en valores actualmente tienen una única base legal consistente en los denominados *principios básicos de actuación* establecidos por el artículo 5 de la L.O. 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que se utilizan como fundamento en la totalidad de la formación policial española. Principios básicos que se conforman como un código deontológico de aplicación obligatoria en todos los cuerpos policiales españoles.

A continuación, presentamos un resumen esquemático de los principios de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, correlacionados con el valor ético correspondiente

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

	Principios de actuación LO 2/1986	Valor
Adecuación al ordenamiento jurídico	– Ejercer función con respeto a la ley	Lealtad
	– Actuar con neutralidad política, imparcialidad y no discriminación	Lealtad
	– Actuar con integridad y dignidad	Integridad/Ejemplaridad
	– Jerarquía y subordinación – Obediencia debida no exime de responsabilidad	Lealtad Responsabilidad
	– Colaboración con la justicia	Responsabilidad
Relaciones con la comunidad	– Interdicción de prácticas abusivas, arbitrarias o discriminatorias y/o violentas	Dignidad
	– Trato correcto y esmerado con los ciudadanos, auxiliando y protegiendo – Informarán sobre causas y finalidad de las intervenciones	Integridad/Ejemplaridad Apertura/Transparencia
	– Actuación decidida y sin demora según principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad	Responsabilidad
	– Uso racional del arma	Responsabilidad
Tratamiento de detenidos	– Identificación clara como policías	Apertura/Transparencia
	– Protección del detenido con respeto al honor y la dignidad de la persona	Dignidad
	– Garantías de detención	Apertura/Transparencia Responsabilidad
Dedicación profesional	– Dedicación exclusiva – Disponibilidad permanente en defensa de la ley	Integridad/Ejemplaridad Responsabilidad
	– Guardar riguroso secreto profesional	Lealtad
Responsabilidad	– Responsabilidad personal y directa por sus actos	Responsabilidad

**Tabla 13.** Vinculación principios LO 2/1986 y valores éticos. Fuente: Formación en Valores de la Policía Local, Rodríguez. et al, 2019)

## **7.2. Códigos éticos para mediadores policiales. Rompiendo el Código azul**

Partiendo de dichos principios normativos se desarrolló posteriormente el Código Ético de la Policía Nacional, que presentamos a continuación:

El Código se estructura en cuatro capítulos:

- El capítulo primero recoge los objetivos del Código.
- El capítulo segundo, dedicado al papel que la policía debe desempeñar en una sociedad democrática, se refiere a su misión institucional, a las líneas generales en que va a desempeñar y a su inserción en el sistema penal.
- El capítulo tercero, se refiere a los principios organizativos que fijan las bases de la cultura organizacional de la institución policial. Determinan los contenidos transversales y concomitantes derivados de los valores profesionales que deben guiar a todos los policías en el ejercicio de sus funciones.
- El capítulo cuarto, recoge el código de conducta que, partiendo de los principios básicos de actuación establece, a modo de extracto, los aspectos esenciales del trabajo policial que deben ser asumidos por todos los profesionales, conformándose en la parte final de este *código un decálogo* que se presenta como una carta de compromiso ante el ciudadano.

Los miembros del Cuerpo Nacional de Policía actúan de conformidad con el siguiente decálogo:

1. Proteger y respetar el libre ejercicio de los derechos y libertades de todos los ciudadanos y contribuir al bienestar y la cohesión social de la Nación.
2. Colaborar con la administración de justicia en la aplicación de las leyes, la investigación de los delitos y en la protección de las víctimas y trato correcto a los detenidos.
3. Cumplir las órdenes siempre que se ajusten a los criterios de legalidad y oponerse a realizar todas aquellas que vayan contra la Constitución o las leyes.
4. Rechazar todo acto de corrupción y actuar para evitarlos, denunciando todos aquellos de los que pudiéramos tener conocimiento.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

5. Evitar toda discriminación por razón de raza, etnia, religión, creencias, sexo, edad, ideología, discapacidad o cualquier otra de similar naturaleza.
6. Dar un trato esmerado a los ciudadanos a quienes se ofrecerá información suficiente, auxiliando en aquellas situaciones que requieran una actuación inmediata para evitar riesgo o desamparo.
7. Prestar un tratamiento especial a las personas más vulnerables de la comunidad.
8. Guardar el secreto profesional de todas las actuaciones, garantizando el derecho a la intimidad y a la propia imagen.
9. Evitar situaciones de abuso de poder y hacer un uso siempre proporcionado de la fuerza.
10. Responsabilizarse individualmente de todas las actuaciones y oponerse a aquellas que puedan vulnerar las disposiciones de este Código y de la legislación vigente.

A nivel europeo, debemos resaltar el Marco que se nos facilita desde CEPOL, Agencia de la Unión Europea para la formación policial que veremos posteriormente. Donde nos facilita el plan de estudios común sobre ética policial y corrupción que tiene como objetivos:

- Desarrollar la conciencia del papel de la policía en una sociedad democrática;
- Desarrollar y mejorar los conocimientos sobre la ética policial y la necesidad de prevenir la corrupción;
- Demostrar que todos tienen la responsabilidad de actuar de manera ética;
- Fortalecer el deseo de comportarse de manera ética y la capacidad de comportarse correctamente bajo presión o en situaciones estresantes;
- Desarrollar la conciencia de los riesgos en el trabajo diario de la policía;
- Incorporar el comportamiento ético en el trabajo policial diario;
- Seguir las normas europeas comunes en la labor policial;
- Fortalecer y mejorar el profesionalismo.

El Plan de Estudios Común sobre Ética y Corrupción Policial se centra en los conocimientos, las actitudes y las aptitudes de los agentes de policía. Está dividido en cuatro secciones:

- Función de la policía en una sociedad democrática;
- Posición de la ética en la organización de la policía y el trabajo cotidiano de la policía;
- Gestión de la ética policial y prevención de la corrupción;
- Gestión de los riesgos en el ámbito de la ética policial y la prevención de la corrupción.

A pesar de estos decálogos y códigos éticos policiales, debemos tener presentes otros factores que atenazan la intervención policial como es la propia cultura policial de la institución donde, en ocasiones, un código interno se cierne sobre las decisiones de los agentes policiales sobre si deben denunciar o no a sus colegas ante acciones que vulneran los códigos éticos y las leyes. Se suele decir que la solidaridad policial y el corporativismo de la profesión hace que sea difícil a veces “delatar” al compañero, bajo un denominado “Código azul” no escrito; tal y como señala Skolnick (2002, p. 7), hay reglas no escritas que «sostienen una subcultura criminal dentro de la propia policía que protege los intereses de los policías que infringen la ley penal». Esto se convierte en un auténtico código interno de silencio policial que provoca que sea difícil en ocasiones revelar el mal comportamiento de un agente de policía, por lo que los riesgos de que se produzcan malas praxis se acrecientan.

La cuestión sería entonces ¿Puede un Código ético Policial romper el denominado “Código Azul”? Sin duda, este código ético es necesario para asentar las normas que deben guiar las intervenciones policiales; cualquier acción policial debe estar fuertemente anclada e integrada en estos valores. Se debe clarificar por las instituciones policiales el contexto de la cultura policial en la que operan los policías con el fin de ser abordada e ir introduciendo estos valores en los códigos policiales rompiendo así el “muro azul del silencio”; no obstante, hablamos de casos puntuales ya que los agentes policiales tienen una “brújula moral” que guía sus actuaciones y trabajan eficazmente dentro de un marco ético.

Debemos tener presente, por otro lado, que en este trabajo profundizamos en las actuaciones que realizan los agentes en situaciones de crisis y de conflicto, donde deben ser conocedores de las técnicas de gestión emocional, incluidas las

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

técnicas de mediación y sus códigos deontológicos (en concreto, cuando actúan como personas mediadoras profesionales). A nivel normativo y como venimos repitiendo nos encontramos, en cuanto a Códigos éticos específicos para personas mediadoras en el caso de España, con la Ley 5/2012 de 6 de julio, de Mediación, que recoge en su Título III (Arts. 11 al 15) el estatuto mínimo del mediador, señalando lo siguiente en el propio Preámbulo:

“...el estatuto mínimo del mediador, con la determinación de los requisitos que deben cumplir y de los principios de su actuación. Para garantizar su imparcialidad se explicitan las circunstancias que el mediador ha de comunicar a las partes, siguiéndole en esto el modelo del Código de conducta europeo para mediadores...”

*“Artículo 13.- Actuación del mediador*

3. El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.
4. El mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurran circunstancias que afecten a su imparcialidad.
5. Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán, en todo caso:
  - a. Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.
  - b. Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.
  - c. Que el mediador, o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado con anterioridad a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.”

En dichos supuestos, la persona mediadora solo podrá aceptar o continuar la mediación cuando fehacientemente pueda acreditar que puede realizar el proceso de mediación con plena imparcialidad, garantías y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente (Pardo, 2021). El deber de salvaguardar y velar por la información que en el transcurso de la mediación se produzca permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación. Así mismo la responsabilidad de los mediadores viene recogida en su artículo 14, con un sucinto “serán responsables de los daños y perjuicios que causen.”

Tendremos que acudir al *Código de Conducta Europeo para Mediadores*, que detallamos posteriormente, para ahondar en la deontología aplicable. Este código deberá entenderse sin perjuicio de la legislación nacional o las normas profesionales específicas.

Los pilares básicos que desarrolla el propio código son: la independencia, la imparcialidad y la confidencialidad.

La *Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008*, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles también recoge en su art. 4º la calidad de la mediación regulando lo siguiente:

1. Los Estados miembros fomentarán, de la forma que consideren conveniente, la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión de los mediadores y las organizaciones que presten servicios de mediación a dichos códigos, así como otros mecanismos efectivos de control de calidad referentes a la prestación de servicios de mediación.
2. Los Estados miembros fomentarán la formación inicial y continua de mediadores para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente en relación con las partes.

Como hemos visto, todas las referencias nos redirigen al Código europeo de conducta para mediadores que establece el procedimiento de la mediación, la independencia e imparcialidad, así como la confidencialidad.

Con base en los modelos antes mencionados, es decir, los códigos éticos policiales y principios de mediación junto a los códigos de conducta específicos para personas mediadoras, se estableció el Código Deontológico para mediadores policiales del Servicio de Mediación Policial, desarrollado por Berlanga (2020) para el Ministerio de Justicia en el Registro de Instituciones Mediadoras.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



A continuación, presentamos el Código Ético y la Guía de Buenas Prácticas de La Unidad de Mediación de la Policía Local de València, desarrollado por Berlanga (2019). Los contenidos de este código se han realizado siguiendo lo establecido por la metodología del modelo Curricular de CEPOL sobre ética, anticorrupción y Policía, así como los requisitos marcados por la Ley de Mediación, tal y como figura en el registro del Ministerio de Justicia de España, ya que como veremos posteriormente, para constituirse como Institución de Mediación, es obligatorio que la institución entre otros requisitos posea un código ético, de buenas prácticas y transparencia. Por tanto, los mediadores/as del servicio de Mediación Policial, deberán cumplir los siguientes requisitos, dispuestos en dicho Código:

### *Artículo 1. Transparencia y neutralidad.*

El servicio de mediación de la Policía Local de València actuará de forma independiente y neutral, y proporcionará información completa y transparente, su reglamento y los procedimientos internos que sigue en la administración de las mediaciones, incluido el sistema de nombramiento de los mediadores/as.

### *Artículo 2. Eficiencia y autonomía de la voluntad.*

Se impulsará la celeridad de trámite en las mediaciones que administren y velarán por que las mediaciones se lleven a cabo de forma eficiente y responsable, facilitando el diálogo y con respeto a la voluntad de las partes, los principios de la mediación y las previsiones legales que resulten de aplicación.

### *Artículo 3. Nombramiento de los mediadores.*

Promoverá que la elección del mediador o mediadora sea de mutuo acuerdo por las partes y realizarán los nombramientos de mediadores/as que, según el reglamento, corresponda hacer con arreglo a criterios objetivos y transparentes, adaptando dicho nombramiento a las necesidades particulares de cada caso y especialidad de las personas mediadoras, respetando, siempre que se pueda, las preferencias comunes a las partes.

*Artículo 4. Independencia, imparcialidad y neutralidad de las personas mediadoras.*

La Policía Local de Valencia velará por que los agentes, que realicen funciones de mediación, sean neutrales, independientes e imparciales y obligará a poner en conocimiento de la toda relación personal, profesional-preexistente o sobrevenida durante el procedimiento- con cualquiera de las partes que pueda afectar a su independencia e imparcialidad.

En estos casos, la Policía Local de Valencia solo designará al mediador/a o le mantendrá en sus funciones cuando las partes, debidamente informadas, manifiesten expresamente su conformidad.

El mediador o mediadora debe ser imparcial a lo largo de todo el proceso, y dar a las partes un mismo trato que asegure su participación en condiciones de equilibrio e igualdad. También debe evitar cualquier conducta discriminatoria o de preferencia hacia una de las partes por sus características personales, raza, sexo, condición o por cualquier otra razón.

*Artículo 5. Cualificación de los mediadores.*

La Policía Local de Valencia se asegurará de presentar un nivel de competencia técnica y profesional, debiendo todos sus mediadores/as cumplir con los requisitos exigidos por el marco legal para ejercer como mediador/a. Buscando desarrollar su función con los parámetros de calidad adecuados para mediar en el conflicto, según la legislación vigente en cada momento.

El mediador o mediadora, a petición de las partes, proporcionará a la misma información relativa a su formación y experiencia. Dicha información no podrá ser engañosa o falsa. Al ser nombrado para una mediación, el mediador o mediadora deberá analizar el conflicto y determinar si está efectivamente capacitado para dirigir el proceso, y deberá apartarse del mismo en otro caso.

*Artículo 6. Confidencialidad.*

Salvo por imperativo legal o de orden público, la Policía Local de Valencia guardará confidencialidad sobre la celebración presente, pasada o futura de la mediación, las partes intervinientes y el acuerdo de mediación en caso de haberlo.

No obstante, a efectos estadísticos y tras informar a las partes, así como para cumplir los requisitos exigidos por el registro del Ministerio a efectos estadís-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

ticos, para fines científicos o bien a efectos estadísticos de la propia Unidad para garantizar la calidad de servicio y evaluación continua de las mediaciones realizadas.

El mediador o mediadora respetará la confidencialidad sobre toda información, derivada de la mediación o relativa a la misma, incluida la mera existencia de la mediación en el presente o en el pasado, a menos de que haya razones legales o de orden público en sentido contrario. Salvo disposición legal en caso contrario, ninguna información revelada confidencialmente a los mediadores/as por una de las partes podrá revelarse a otras partes sin su autorización.

### *Artículo 7. Honorarios.*

La Policía Local de Valencia no efectuará cargo a las partes mediadas al establecerse como un servicio público, a no ser que posteriormente y de forma reglamentaria se establezca la misma por parte del Ayuntamiento.

### *Artículo 8. Promoción de la mediación y formación continuada de los mediadores.*

La Policía Local de Valencia promoverá tanto la utilización de la mediación, como forma eficaz de resolución de controversias, como la formación continuada de sus mediadores, debiendo formarse reglamentariamente y de forma obligatoria para cumplir con los requisitos de formación y reciclaje establecidos por la ley 5/2012, RD 980/2013, así como del marco legal que esté vigente. También ayudará al desarrollo de la mediación participando en actividades de difusión para generar conocimiento y confianza con la ciudadanía.

A modo de conclusión hemos visto cómo los Principios básicos de actuación se circunscriben como el auténtico Código Deontológico dentro de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSS). Diversos autores señalan la importancia de la formación policial en valores éticos y el establecimiento de códigos deontológicos: “Es necesario superar el mínimo legal deontológico mediante la incorporación a la formación policial de valores éticos y cívicos, fomentando así la adaptación del poder de apreciación de la policía” (Loubet, 1998). De igual forma, indican que “la introducción de contenidos formativos alineados a los valores éticos y cívicos a introducir en el ámbito cognoscitivo de los planes de estudio de los centros formativos autonómicos de las policías locales es una herramienta válida para la evolución de la formación en valores de la policía local” (Martín, 1990). En referencia a las academias de policía también hemos tratado de describir y dar una ex-

plicación mediante los diálogos socráticos del proceso por el cual los agentes de nuevo ingreso en las academias policiales en ocasiones pueden ser llevados por la propia institución policial, si no se les forma de manera adecuada, a una perspectiva que adquiere un verdadero paralelismo al mito de la Caverna de Platón.

### **7.3. Mediación policial y perspectiva de género**

La perspectiva de género se ha ido introduciendo en multitud de aspectos de la vida social, económica y cultural como una forma de análisis de dichas esferas para entender las relaciones de poder imperantes. De esta forma, se han ido obteniendo estudios, primero, y prácticas, después, más equitativas para comprender la realidad de nuestra sociedad. Políticas de género aplicadas al desarrollo de los recursos humanos, de las políticas sociales, de las realidades económicas, etc. son el resultado de la aplicación de esta perspectiva que, aunque muy poco a poco, va dando como resultado una forma más igualitaria de hacer las cosas. Sin embargo, en el ámbito de la mediación, es en estos últimos años cuando empieza a introducirse esta perspectiva, especialmente en el ámbito de la mediación familiar y en los proyectos de mediación comunitaria, donde incluiríamos a la mediación Policial, como eje transversal de las políticas de seguridad y convivencia.

Entendemos que no debe existir ningún atisbo de dudas en la reflexión relativa a que abordar los conflictos introduciendo la perspectiva de género se hace vital para ofrecer soluciones que tengan en cuenta las realidades de unos y otras y, por ello, sean más justas y equitativas para las partes. Recordemos que, además, los modelos familiares y de pareja han ido evolucionando junto al nuevo papel de las mujeres en la sociedad evolucionando a su vez de forma sincronizada la propia sociedad.

Incorporar el enfoque de género, en la resolución de conflictos y específicamente en el marco de la Mediación policial resulta de suma importancia, ya que ofrece la posibilidad de poner al descubierto una plataforma de relaciones sociales de poder asociado con el género, que opera a diversos niveles en nuestra sociedad. La violencia es un problema que afecta a hombres y mujeres de manera distinta, transmitida intergeneracionalmente a través de procesos de socialización en gran parte responsables de la violencia contra las mujeres. La policía no puede obviar el enfoque de género pues se encarga de velar por la igualdad y esto significa establecer un conjunto de interrelaciones basadas en la supresión de

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

cualquier forma de discriminación y violencia de y entre las personas en cada uno de los espacios relacionales donde se produce la convivencia de la ciudadanía.

Los agentes policiales, pueden contribuir a la transformación de las relaciones de poder entre las partes realizando los cambios necesarios para asegurar una sociedad igualitaria que respete la diversidad de identidades existentes y permita el desarrollo de los y las ciudadanas. Adaptando lo señalado al ámbito de la mediación policial, significa entender a las partes valorando el poder de la palabra, el acuerdo, potenciar la cultura de la paz, buscar la orientación adecuada y fomentar la cooperación. Consiste en permitir el empoderamiento de las partes mediante la autorreflexión. La garantía de esos valores democráticos es una de las tareas en las que la policía tiene mucho que aportar. El velar por esos valores otorga a estos funcionarios una importancia elevada en el engranaje democrático. Competencia que dependerá de su realización, de su efectividad, siempre basado en los principios éticos, donde las actuaciones policiales deben estar acotadas por unos compromisos que adquieran los policías con pleno convencimiento, orientados a la atención y cuidado de la ciudadanía y, por tanto, a la protección de la gestión de la diversidad y perspectiva de género. Para Servera M. (2006):

“La policía es y debe reconocerse como un servicio público que tiene como tarea principal la protección y garantía de los derechos fundamentales reconocidos por nuestra Constitución. Si la policía actúa o interviene debe ser para defender los derechos de todos los ciudadanos; solo para ello puede tener fundamento su intervención, pero, aun así, dicha intervención debe de estar de acuerdo con los valores fundamentales y basarse en principios éticos y democráticos”

En vista de los planteamientos expuestos, podemos entender como la aplicación de la perspectiva de género es uno de los matices básicos para un mediador o mediadora en aquellos casos en que tenga que gestionar conflictos en el que las partes sean de sexo diferente. Cuando nos referimos a que las partes sean de sexo diferente debemos excluir los casos comprendidos específicamente como violencia de género, en los cuales se encuentra prohibido el uso de la mediación en virtud del artículo 44.5 de la L.O. 1/2004, Ley Integral de Violencia de Género. Siguiendo a Castillejo (2015) esto se debe a dos ideas base que son utilizadas con fuerza para argumentar dicha prohibición: por un lado, señalan que en los casos en los que ya se ha ejercido violencia no procede iniciar un proceso de mediación y, por el otro, que, al no existir una igualdad entre las partes, la mediación nuevamente carece de sentido.

Portanto, en nuestro caso al hablar de perspectiva de género nos referimos a cuando algunos de ellos o ellas pueden utilizar roles y estereotipos que pueden inclinar la balanza y que son tan sutiles, algunas veces, que requieren ser detectados para poder neutralizarlos. Es prioritario que las o las mediadoras usen un lenguaje inclusivo. Además, la ley orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres obliga a la administración a utilizar el lenguaje de manera no sexista. Este marco normativo afectará de pleno e incluiría a los agentes mediadores profesionales de los equipos de mediación policial.



## **CAPÍTULO IV:**

### DISEÑOS CURRICULARES, FORMACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN Y NEGOCIACIÓN POLICIAL

## **I. LOS REQUISITOS FORMATIVOS PARA LA MEDIACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN. ESPECIAL REFERENCIA A LAS ACCIONES FORMATIVAS DE LOS MEDIADORES Y NEGOCIADORES POLICIALES, ANÁLISIS COMPARATIVO POR PAÍSES**

### **1. Mediación policial**

Es necesario, como punto de partida para abordar esta cuestión, poner de manifiesto la complejidad existente consecuencia de que las policías locales, aplicando el modelo de policía de proximidad y la metodología de Policía Orientada a la Resolución de Problemas (*POP*), prácticamente realizan sus funciones en todos los ámbitos y cubren, en mayor o menor medida, directa o indirectamente, todos los tipos de mediación (civil, comunitaria o vecinal, intercultural, escolar, penal...). Debido a ello la dificultad estriba, por un lado, en la diversidad normativa reguladora de las mismas (cada tipo de mediación tiene su regulación específica a nivel nacional, autonómico y/o europeo. Por otro, las diferentes políticas al respecto dependen de diferentes Ministerios y Consellerías, habiéndose marcado unos requisitos distintos en cuanto a acceso o tipo de formación de los mediadores, duración de la misma, metodología...

En este apartado nos centramos en un enfoque comparativo- cualitativo, en un diagnóstico previo de la situación de la mediación en el ámbito normativo y en las diversas áreas o temáticas que nos permitan identificar y definir las actuaciones que deberán desarrollar los agentes en su función de mediación policial y cuáles son sus requisitos formativos específicos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Como vemos en este apartado de formación nos hemos decantado, con base en las características y necesidades específicas de este colectivo, hacia un modelo curricular por competencias que potencie el desarrollo de su carrera profesional. De igual forma se ha entendido conveniente en nuestro diseño formativo seguir la metodología *B-Learning* y *M-learning*, utilizada en otras profesiones de educación universitaria e incluso en el ámbito sanitario (Contreras, González Guerrero y Fuentes, 2011; Muñoz, Matus, Pérez y Fasce, 2017). La combinación de la enseñanza presencial y las ventajas de lo digital dan como resultado un modelo educativo más cercano a las necesidades específicas del colectivo policial. El *B-Learning* (blended learning) es una nueva modalidad educativa que combina la formación online y la presencial. El desarrollo de la herramienta tecnológica puede considerarse una estrategia institucional para generar procesos de capacitación como mecanismo de autorregulación de la praxis docente en beneficio de la calidad educativa y la mejora continua del proceso.

Esta metodología permite una formación más flexible y personalizada en la que tiene prioridad el trato personalizado y el desarrollo de habilidades para trabajar en equipo. El *B-Learning* es, sin duda, el modelo educativo que mejor adapta el principio del aprendizaje colaborativo y social, pues potencia sus fortalezas y habilidades, y les impulsa a ser más activos y participativos en el proceso. Concibe la tecnología como una herramienta mediadora en la educación, ya que ayuda a que los objetivos didácticos y pedagógicos se cumplan en el aprendizaje (Contreras, González Guerrero y Fuentes, 2011).

Se ha desarrollado específicamente para ello una estrategia didáctica mediada por tecnología basada en el Modelo ADDIE. Este modelo está compuesto por 5 etapas: análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación. Y, finalmente, se ha introducido al campo del diseño curricular presentado una noción sumamente importante a nuestro juicio: la del diagnóstico de las necesidades sociales como sustento principal de una propuesta curricular. Establece explícitamente el vínculo policía-sociedad que está detrás y es, en sí mismo, la base de este proyecto curricular, así como la aplicación de la neurociencia en la formación de los agentes mediadores para la selección de los mejores perfiles.

Comenzando pues con el análisis de los requisitos formativos para ser mediador/a, en España debemos tener siempre como referencia la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles, pues supuso un punto de inflexión en el reconocimiento de la mediación en nuestro ordenamiento jurídico, especialmen-

te por dotar de fuerza ejecutiva el acuerdo de mediación así como por regular la suspensión de la prescripción o la caducidad de las acciones. Sin embargo, el ámbito de aplicación de la ley se circunscribe únicamente a los asuntos civiles y mercantiles obviando otras muchas materias en las que se pueden generar conflictos susceptibles de solucionarse mediante mediación.

Por otra parte, la disposición adicional segunda de dicha ley ordena a las administraciones públicas competentes en materia de provisión de medios materiales al servicio de la administración de justicia, proveer la puesta a disposición de los órganos jurisdiccionales y del público de información sobre la mediación como alternativa al proceso judicial, procurando incluso su equiparación a la asistencia jurídica gratuita. Pero no es en esta ley en la que nos centraremos, sino en su reglamento de desarrollo, que es donde encontramos detallado los requisitos de acceso para el ejercicio de la mediación, así como los requisitos formativos; además, analizaremos la *Orden JUS/746/2014* que precisamente desarrolla el reglamento en lo referente al fichero de mediadores e instituciones de mediación

### **1.1. Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles**

Esta norma adquiere una especial relevancia ya que por primera vez se detalla la titulación que deben tener las personas mediadoras y las horas de formación y se señala que los mediadores/as deberán tener un dominio de las técnicas de la mediación y el desarrollo del procedimiento de acuerdo con los principios y garantías que establece la ley (en especial, respecto a los asuntos que no puedan someterse a mediación, el respeto a los derechos y legítimas expectativas de terceros, así como la responsabilidad del mediador).

A continuación, pasamos a analizar con detalle dicho articulado:

*“Artículo 4. Contenido de la formación del mediador.*

1. La formación específica de la mediación deberá proporcionar a los mediadores conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de mediación, comprendiendo, como mínimo, en relación con el ámbito de especialización en el que presten sus servicios, el marco jurídico, los aspectos psicológicos, de ética de la mediación, de procesos y de técnicas de comunicación, negociación y de resolución de conflictos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

2. La formación específica de la mediación se desarrollará tanto a nivel teórico como práctico, correspondiendo a este último, al menos, un 35 por ciento del de la duración mínima prevista en este real decreto para la formación del mediador. Las prácticas incluirán ejercicios y simulación de casos y, de manera preferente, la participación asistida en mediaciones reales.”

*“Artículo 5. Duración de la formación en materia de mediación.*

1. La duración mínima de la formación específica del mediador será de 100 horas de docencia efectiva.
2. Será válida la formación recibida ante instituciones extranjeras siempre que las mismas estuvieran debidamente acreditadas en sus respectivos países y, en su caso, se tendrá en cuenta para completar la duración mínima exigida.”

*Artículo 6. Formación continua de los mediadores.*

Los mediadores deberán realizar una o varias actividades de formación continua en materia de mediación, de carácter eminentemente práctico, al menos cada cinco años, las cuales tendrán una duración total mínima de 20 horas.

Contenido mínimo exigido en la formación:

1. Introducción a la Mediación.
2. El marco jurídico de la Mediación en asuntos civiles y mercantiles.
3. Principios informadores y directrices de la Mediación.
4. El Mediador, su figura, características y habilidades.
5. El Procedimiento de Mediación.
6. La ejecución de los acuerdos.
7. Aspectos psicológicos de la Mediación.
8. La Ética en la Mediación.
9. Procesos y técnicas de comunicación, negociación y de resolución de conflictos.
10. Supuestos prácticos de casos de Mediación.

## **1.2. Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana y el Reglamento 55/21 de 23 de abril del Consell, Reglamento de mediación de la Comunidad Valenciana**

La presente normativa tiene por objeto regular la mediación en la Comunitat Valenciana en el ámbito de sus competencias y de conformidad con la normativa del Estado, fomentando el acceso a la ciudadanía a este método alternativo de solución de conflictos.

Las áreas de mediación son:

- a) Mediación civil
- b) Mediación familiar
- c) Mediación mercantil
- d) Mediación penal
- e) Mediación administrativa y contencioso-administrativa
- f) Mediación laboral
- g) Mediación en materia de tráfico
- h) Mediación general

Esta normativa deja fuera algunos ámbitos de mediación que tienen una normativa sectorial propia (por ejemplo, la mediación intercultural, regulada en la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de integración de las personas inmigrantes en la Comunitat o bien la mediación educativa). En cuanto a la mediación policial, a pesar de no citarse expresamente se rige por lo marcado en este marco normativo y se realiza siguiendo el procedimiento en él marcado puesto que queda integrada dentro de lo que es la mediación civil.

Un elemento clave en lo referente a las administraciones locales (ayuntamientos, diputaciones) es que la ley regula la actuación de las administraciones en el campo de la mediación. Se busca de esta manera fomentar el uso de la mediación también en este ámbito y su desarrollo de forma coordinada con la consellería competente en materia de mediación. En este sentido podrán establecer, dentro de sus competencias y en coordinación con aquella, actividades y servicios de mediación, de acuerdo con los principios esenciales establecidos en esta ley. Finalmente se pretende promover el intercambio de conocimientos, experiencias y novedades en esta materia.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Las administraciones locales que constituyan sistemas de mediación deberán comunicar a la conselleria competente en la materia los servicios o programas de mediación dependientes de ellas.

Otro apartado de especial interés para nuestra investigación es el relativo al Registro de personas y entidades mediadoras, ya que se señalan los requisitos de titulación y formativos de las personas que desean formar parte de dicho registro. Se establece que podrán ser objeto de inscripción en el mismo las personas físicas que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos civiles, que desarrollen total o parcialmente su actividad mediadora en el ámbito de la Comunitat Valenciana, que voluntariamente lo soliciten y cumplan los siguientes requisitos: “Estar en posesión de título universitario oficial o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación que reglamentariamente se determine”.

El artículo 26, que pasamos a transcribir debido a su capital importancia para nuestro posterior desarrollo curricular y formativo de los agentes policiales mediadores, establece lo siguiente:

### *“Artículo 26 De la formación de las personas mediadoras*

1. La formación de las personas mediadoras consistirá en la superación de cursos específicos teórico-prácticos de carácter multidisciplinario para ejercer la mediación impartida por centros o entidades de formación o mediación, públicos o privados, debidamente habilitados o autorizados para tal fin. Estos cursos asegurarán el aprendizaje del marco jurídico de la mediación, de las consecuencias jurídicas de los acuerdos conseguidos, de las distintas técnicas de comunicación, negociación y gestión de conflictos, así como de los principios de la ética de la mediación.
2. La formación continua de las personas mediadoras consistirá en la realización periódica de cursos o actividades de carácter eminentemente práctico. Estos cursos irán orientados a la constante actualización de los conocimientos en mediación.
3. Reglamentariamente se establecerá el contenido, la duración y la periodicidad de las actividades formativas, así como su homologación administrativa a efectos de inscripción en el Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana; asimismo, su eventual inscripción en el resto de los registros, de acuerdo con lo establecido en la normativa establecida”.

Como se indica en el último apartado el desarrollo normativo se establecerá “reglamentariamente”. Dicho Reglamento es el “Reglamento de Mediación de la Comunidad Valenciana” que, en su Capítulo V, recoge lo referente a la formación de la persona mediadora y los requisitos formativos:

*Formación. Artículo 29. Titulación y formación específica de las personas mediadoras*

- “1. La persona mediadora, de conformidad con el Real decreto 980/2013, de 13 de diciembre, o normativa que lo sustituya, ha de estar en posesión de título universitario oficial o de formación profesional superior y contar con formación específica en relación con el ámbito de especialización en el que presten sus servicios.
2. La formación específica de la mediación deberá proporcionar a las personas mediadoras conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de mediación, asegurando el aprendizaje del marco jurídico de la mediación y de las consecuencias jurídicas de los acuerdos conseguidos, de las distintas técnicas de comunicación, negociación y gestión de conflictos, así como de los principios de la ética y de la mediación.
3. La formación específica de la mediación se desarrollará tanto a nivel teórico como práctico, correspondiendo a este último, al menos, un 35 por ciento de la duración mínima prevista para la formación de la persona mediadora. Las prácticas incluirán ejercicios y simulación de casos y, de manera preferente, la participación asistida en mediaciones reales.
4. La duración mínima de la formación específica de la persona mediadora será diferente, según la solicitud de inscripción en la sección primera del Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana se realice a los efectos de publicidad e información exclusivamente o, también a los efectos de formar parte del sistema de turnos de mediación establecidos en el artículo 24 de este decreto:
  - a) En el supuesto de aquellas personas que se inscriban a los efectos de publicidad e información, la duración mínima de la formación específica será de 100 horas lectivas o su equivalente en el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos (ECTS) de docencia efectiva. Asimismo, para la inscripción en el citado Registro, en este supuesto, se considerará como válida la cer-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

tificación oficial de la inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia. De igual forma y, a los mismos efectos establecidos, será válida la certificación oficial de un registro de mediación u órgano equivalente de cualquier otra comunidad autónoma o Estado miembro de la Unión Europea.

b) En el supuesto de aquellas personas que en su caso deseen formar parte del sistema de turnos de mediación, deberán contar con una formación específica adquirida con la realización de uno o varios cursos específicos, cuya duración, en conjunto, no sea inferior a 300 horas”

5. Será válida la formación recibida ante instituciones extranjeras siempre que las mismas estuvieran debidamente acreditadas en sus respectivos países y, en su caso, se tendrá en cuenta para completar la duración mínima exigida,

### *Artículo 30. Formación continua de las personas mediadoras*

“1. Las personas mediadoras inscritas en la sección primera del Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana deberán realizar una o varias actividades de formación continua en materia de mediación, de carácter eminentemente práctico, al menos cada cinco años, las cuales tendrán una duración total mínima de 20 horas, de acuerdo con lo previsto en el Real decreto 980/2013, de 13 de diciembre, o normativa que lo sustituya.

2. En el supuesto de aquellas personas mediadoras que en su caso deseen formar parte del sistema de turnos de mediación, deberán realizar una o varias actividades de formación continua en materia de mediación, al menos cada cinco años, las cuales tendrán una duración total mínima de 50 horas.”

3. La realización de cursos de especialización en una materia o especialidad de la mediación permitirá cumplir el requisito de la formación continua en dicha materia o especialidad.”

Como hemos podido observar, el Reglamento desarrolla el apartado formativo asentado en el RD 980/2013, que señala a nivel nacional los requisitos necesarios, pero lo desarrolla con profusión incluyendo diferentes novedades entre las que encontramos el mayor número de horas formativas según la especialidad en la que se quiera inscribir la persona mediadora, así como la diferenciación de criterios en cuanto al requisito del número de horas formativas, en el supuesto de ejercer a nivel profesional e inscribirse en el registro, donde solo nos requieren

las 100 horas lectivas o su equivalente en el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos (ECTS), multiplicándose por tres el requisito de horas pasando a 300h, en el supuesto de que se desee formar parte de los turnos de oficio de justicia gratuita en mediación.

### **1.3. Requisitos de la formación en mediación intercultural**

El marco legal que establece los requisitos para ser mediador/a intercultural lo encontramos, en la Comunidad Valenciana, en el *Decreto 93/2009, de 10 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana*.

Centrándonos en el apartado formativo, y entendiendo por formación en materia de mediación intercultural la formación en conocimientos, habilidades y actitudes específicas para el correcto ejercicio de la profesión, hay que destacar que se incluiría el conocimiento de los siguientes aspectos:

- a) Interpretación lingüística y sociocultural.
- b) Conocimientos del hecho migratorio.
- c) Comprensión de los principales modelos de gestión de la diversidad cultural.
- d) Conocimiento de las modalidades de la mediación intercultural (preventiva, rehabilitadora y transformadora).
- e) Aptitudes en técnicas, herramientas y procedimientos para la negociación y la mediación en conflictos culturales.
- f) Comprensión de los principales ámbitos de intervención de la figura mediadora.
- g) Habilidades de comunicación y competencia intercultural.

Respecto de la mediación intercultural, su reglamento específico hace que difiera de los programas anteriormente analizados, tanto por el contenido curricular como por las horas formativas exigidas, ya que para ser mediador o mediadora intercultural la persona debe acreditar, ante la Dirección General competente en materia de integración social de las personas inmigrantes, una formación mínima de 250 horas, impartida por un centro de estudios de reconocido prestigio en materia de inmigración, consistente en conocimientos, habilidades y actitudes específicas en mediación intercultural, interpretación lingüística y sociocultural, ámbi-

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

tos de intervención de la figura mediadora y comunicación intercultural. También se considerará mediador o mediadora intercultural a los efectos del Reglamento la persona que acredite, ante la Dirección General competente en materia de integración social de las personas inmigrantes, una formación mínima de 150 horas, impartida por un centro de estudios de reconocido prestigio en materia de inmigración, de acuerdo con lo establecido en el apartado anterior, así como un año de experiencia profesional en el ámbito de la mediación intercultural.

Pero esta especialidad de mediación no solo difiere en los puntos antes descritos, sino que además consta de un registro específico de mediadores y mediadoras interculturales. Este registro se constituyó a través de la Orden 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana.

A continuación, presentamos la plataforma para acreditarse como mediador intercultural en la Comunidad Valenciana:

The image shows a screenshot of a web application interface. At the top, there is a header with the Spanish flag, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA', and the logo for 'administracion.gob.es buscador de trámites'. Below the header, there is a section titled 'Información' with a sub-header 'Utilizamos cookies propias y de terceros para mejorar tu experiencia de navegación. Al continuar con la nuestra política de cookies.' Below this, it says 'estás en: Inicio Trámites Solicitud de acreditación como mediador/a intercultural en el ámbito de la Comunitat Valenciana.' The main heading is 'Solicitud de acreditación como mediador/a intercultural en el ámbito de la Comunitat Valenciana.' To the right of this heading is a red button that says 'Completar el formulario online'. Below the heading is a section titled 'Información básica' which contains the following details:

Descripción:	Acreditación como mediador intercultural para aquellas personas físicas que realicen funciones de mediación intercultural en las entidades públicas o privadas dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.
Código SIA:	211614
Administración:	Administración Autónoma
Comunidad autónoma:	Comunitat Valenciana
Departamento:	Generalitat Valenciana
Centro directivo:	Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Nivel de tramitación electrónica:	Tramitación electrónica
Enlace web:	<a href="http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=15940&amp;version=amp">http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=15940&amp;version=amp</a>

**Imagen 23.** Solicitud inscripción registro de Mediadores Interculturales

#### **1.4. Diseño curricular y mediación policial**

Por tanto, en el campo formativo se deben cumplir los requisitos establecidos en la normativa estatal vigente en España, concretamente en la Ley 5/2012 y en el RD 980/2013; la persona mediadora deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos de formación impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional. A parte, como hemos visto, existen especialidades con normativa específica diferenciada de la anterior, como es el caso de la mediación intercultural en la Comunidad Valenciana.

Cuando hablamos de la formación específica para ser mediador, esta debe proporcionar a los profesionales de la mediación conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de la mediación comprendiendo, como mínimo, aspectos tales como el marco jurídico, los aspectos psicológicos, la ética de la mediación y las técnicas de comunicación, negociación y de resolución de conflictos. Ya ha habido autores que han formado en distintos ámbitos y niveles educativos con programas similares siguiendo los criterios antes mencionados (Horowitz, 1998; Torrego, 2002; Boqué, 2003; Pérez de Guzmán, 2008; Torrego y Galán, 2008; Barranco y Salas, 2011; Caurín et al., 2011; Caurín y Viana, 2012; Viana y Caurín, 2012; Simón, Gómez y Alonso-Tapia, 2013; Morales y Caurín, 2014; Caurín, 2017; Caurín, Morales y Fontana, 2018; Parra y Caurín, 2018 y Parra, Morales y Caurín, 2020).

El desarrollo de los diversos programas formativos por estos autores nos lleva a determinar que la aproximación metodológica para el desarrollo del programa curricular difícilmente puede enfocarse de una sola manera o a través de una única metodología curricular capaz de dar respuesta integral a la diversidad de problemas que plantea el currículum y su praxis. Para nuestro caso -los diseños formativos para policías- se ha perfilado una propuesta metodológica más integral y flexible adaptada a las características del grupo específico a formar -los agentes policiales-. Como veremos con más detalle, nos hemos decantado con base en las características y necesidades específicas del colectivo policial hacia un modelo curricular por competencias que potencie el desarrollo de su carrera profesional. Para Gamboa (2014) el análisis de la literatura refleja la importancia de la capacitación docente en relación con el currículum basado en competencias porque favorece la coherencia entre los enunciados teóricos del modelo educativo y la práctica.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Para el autor la repetición se convirtió en garantía para aprender y en todo momento se alcanzaba un rendimiento mayor si se proporcionaban los refuerzos pertinentes. Aparecen luego en el escenario las ideas piagetianas, que inician una concepción constructivista del aprendizaje que se entiende como un proceso de construcción interno, activo e individual, y en el que destacan el papel activo del estudiante y la reserva de un lugar importante al docente en los procesos de aprendizaje equilibrado. Simultáneamente a los estudios de Piaget se comenzaron a conocer las investigaciones de Vigotsky (1989), fundador y creador del enfoque socio-cultural e histórico, quien consideraba que el medio social es crucial para el aprendizaje, de ahí la idea de que el hombre es producto de la sociedad y que es a su vez su protagonista, que está obligado a ponerse al nivel de la cultura de la sociedad en la que vive. Aquí enlazamos con la necesidad de adaptación a la realidad social y de asimilar su papel para el desarrollo de la sociedad como un agente integrador y cohesionado a la misma -papel de la policía en la sociedad-. Así pues, la actividad de nuestras sociedades depende del correcto y sincronizado movimiento de todas las partes que lo integran, y las fuerzas de seguridad constituyen una garantía de que el engranaje social y cívico se mantiene estable. Esta adaptación de la policía con las necesidades de la sociedad, se define perfectamente por lo señalado por Vinyamata (2005) en los siguientes términos: “Cuando la policía cambie su percepción de la ciudadanía y deje de ser un cuerpo extraño enquistado en la 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”.

Retomando nuevamente estos principios para nuestro diseño formativo, este se asienta en el entendimiento de forma integral y holística de todas las dimensiones que requiere el policía. Es una defensa, a su vez, de la transversalidad, dado que se debe realizar un análisis de la sociedad actual y del espacio donde se ubica la policía en esa sociedad, que hará que nos percatemos de la existencia de elementos diferenciadores frente a otras etapas históricas.

La aplicación de técnicas de participación, cooperación y comunicación persuasiva, son el instrumento más adecuado para fomentar el cambio de actitudes hacia una cultura de paz y hacia la llamada “cultura de mediación” tan necesaria en nuestra sociedad y específicamente en el ámbito policial. Este cambio de pensamiento y de conducta que proponemos es un cambio complejo y, por qué no decirlo, a contracorriente, que requiere no solo de una determinada actitud pedagógica de la propia institución policial (dirigida por los propios formadores)

sino también de la búsqueda de la complementariedad entre las perspectivas sociopolíticas y técnicas de formación. Para ello se incorporan los desarrollos más recientes de la psicología de la educación y de la didáctica de las ciencias policiales, que han de estar muy cercanas a los enfoques socio históricos promulgados por las ciencias sociales, pues aprender de los conflictos es aprender de las Ciencias Sociales (Parra, Morales y Caurín, 2020).

Por otro lado, debemos ser conscientes, al tratar el tema de la mediación y las técnicas de resolución de conflictos, que tienen un carácter eminentemente interdisciplinar y transversal y que se han de tener en cuenta, tal y como ya hemos señalado anteriormente, las perspectivas sociopolíticas, las creencias, las actitudes y los valores. La mediación policial es un método alternativo de resolución de conflictos, diferente a los canales convencionales de resolución de controversias. La mediación es un intento de trabajar con el otro, y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, en nuestro caso al policía mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas. Este método promueve la equidad y la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes. La formación debe necesariamente tener en cuenta la educación emocional, la educación para la convivencia y tolerancia, la educación para la igualdad, el interculturalismo, las técnicas de comunicación y las habilidades sociales, además de determinados aspectos de carácter jurídico.

Nuestro modelo formativo ha sido adaptado a la especificidad policial y a sus requerimientos técnicos específicos apostando por la redacción de los objetivos didácticos en clave competencial. Esto queda reflejado en el marco normativo del programa formativo del *Reglamento Carrera Profesional Ayuntamiento de València*, ya visto anteriormente.

En este Reglamento se entiende por formación “el conjunto de actividades que, a través del aprendizaje planificado, tienen como objetivo el mantenimiento y la mejora de la competencia profesional, con el fin de contribuir a mejorar el servicio público, el desarrollo profesional del personal empleado público y la consecución de los objetivos estratégicos de la organización. La ordenación de la formación se configura a través de “programas de formación” (Reglamento Carrera Profesional. Ayuntamiento de València (2020).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

“En primer lugar, el desarrollo del programa de formación para el desarrollo de competencias básicas debe cumplir con el claro objetivo de conseguir el mayor nivel de competencias posible en el puesto de trabajo en el que se desempeñan las funciones y tareas, y debe incluir, además, la formación de acogida, tutorización y acompañamiento para garantizar la adquisición de competencias y ofrecer un entrenamiento en el puesto de trabajo a cargo de un tutor o tutora, como figura de formación interna”. (Ayuntamiento de Valencia, 2020)

Un punto determinante a tratar, es la cuantificación de las horas de formación en virtud del grado profesional (GDP) y cómo podemos pasar de un grado a otro superior si cumplimos los requisitos formativos. “En este caso las horas de formación computadas para el acceso a un GDP no podrán ser, bajo ningún concepto, consideradas como mérito para el acceso a otro GDP. La puntuación máxima a obtener en este factor es de 100”.

En las siguientes tablas mostramos al detalle el número de horas de formación que son requeridas tanto para la entrada en un subgrupo profesional y el avance al siguiente.

GRUPO	GDP ENTRADA	GDP 1 NOVEL	GDP 2 AVANZADO.	GDP 3 SENIOR	GDP 4 EXPERTO/A
Subgrupo A1	120	96	84	72	60
Subgrupo A2	100	80	70	60	50
Subgrupo B	80	64	56	48	40
Subgrupo C1	60	48	42	36	30
Subgrupo C2	40	32	28	24	20
Subgrupo E/AP	30	24	21	18	15

Tabla 2. Créditos por hora de formación.

GRUPO	GDP DE ENTRADA	GDP 1 NOVEL	GDP 2 AVANZADO	GDP 3 SENIOR	GDP 4 EXPERTO/A
Subgrupo A1	1,25	1,56	1,79	1,39	1,67
Subgrupo A2	1,5	1,88	2,14	1,67	2
Subgrupo B	2,5	3,13	1,79	2,08	1,25
Subgrupo C1	3,33	4,17	2,38	2,78	1,67
Subgrupo C2	5	6,25	3,57	4,17	2,5
Subgrupo E/AP	6,67	8,33	4,76	5,55	3,33

Tabla 14. Número mínimo de horas de formación exigidas por subgrupo profesional y GDP

En cuanto a los requisitos formativos específicos en el ámbito policial debemos tener como referente el del Cuerpo Nacional de Policía, que es el formato establecido como base por las Policías Autonómicas y Policías Locales (a pesar de lo ya señalado de las diferencias en cada Comunidad Autónoma, se parte de una base común, estableciendo estos principios mínimos formativos y de carrera profesional). Por ello tenemos que remitirnos como marco de referencia normativo a Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, de Régimen de Personal de la Policía Nacional. A través de esta ley orgánica se establece la importancia de la formación en la policía, la cual está dirigida a la consecución de la capacitación profesional y la permanente actualización de sus funcionarios. Dicha formación se asienta en el pleno respeto de los derechos fundamentales y de las libertades públicas reconocidos en la Constitución.

Este régimen de formación se configura como un todo, es decir, como un proceso con carácter de progresión y buscando la homologación de los estudios con el Sistema Educativo Español. En cuanto a la formación de ingreso en el cuerpo y su capacitación profesional específica, esta se gradúa por las diferentes escalas y categorías que tendrán como finalidad la consecución de la capacitación necesaria de los Policías para desempeñar con profesionalidad y eficacia las funciones que como servicio público tienen encomendadas. El Ministerio del Interior, previo informe del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, determinará los planes de formación que han de regir los cursos para el ingreso y la promoción profesional.

Un elemento clave ha sido, dentro del campo policial, la consolidación de la carrera profesional y la promoción interna, desglosándose entre carrera profesional vertical y horizontal. “La carrera vertical consiste en el acceso, mediante la promoción interna, a las categorías inmediatamente superiores que conforman las diferentes Escalas de la Policía. La carrera horizontal supone el reconocimiento individualizado del desarrollo profesional alcanzado por los funcionarios de la Policía, mediante la progresión en la estructura de los diferentes puestos de trabajo y la consolidación del grado personal”.

En la Comunidad Valenciana, tras la reforma mediante la ley 13/2010, de 23 de noviembre, de Protección Civil y Gestión de Emergencias, se potencia la formación de los profesionales de la seguridad y emergencias en la Comunidad Valenciana, profesionalizando el sector. En cuanto al marco normativo debemos referirnos al *Decreto 153/2019*, de 12 de julio, del Consell, de establecimiento de las bases y criterios generales para la selección, promoción y movilidad de todas las escalas y categorías de los cuerpos de la policía local de la Comunitat Valenciana y

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

el *Decreto 83/2015*, de 29 de mayo, del Consell, por el que se regulan los requisitos y el procedimiento de homologación de acciones formativas dirigidas al personal de seguridad y emergencia. Básicamente lo que se hace en estas normas es centralizar la coordinación de las acciones formativas a los miembros de las Policías Locales y Autonómica adscrita en la Comunidad Valenciana, así como al resto del personal de emergencias en el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE), al que corresponden las funciones de formación y perfeccionamiento profesional de las policías locales y personal de emergencias.

## **2. Negociación policial**

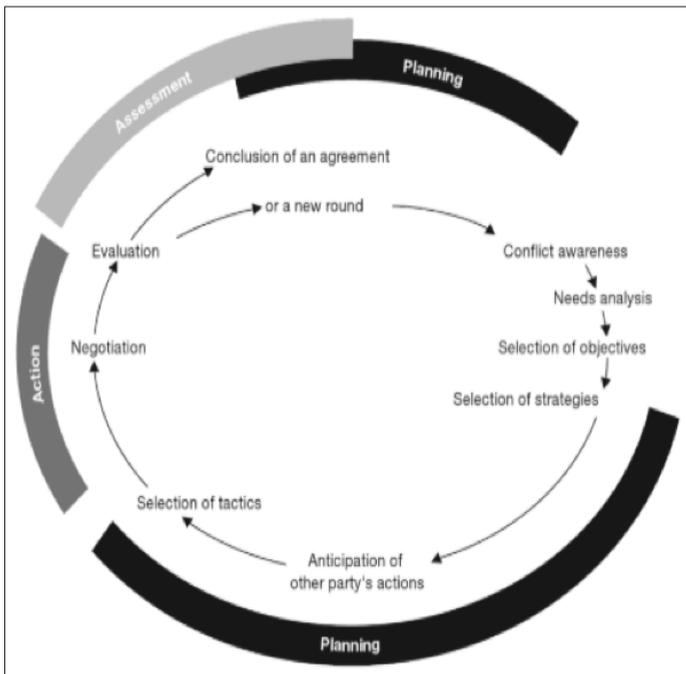
### **2.1. Aspectos generales**

Por “negociar” se entiende la serie de tratos con la dirección concreta de pactar o llegar a un convenio común entre unas partes (RAE, 2019). En su obra *The Expert Negotiator*, Robert Naser (2012) describió la negociación como: “(...) un proceso mediante el cual dos partes buscan un acuerdo para establecer que debe cada uno dar o tomar, actuar o recibir en una transacción entre ellos”. La negociación, como parte de las herramientas que pueden ser manejadas por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (FFCCSS) se rige obligatoriamente por los principios de actuación que todo cuerpo de Policía en España debe respetar. Hay valores imprescindibles como la imparcialidad, el respeto, la neutralidad, la responsabilidad, la actuación profesional, la integridad y la dignidad (LO 2/1986, de 14 de marzo).

Cuando se comienza a hablar de negociación, irremediablemente hay que aludir a los miembros de Harvard Fisher, Ury y Patton (1981) aunque estos autores no pensaban en su obra específicamente en negociaciones policiales. De hecho, su enfoque tiene una temática más empresarial. No obstante, es importante tener en cuenta su marco teórico, donde se establecen los principios de la negociación, por su valor como teoría general de la negociación exitosa, sea cual fuere su naturaleza.

¿Qué procedimiento lleva la negociación? Independientemente de los actores o partes que realicen la negociación, hay principios fundamentales si queremos buscar una negociación exitosa, ya sea entre policía y un secuestrador de rehenes, con un grupo de manifestantes, etc.

En todos los casos, la negociación responde a un ciclo vital característico. En la siguiente figura de Saner (2012) se presenta el ciclo vital de toda negociación, la cual comienza con una “planificación”, de la cual depende el éxito de los demás procesos. Tras la elaboración del plan, se pasa a la “acción”, exponiendo el plan a la otra parte. Por último, se hace una “evaluación” y se decide llegar a un acuerdo o no, siendo en caso negativo una señal inequívoca para cambiar la “planificación”, si es que las negociaciones no se han roto definitivamente (Saner, 2012).



**Imagen 24.**  
Ciclo vital de la negociación. Figura obtenida de Saner (2012).

## **2.2. Negociación policial en manifestaciones, concentraciones o grandes masas**

Las actuaciones policiales en materia de control de manifestaciones y de concentraciones están escasamente reguladas. Más allá de las disposiciones aplicables de la LO 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión y de los principios generales de actuación recogidos en el art. 5 de la LO 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad, la forma de proceder de la policía en esta materia viene recogida por procedimientos normalizados de trabajo, circulares e instrucciones administrativas (GEPC, 2012).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El orden público y, en particular, el control policial de las protestas sociales y políticas es una de las funciones policiales más complejas. La tensión entre libertad y seguridad en la que opera la policía es particularmente evidente en este contexto, en el que debe encontrarse un difícil equilibrio entre la protección del orden legal y la defensa de los derechos de los ciudadanos a la libertad de expresión y de reunión; las estrategias de orden público son, en última instancia, “un indicador de la calidad de la democracia en un determinado sistema político” (Della Porta, p. 3).

Lo que tienen en común estos acontecimientos es la potencial presencia de altercados o violencia por distintos factores como la presencia de alcohol o los fanatismos enfrentados. Por ello, se requiere, en diferentes ocasiones, la intervención policial (Madensen y Knutson, 2011). En ese entorno, la actuación de la policía en las reuniones públicas es una tarea muy difícil y compleja.

Los Cuerpos, especialmente en el ámbito anglosajón, se han caracterizado por tres tipos de control sobre las masas: *escalated force* (uso de la fuerza), *negotiated management* (gestión de la negociación) y *strategic incapacitation* (intervención estratégica). El primero hace referencia a los métodos más populares antes de los años 70 del siglo pasado, con mayor represión de las masas y quedando los derechos en un segundo plano. La *negotiated management* sería el caso opuesto, mucho menos agresivo por parte de la policía y más garantista de la expresión popular. El último utiliza una estrategia más selectiva, con una policía negociante con los manifestantes y diferenciando los sujetos pacíficos de los transgresores, que suelen caracterizarse por ser menos dialogantes.

En la tabla que adjuntamos, presentamos de forma resumida las características de la negociación policial en caso de manifestaciones y concentraciones.

Atendiendo a los modelos explicados anteriormente, España tendría una tendencia actual de *negotiated management*, es decir, los Cuerpos policiales respetan ampliamente el derecho de reunión y se muestran tolerantes ante concentraciones algo más disruptivas (Blay, 2013).

Característica/dimensión	Fuerza intensificada (pre-1970)	Gestión negociada (1970s-1980s)	Incapacitación estratégica (actual en EEUU)
Garantías derechos de reunión y expresión <sup>s</sup>	Ignoradas	Prioritarias	Selectivas
Tolerancia a las perturbaciones	Escasa	Alta	Selectiva
Comunicación	Escasa	Alta	Selectiva y unidireccional
Recurso a las detenciones	Frecuente	Último recurso	Selectivo y proactivo
Uso de la fuerza	Alto	Último recurso	Selectivo y menos letal
Vigilancia	Moderada	Escasa	Extensiva y en tiempo real
Intercambios de información	Moderados	Escasos	Extensiva, entre agencias y hacia los medios de comunicación
Control del espacio	Localizado y reactivo	Localizado y proactivo	Selectivo, extensivo y proactivo

**Tabla 15.** Características de la Negociación Policial en Manifestaciones. Fuente Gilham (2014)

### 2.3. Negociación en situaciones de crisis

En una situación de crisis o en casos en los que la vida de las personas está en juego, así como en situaciones de secuestros, tomas de rehenes o intentos de suicidio, se hace necesario la construcción de nuevos paradigmas para encauzar mejor las negociaciones policiales. Bajo esa premisa, nace el *modelo D.I.A.M.O.N.D.* (Rose, Brown, Hall y Bowen, 2020). Como se verá a continuación, es un método que sirve de premisa tanto para los negociadores ya experimentados como para los agentes que precisan de entrenamiento en el arte de negociar.

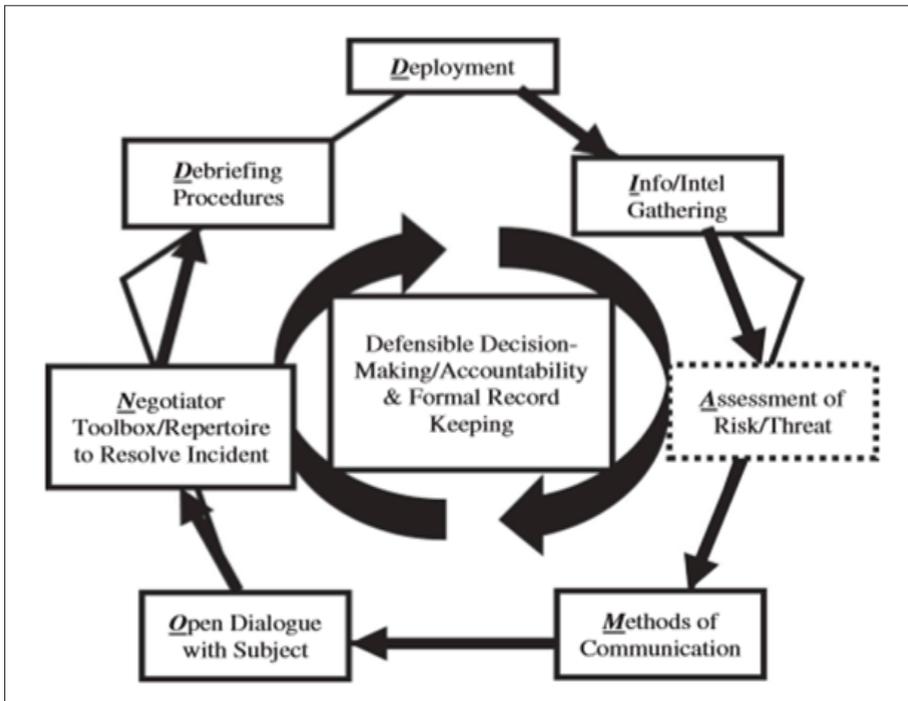
Este modelo hace referencia no solo a su representación gráfica en forma de “diamante” (tal y como se refleja en la figura), sino a las siglas en inglés que explican cómo llevar a cabo una correcta negociación en estos casos tan sensibles.

- *Deployment* (despliegue). Se debe intentar actuar con inmediatez.
- *Information and intelligence gathering* (recogida de información). Es decir, obtener toda la información posible sobre el sujeto con el que se quiere negociar, ya sea sobre su salud física y mental, historial criminal, saber sobre la familia del sujeto...

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- *Assessment of risk and threat* (evaluación del riesgo y amenaza). Como es evidente, la seguridad de las víctimas y de los negociadores es vital. Hay que tener en cuenta que, en ocasiones, para dar una impresión de calidez o poder convencer a alguien hay que “exponerse” y “acercarse” al sujeto aunque, dependiendo del caso, puede descartarse en aras de la seguridad del negociador.
- *Methods of communication* (métodos de comunicación). Siempre que sea posible y seguro debería optarse por la comunicación más cercana al sujeto y la más directa, como es el cara a cara. No obstante, hay otros métodos alternativos como voz a voz (llamada telefónica) o incluso por escrito.
- *Open dialogue with subject* (diálogo abierto con el sujeto). Hay que proporcionar un diálogo bidireccional y, sea quien sea con el que se esté negociando, debe hacerse entender que se está ahí “para ayudar”. Además, se debe intentar contactar con el sujeto lo más tempranamente posible y, si se da la posibilidad, tener una comunicación buena, ya que es mejor tenerla que no tenerla.
- *Negotiator toolbox and repertoire to resolve incident* (Herramientas del negociador y repertorio para resolver el incidente). Nunca está de más que el negociador, aun siendo agente de la ley, tenga conocimientos sobre psicología o relacionados con la terapia. Desde el modelo D.I.A.M.O.N.D. Se sugiere una formación del negociador en técnicas de terapia humanistas basadas en la empatía al otro y el apoyo incondicional. Hacer ver a la otra persona que le comprendes y saber utilizar unas medidas persuasivas puede significar salvarles la vida a unos terceros o a esa misma persona con la que se negocia. También resulta crucial para garantizar el éxito el intentar conservar la dignidad de la persona con la que se negocia y evitar su bochorno.
- *Debriefing procedures* (procedimientos de *debriefing*). Cobra importancia este proceso terapéutico dentro de la negociación, saber qué es lo que piensa el sujeto en cuestión y que es lo que le sucede. En casos de, por ejemplo, posible suicidio, es importante saber que el bienestar del sujeto no está en peligro.



**Figura 21.** Modelo de Negociación D.I.A.M.O.N.D. Fuente (Rose, Brown, Hall y Bowen, 2020).

## 2.4. Perfil del negociador policial

En un proyecto llevado a cabo por Giebels (1999) se estudió el perfil del negociador en diferentes países europeos. En el mismo participaron la República Checa, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Hungría, Alemania, Luxemburgo, Portugal, Noruega, Eslovenia, Holanda, Suecia y Reino Unido.

En prácticamente todos los países, el rol del negociador es secundario, como en España, que es voluntario. El rango mínimo requerido para actuar como tal es el de inspector o, en todo, caso sargento en lista de promoción. Por otro lado, el cargo de superintendente es el mayor registrado para un negociador en los países analizados. Los negociadores suelen tomar un curso de formación de 1 a 3 semanas en sus respectivas Academias de Policía, a excepción de Alemania donde es de 1 año completo. En cuanto al reparto por sexos, solo 1 de cada 5 negociadores policiales es mujer y algunos países no cuentan ni con una sola agente con tal cargo.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

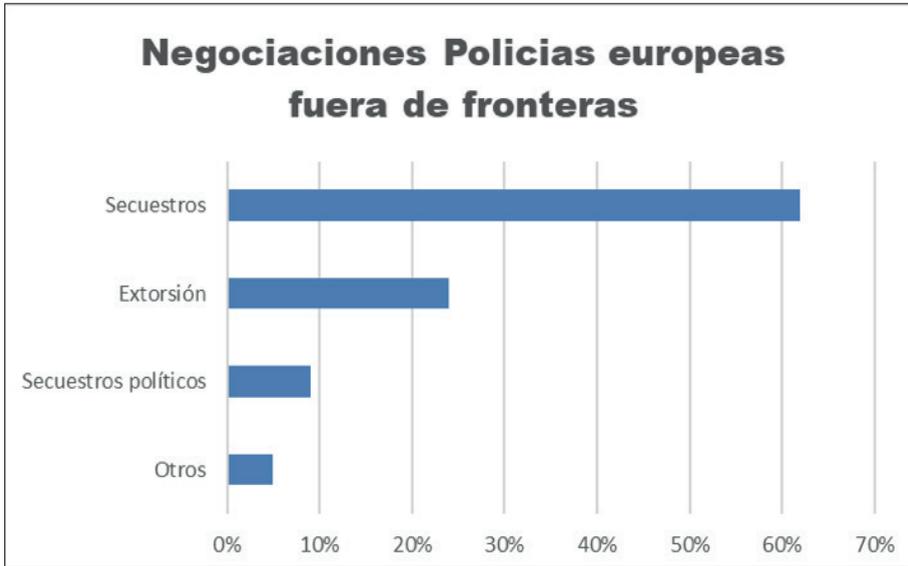
De los equipos de negociación europeos en análisis extraemos que suelen operar en equipos de 2 a 5 profesionales. Este número aumenta cuando se trata de casos más complicados y abrumadores. 8 de cada 10 coordinadores trabaja siempre con el mismo equipo fijo.

Este mismo estudio analizó los casos que se dieron dentro de sus fronteras, siendo la mayoría de intentos de suicidio (31%) y de situaciones domésticas (26%). Otros casos son las calificadas como riesgo criminal alto (12%), extorsión (11%), obstrucciones (10%) y secuestros (9%). Los incidentes transfronterizos se caracterizaban por la presencia mayor de secuestros (62%) y extorsiones (24%). Secundariamente hay también secuestros políticos (9%) y otros problemas relacionados con las diferencias culturales y legislativas (5%).

En las siguientes gráficas se presentan los datos antes mencionados:



**Tabla 16.** Casos de negociaciones policiales en los países europeos estudiados dentro de sus fronteras. Tabla de elaboración propia. Datos obtenidos de Giebels (1999).



**Tabla 17.** *Negociaciones Policias fuera de sus fronteras. Tabla de elaboración propia. Datos obtenidos de Giebels (1999).*

## 2.5. Programas de Formación de los Negociadores Policiales

Dentro del estudio, Giebels (1999) también se preguntó qué formación creían que se precisaba más para ser un negociador. Los coordinadores informaron que precisaban técnicas para procurar la estabilidad emocional del perpetrador o información sobre conductas que llevan a cabo personas que consideran el suicidio. En definitiva, la mayor fuente de necesidad que precisaban los equipos analizados era de carácter psicológico.

Si hay un grupo destacado en la negociación policial, debemos referirnos en EEUU al equipo negociador del SWAT (*Special Weapons and Tactics*). El Departamento Policial de Pasadena (2017) detalló cómo debe ser la Formación y cómo deben ser instruidos los agentes que formen parte de este grupo. Los SWAT están formados por un equipo de Negociación de Crisis y el de Armas Especiales y Tácticas. Según esta agencia y en referencia a los equipos de negociadores policiales: “El primero, objeto de nuestro interés, es una unidad preparada para proporcionar apoyo en situaciones de alto riesgo. La actuación de estas unidades especiales de negociación no se limita solo a casos graves o importantes, sino que pueden

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

trabajar en cualquier tipo de caso en el que su formación ayude. Si recordamos el mantra general de los cuerpos CIRG – “Disposición, Respuesta y Resolución”-, destaca como el de estas unidades, en concreto varía a “Resolución a través del Diálogo” (“*Resolution Through Dialog*”) (FBI, 2010)”.

Los negociadores del SWAT trabajan en equipos que pasan por un entrenamiento de al menos 16 horas al mes. De acuerdo con el programa de entrenamiento, los equipos deben ser funcionales en comando y control, contención y entrada y rescate. Ambos tipos de unidades deben ser por requisito, disciplinados, íntegros, calmados e inteligentes. Es necesario también que actúen con diligencia y funcionen en situaciones de estrés. Como mínimo, deben tener 2 años en su haber de formación sobre cumplimiento de la ley y un rendimiento satisfactorio en tareas anteriores, así como productividad, motivación e iniciativa en las tareas a realizar. Además, los miembros del equipo de negociación del SWAT cuentan con una gran condición física y gran desenvoltura en el lenguaje verbal y no verbal. Por supuesto, y debido a la naturaleza de su trabajo, deben tener capacidad para trabajar en equipo.

La Oficina de Estadísticas Laborales de Estados Unidos -*Bureau of Labor Statistics* (2018)- viene a afirmar que un policía negociador requiere de entrenamiento policial como en el caso de los SWAT. Pero dependiendo del Estado en el que se forme uno, tiene unos requisitos de edad mínimos (21 años como edad mínima para ingresar al cuerpo), así como unos exámenes médicos y físicos y formativos.

Por ejemplo, siguiendo en EEUU, en el caso de la ciudad de Burleson de Texas (s.f.) se requiere formación universitaria mínima y 2 años de trabajo como Policía en el Estado de Texas para poder formarse como negociador. Los agentes negociadores deben ser policías siendo la mayor parte Inspectores, Sargentos o Detectives, dependiendo del tipo de policía y escalafón. Tampoco deben contar con antecedentes penales y con expedientes personales sin faltas disciplinarias internas. Los factores que diferencian al agente común del negociador es el control y experiencia en el derecho y cumplimiento de la ley y tomar clases como negociador con programas especializados, los cuales suelen contar con clases teóricas y prácticas como el *roleplaying*, en el que se toma el papel de negociador (Bureau of Labor Statistics, 2018).

En el caso de España, los negociadores policiales son miembros de la escala ejecutiva y superior de la Policía Nacional (Inspectores, Inspectores jefes y comisarios). La primera formación reglada ofertada para ser negociador se realizó en al

año 2007, que fue el año en el que a su vez se estableció la Red de Negociadores Policiales en España. El objetivo de esta red nacional es tener operativos en cualquier parte del país a los negociadores y se instauró un protocolo que articulaba los pasos a seguir en todos los incidentes con rehenes, unificando los criterios de actuación seguidos hasta ahora por los especialistas policiales en situaciones de crisis.

La Red de Negociadores está integrada por unos 30 especialistas. Se ha establecido la presencia de al menos un negociador policial de la Escala Ejecutiva en cada Jefatura Superior de Policía y comisarios jefes de incidentes también descentralizados. Esta Red de Negociadores de la Policía Nacional, se puso en marcha en el año 2007 con una circular de la Dirección Adjunta Operativa, y es pionera en España y está coordinada por la Sección de Secuestros y Extorsiones de la UDEV Central.

La formación es eminentemente teórico-práctica, dicho programa formativo consta con una duración de 100 horas. Son sometidos tras el apartado teórico a diversas situaciones de estrés, en las que se evalúa también su resistencia psíquica y física, donde es requisito imprescindible aprobar la formación para ser declarados aptos o no para desempeñar la labor de negociador. Durante esta formación un elemento clave es formar expertos en habilidades sociales, comunicación persuasiva, con imaginación y creatividad.

## **II. CENTROS FORMATIVOS E INSTITUCIONES POLICIALES DE REFERENCIA**

### **1. Escuela Europea de Policía (CEPOL)**

Es el Centro de Formación Policial de la Unión Europea con sede en Hungría (Budapest), está reconocida como agencia europea y sus funciones son desarrollar, implementar y coordinar las formaciones dirigidas a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de la Unión Europea, así como a otros países adscritos mediante convenios formativos.



## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Su marco normativo de referencia lo encontramos en el Reglamento (UE) n.º 2015/2219 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, que entró en vigor en julio de 2016<sup>27</sup>. La Agencia agrupa una red de centros de formación para los miembros de las Fuerzas de Seguridad de los Estados miembros, a la cual asiste y garantiza unos programas formativos basados en las necesidades y prioridades de seguridad marcadas por la Unión Europea, potenciando las vías de colaboración entre los países, la cooperación policial y el intercambio de información. Asimismo, también colabora con organismos de la UE, organizaciones internacionales y terceros países para garantizar que se ofrece una respuesta colectiva a las amenazas más graves para la seguridad.

CEPOL cuenta con unidades nacionales en cada Estado miembro que ofrecen información y asistencia a los agentes con funciones policiales que desean participar en las actividades organizadas por la Agencia. De igual modo, evalúa las necesidades de formación con vistas a abordar las prioridades de seguridad de la UE. En referencia al programa de formación actual incluye actividades presenciales en varios países de la UE, aprendizaje electrónico y en línea (como seminarios web, módulos en línea, cursos en línea, etc.), programas de intercambio.

Precisamente uno de los elementos destacados son los centros de investigación y estudios policiales, que están distribuidos por países.

*Spain - Research institutions Institutes under police forces or ministries or justice:*

- *Research Unit at Police Academy of the Institute for Public Security of Catalonia - Mollet del Vallés (Barcelona)*
- *Police Studies Institute - Madrid*
- *Guardia Civil University Centre - Aranjuez (Madrid)*
- *Valencia Police European Projects Department*

Entre los centros de investigación policiales, junto a la Academia de los Mossos D`esquadra, la Academia de Oficiales de la Guardia Civil y la Dirección General de la Policía Nacional, se encuentra la Policía Local de Valencia como una Policía Local reconocida en España como centro de investigación científica y de estudios policiales. Ello nos ayuda a comprender el nivel técnico que alcanza esta Policía

---

27 Para ampliar sobre CEPOL, se adjunta su Reglamento de funcionamiento; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32015R2219>

Local, pionera en España en la inclusión de un departamento de Proyectos Europeos y un Gabinete de Estudios y Prospectiva Policial.

No obstante, el elemento que ha consolidado a CEPOL como referente dentro de las instituciones policiales a nivel mundial ha sido el desarrollo de los planes de estudios curriculares comunes de todas las policías de Europa -*Curriculum Común Policía UE*<sup>28</sup>. El propósito de los planes de estudio Curriculares Comunes policiales es establecer recomendaciones y criterios técnicos sobre la formación de la policía en temas específicos de dimensión europea. Los Estados miembros pueden utilizar las recomendaciones en sus programas nacionales de formación policial según sus necesidades individuales. El Plan de Estudios Común también proporciona las ideas y elementos básicos para los cursos y seminarios que se realizan a su vez desde el propio CEPOL.

Las asignaturas de los planes de estudios comunes se ajustan a las prioridades esbozadas a nivel europeo (Comisión Europea, Consejo de la Unión Europea, Parlamento Europeo, Grupo de Trabajo de Jefes de Policía, etc.). Para el año 2020 y 2021 estas son las temáticas con un contenido Curricular Común para todas las policías europeas:

- Lucha contra el terrorismo
- Europol
- Ética policial y prevención de la corrupción
- Violencia doméstica
- Lavado de dinero y blanqueo de capitales
- Trata de seres humanos
- Gestión civil de crisis
- Tráfico de drogas

Pero, como hemos visto a lo largo de todo este trabajo de investigación, no podemos entender un proyecto de programa curricular, si no introducimos un elemento crucial como es la importancia de la formación por Competencias – *Competency-based education*. Siguiendo a CEPOL, la educación basada en las competencias de los agentes policiales difiere de la capacitación tradicional en muchos aspectos. Puede caracterizarse como un cambio de la formación al

---

<sup>28</sup> Para obtener más información sobre los Planes de Estudios Comunes, ir a la Decisión 29/2006/GB de la Junta de Gobierno.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

aprendizaje y el desarrollo, de las actividades del profesor a las del estudiante, de un plan de estudios orientado al contenido y la profesión a un plan de estudios orientado a las competencias y la práctica diaria de la profesión. Hasta ahora, la CEPOL ha elaborado tres perfiles de competencia:

- Funcionarios de policía que trabajan en la esfera de la cooperación internacional, especialmente los que se dedican a la lucha contra la delincuencia y a cuestiones de orden público conexas
- Instructores/Formadores de CEPOL
- Organizadores de cursos de Formación de CEPOL

En este apartado sobre competencias es destacable el informe “*Encuesta sobre la educación policial europea y Bolonia (SEPEB)*” realizado por CEPOL que ofrece un panorama general de los programas de educación y capacitación en la esfera de la policía y la vigilancia policial en Europa, centrándose en el grado de aplicación del proceso de Bolonia en los institutos nacionales de formación policial de los Estados miembros de la Unión Europea.

## **2. Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE)**



La OSCE es la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa. Con 57 Estados de Europa, Asia Central y América del Norte, la OSCE es la organización de seguridad regional más grande del mundo. Sus actividades abarcan una amplia gama de cuestiones de seguridad como la prevención de conflictos, el fomento del desarrollo económico, el uso sostenible de los recursos naturales y el pleno respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La OSCE es un instrumento clave de alerta temprana, prevención y resolución de conflictos, gestión de crisis y rehabilitación posconflicto, en lo que también se denomina “el ciclo del conflicto”.

Entre las herramientas principales con las que cuenta la Organización para gestionar ese ciclo se incluye su red de operaciones sobre el terreno y el Centro para la Prevención de Conflictos (CPC). No obstante, referente a la OSCE y en cuanto a la temática de esta Tesis, nos interesa el programa formativo y la metodología de aprendizaje dentro del Programa de formación denominado “TAHCLE”. El mencionado programa de la OSCE desarrolla un manual de formación que ofrece una explicación paso a paso sobre cómo llevar a cabo un taller de un día para agentes de policía sobre la investigación y respuesta a los delitos de odio. El programa general es adaptable para su utilización al país en el que tenga lugar la formación. Permite formar a la par que sensibilizar a los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad. Además, la metodología de impartición es en cascada por lo que se parte de una formación de formadores para que posteriormente los policías formen a sus propios compañeros. Esta formación entre iguales favorece la aceptación y absorción de conocimientos.

El manual de la formación se centra en aumentar el conocimiento y capacidades para la mejora de la respuesta de la policía ante los delitos de odio. El objetivo principal del programa es equipar a los formadores con las herramientas necesarias para impartir a la policía una formación de respuesta ante los delitos de odio. La formación se centra en el aprendizaje del alumno, es práctica y profesional. En la parte experimental de esta investigación demostramos como algunas de las actitudes y cualidades medidas se dan en la persona que va ser policía al entrar en el cuerpo con un determinado perfil.

Siguiendo a Diego (2020), y en cuanto a los contenidos del Manual, objetivo y metodología de aprendizaje, entendemos que el manual se ha diseñado para complementar el programa de formación para formadores de varios días. Después de asistir al programa y de estudiar este manual, los formadores, preferiblemente trabajando en grupos de dos personas, podrán impartir una formación que permitirá a los oficiales de policía:

- Reconocer y entender la dinámica de los delitos de odio y cómo afectan a las víctimas;
- Adquirir y poner en práctica competencias para responder e investigar los delitos de odio;
- Aumentar la concienciación de los agentes de su deber de proteger a todos los ciudadanos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En cuanto al *público objetivo* los principales beneficiarios del manual son:

- Educadores y formadores en las instituciones de formación nacionales y locales de la policía;
- Los responsables de la educación y formación de los agentes del orden en todos los ámbitos de la formación policial (agentes del Cuerpo Nacional de Policía por debajo del nivel de mando, puestos medios, altos funcionarios de los cuerpos de seguridad);
- Formadores externos que participan en la formación de la policía sobre cómo responder ante los delitos de odio;
- Formadores y personas que preparan planes de estudio relacionados con la formación en derechos humanos.

Con relación a los principios metodológicos de la formación hay que señalar lo siguiente:

- La formación es muy interactiva porque se ha demostrado que el enfoque más eficaz para el aprendizaje es el aprendizaje activo.
- La formación es motivacional. Está dirigida no solo a desarrollar competencias y conocimientos técnicos, sino también a demostrar los efectos adversos de los delitos de odio en la sociedad y a motivar a la policía para que investigue y responda ante los delitos de odio.
- El programa sigue un enfoque basado en los derechos humanos porque el respeto por los derechos humanos fundamentales, la prevención de la discriminación, y la igualdad ante la ley son elementos esenciales para garantizar la seguridad de los individuos y las comunidades.
- La efectividad de la formación para la policía para dar respuesta a los delitos de odio mejora mucho si se consulta con la sociedad civil y los representantes de las distintas comunidades. Ofrecen información y datos significativos en relación con la naturaleza de los delitos de odio y son colaboradores importantes en las respuestas efectivas ante los delitos de odio. Los ejemplos de delitos de odio e incidentes de prejuicio contenidos en este programa y los casos de estudio del Módulo 10 se han desarrollado en base a la información proporcionada a la Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos (OIDDH) de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE) por parte de la sociedad civil y los representantes de las comunidades.

Este programa empieza ofreciendo a los participantes en la formación un entendimiento del alcance de los incidentes de prejuicio y los delitos de odio en su país o región. Además, el programa se centra en entender las consecuencias de esos delitos. En todos los cuerpos de policía algunos oficiales llegan a la formación con falta de conocimientos sobre el problema de los delitos de odio, o con la creencia de que el problema es insignificante. Aún más, al menos algunos participantes tendrán prejuicios propios sobre grupos minoritarios. Los Módulos del 2-7 facilitan información a los participantes que les permite entender la seriedad de los delitos de odio por medio del conocimiento y los comentarios. La experiencia nos ha demostrado que cuando se estudian los módulos sobre las estrategias y competencias para la respuesta e investigación (Módulos del 8-10), algunos participantes pueden mostrarse reacios porque todavía no comprenden bien la naturaleza y seriedad de estos delitos. En último lugar, es muy importante que los estudios de casos prácticos se coloquen al final de la formación para que los participantes tengan el máximo conocimiento posible para encontrar soluciones a las situaciones difíciles que se presentan en los casos prácticos.

### **3. European Crime Prevention Network (EUCPN)**

EUCPN es la *European Crime Prevention Network* (Red Europea de Prevención de la Delincuencia). El objetivo de la Red consiste en conectar los ámbitos local, nacional y europeo y promover los conocimientos y las prácticas en materia de prevención de la delincuencia entre los Estados miembros de la UE. La EUCPN se creó en 2001 mediante la Decisión del Consejo 2001/427/JAI, y la misma fue sustituida en 2009 (2009/902/JAI).

En cuanto a los objetivos son los siguientes:

- Ampliar la base de datos de la EUCPN (buenas prácticas, políticas, investigación, etc.)
- Desarrollar campañas de prevención de la delincuencia
- Investigación sobre prevención de la delincuencia
- Organizar reuniones y talleres con expertos, partes interesadas, Consejos para la Prevención del Delito, etc.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En lo destacado para esta tesis encontramos el último punto donde hace referencia a las buenas prácticas formativas en formato “*toolbox*”; ahí establece las guías formativas para los diseños de programas de prevención, analizando las mejores Buenas prácticas y programas en Europa.

En cuanto a las temáticas tratadas, o “*Topics*” dentro de EUCPN, se acentúan del resto las temáticas las referidas a las políticas de Policía Comunitaria y metodología de Policía Orientada a la Resolución de Problemas (*P.O.P*), los programas de mediación y políticas preventivas, con más de 70 publicaciones e investigaciones validadas.

Como se puede ver en el Centro de conocimiento e investigación de EUCPN, hay un apartado específico denominado Policy paper - Community-oriented policing in the European Union. En este trabajo de investigación se analizan y presentan todas las buenas prácticas policiales en Europa dentro del modelo de Policía Comunitaria en los últimos años; resulta relevante para nuestra investigación el exhaustivo análisis que se realiza sobre la importancia de los diseños formativos, los cuales los establece como la clave para la transformación del modelo policial. Siguiendo lo señalado por el dossier de Policía Comunitaria de EUCPN (2020) señala que se debe diferenciar entre “Formación policial” y “Educación policial”.

La formación, “es el proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, que son necesarios para realizar tareas específicas... Su finalidad en el ámbito laboral policial es permitir que los agentes adquieran habilidades para que puedan realizar una tarea o un trabajo determinado». En cambio, la educación policial, la define como “el proceso y actividades que tienen por objeto permitir que el agente policial sea capaz de asimilar y desarrollar conocimientos, aptitudes, valores y comprensión que no se limitan a un estrecho campo de campo de actividades, sino que permiten definir, analizar y tener una amplia capacidad de resolución de conflictos, que le será de gran utilidad para su desarrollo profesional y personal”.

Esta distinción es especialmente relevante para las competencias requeridas en los puestos de trabajo y funciones policiales relacionados con los principios de la Policía Comunitaria y los programas de Mediación Policial. No nos genera dudas según lo ya visto a lo largo de este trabajo que en este caso las competencias emocionales y sociales son más relevantes que las actitudes policiales físicas o conocimientos jurídicos, y se hace mucho hincapié en estas especialidades policiales en

la importancia de una comunicación efectiva, la interacción y los valores (inclusivos/integrativos). Visto desde esta perspectiva, el éxito de la Policía Comunitaria y Mediación Policial, se nos acontece que depende en mayor medida del éxito de los programas de “Educación policial” que de la formación que tengan los funcionarios implicados en dichos programas.

En la misma línea, debemos destacar los resultados obtenidos dentro del Programa Horizonte 2020 de la UE, sobre la importancia del fortalecimiento de las relaciones y conexión de la Policía y la ciudadanía. Se estableció la conclusión de que es necesario establecer un cambio en los programas de formación policial, redefiniendo la misma y orientándola hacia un programa educativo global que “deberá ser continuo a lo largo de la vida profesional del agente policial”. Sin duda encontramos aquí indicaciones que ya se han establecido en esta Tesis como una necesidad, entendiendo de vital importancia la educación del policía a lo largo de su carrera, tal y como hemos visto en los programas de andragogia de Malcom Knowles (1970), así como los establecido por Murphy (2017) que señala que “se debe prestar mucha atención a estilos policiales como el de Policía Comunitaria, que requiere métodos de aprendizaje específicos, especialmente se debe considerar la formación de adultos (adult-learning), la gestión emocional y la resolución de problemas”.

Pero aquí, tras este análisis, se nos suscitan otras cuestiones, entre ellas no tanto cómo formar o cómo “educar” a los agentes policiales para el modelo de Policía Comunitaria y Mediación Policial, sino para qué tipo de modelo de Policía Comunitaria y Mediación necesitan ser formados. Esta es a nuestro juicio la clave de la cuestión que subyace; la problemática que encontramos son los escasos estudios e investigaciones que existen en este sentido. Somos conscientes que no existen recetas sencillas y únicas que se adapten a todos los modelos policiales y a las singularidades de los modelos policiales de cada país, pero sí tenemos presente que se debe establecer una base y unos criterios mínimos en este sentido. Esto implica que, según el modelo o concepto de Policía Comunitaria, se requiere un perfil de competencias específico para el agente policial y ello conlleva programas formativos diferenciados y específicos. Para solventar esta problemática volvemos a incidir en la importancia de establecer un diseño curricular y un marco formativo de competencias global con las posteriores adaptaciones requeridas.

Precisamente este mismo criterio es el que señala la OSCE, que recomienda que los programas formativos policiales se centren “en la relación con los entornos/comunidades multiculturales, en cuestiones como la sensibilización cultural

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

y religiosa, la mediación policial y la relación con la comunidad, la resolución de problemas y formación en derechos humanos”.

Para cerrar este apartado, entendemos necesario, por su claridad y concreción, hacer referencia a lo señalado por Barrio-Romero (2009) respecto de los requerimientos de la educación policial del futuro: “Los policías del futuro ya no podrán desempeñar sus puestos de trabajo con una formación que les permita llevar a cabo una serie de operaciones y actividades según un manual de «cómo hacerlo». Deben ser capaces de enfrentarse a un amplio abanico de situaciones nuevas e inesperadas mediante un pensamiento independiente y creativo sin tener que esperar órdenes de arriba. Necesitan habilidades comunicativas, técnicas y habilidades sociales, con capacidad de resolver y gestionar conflictos.

Necesitan cooperar con otros profesionales bien formados y hacerse respetar por ellos. Necesitan comprender las complejidades sociales, políticas y culturales. Necesitan capacidad de análisis para poder utilizar los métodos policiales modernos. Y deben ser reflexivos y autocríticos sobre su propio comportamiento, actitudes, métodos y enfoques para poder evaluar, mejorar y ganar credibilidad y confianza de los ciudadanos y las autoridades políticas”.

## 4. Agencia Europea de Fronteras (FRONTEX)

Frontex, la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas, es la única Policía plenamente de la UE. Se creó en 2004 para ayudar a los Estados miembros de la Unión y a los países asociados a Schengen a proteger las fronteras exteriores del espacio de libre circulación de la UE. Como agencia de la UE, Frontex está financiada con los presupuestos de la UE y con las contribuciones de los países asociados a Schengen. La Agencia cuenta con unos 1.000 agentes, casi un cuarto de ellos enviados en comisión de servicio por los Estados miembros, que regresarán a su servicio nacional una vez finalizado su mandato en Frontex.

Lo destacado nuevamente para nuestra investigación es que para la creación de esta policía 100% europea se realizó un diseño íntegro a nivel formativo por primera vez en toda Europa -*Common Core Curriculum* Policial-. Este diseño formativo se estructuró acorde a las normas educativas que se basan en el Marco Sectorial de Calificaciones (SQF); se estableció un marco general según los principios de Bolonia/Copenhague y el Marco Europeo de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente (EQF). Este marco de capacitación policial es la piedra angular para la gestión de competencias y armonización en la educación y promueve los principios de garantía en la calidad educativa y el reconocimiento por etapas a nivel nacional y europeo.

El Marco sectorial de calificaciones (SQF) consolida la integración de los planes comunes para el estudio y establece los puntos de referencia específicos para los requisitos de aprendizaje que tendrán que adquirir en este caso los agentes policiales de la Guardia Fronteriza. Lo más destacado es que por primera vez se crean sinergias (al ser específico para las fuerzas y cuerpos de seguridad de la Unión europea) facilitando la coordinación entre todos para unificar la formación.

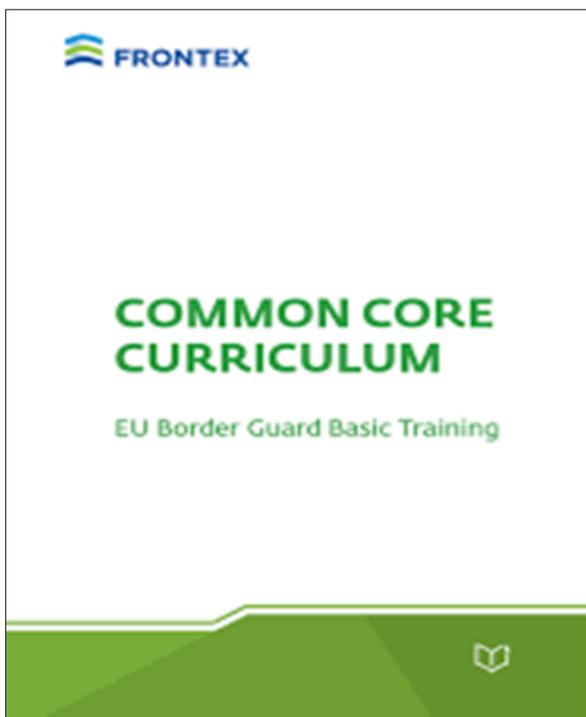
Los niveles en que se estructuró la formación son los siguientes:

- *Common Core Curriculum for Border Guard Basic Training (CCC BASIC)*

El programa de estudios ofrece las normas comunes de los niveles 4 y 5 de SQF para los agentes del orden público de la Unión Europea. Establece una parte general y diferentes módulos para operaciones en las fronteras marítimas, aéreas y terrestres. Es el primer programa de estudios común que incluye aptitudes y competencias (*Common Core Curriculum*) para la formación básica de los funcionarios de los servicios policiales en la UE.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Imagen 25** Common Core Curriculum. Fuente: – Policía Frontex (2019).

### *- Common Core Curriculum for EU Mid-Level Border Guards (CCC MID-LEVEL)*

El nivel medio del CCC tiene como objetivo armonizar los requisitos de aprendizaje de los oficiales de nivel medio de la graduación policial. Tiene una estructura de programa modular que comprende un conjunto básico de normas de aprendizaje en el nivel 6 de SQF. El nivel medio del CCC está estrechamente vinculado a la capacitación operacional para oficiales de Policía de nivel medio (MLC).

### *- Common Core Curriculum for High-Level Education and Training – European Joint Master's in Strategic Border Management*

Máster Europeo Conjunto en Gestión Estratégica de Fronteras. Se realiza por 20 Estados miembros, países asociados a Schengen y universidades europeas en colaboración con academias de guardia fronteriza de los países nacionales miembros. Tras el programa, que es de 18 meses de duración, los estudiantes -Policías de nivel medio o alto (Inspectores, Comisarios)- adquieren la titulación oficial de Máster Universitario.

## **5. Colegio de Policía de Inglaterra y Gales (College of Policing)**

A partir del 1 de enero de 2021 (con el *Brexit*), el Reino Unido es un país tercero a todos los efectos. Esto ha tenido consecuencias a nivel policial en el apartado de cooperación al tener bases de datos policiales distintas y dejar Europol como centro de referencia; de igual forma ha llegado a influir en la capacitación policial, al finalizar el acuerdo de colaboración entre el Centro Europeo de Formación Policial (CEPOL) y el *College Of Policing*. Pero el mismo sigue siendo un referente no solo en Europa, sino también a nivel internacional en la formación por competencias y valores de los agentes policiales. Es la academia de Policía del Reino Unido, en ella se establecen los programas formativos y curriculares y se analizan y estructuran los denominados Perfiles Profesionales de la Policía (PPP); estos perfiles son de gran interés ya que se definen las áreas de gestión y responsabilidades para todos los puestos de Policía y estructura de mando, así como por especialidades. Se articulan las aptitudes y las normas profesionales, las competencias y los comportamientos de la policía a nivel nacional en el Reino Unido.

De gran importancia es la guía formativa que han realizado donde concretan el itinerario formativo por niveles adaptado a la normativa de Bolonia por niveles académicos para la Carrera profesional, promoción y ascenso. La denominada guía de *Reconocimiento de la Experiencia y Aprendizaje (RPL)*. Esta guía se creó con la idea de ayudar a comprender mejor su papel en el proceso y la forma en que pueden progresar los agentes policiales en las Academias Policiales y puedan obtener de forma paralela calificaciones académicas adaptadas al marco normativo. Se utiliza un sistema de niveles que van desde el Nivel 1, que son los cursos de formación iniciales, al Nivel 8 que equivale al doctorado (Phd), para medir los estándares de educación y calificación. Los créditos representan aproximadamente el número de horas de aprendizaje que se han realizado o deben realizarse; 1 crédito equivale aproximadamente a 10 horas. Cada nivel estará compuesto por un número de módulos, cada uno con su propio valor de créditos.

Por otro lado, se refuerza a nivel de capacitación el Marco de Competencias y Valores (CVF) que establece comportamientos y valores reconocidos a nivel nacional en UK para dar forma a la labor y estructura policial. Tienen 6 niveles de competencias y en cada puesto de trabajo se estructuran las mismas por niveles, agrupándolas a su vez en tres grandes grupos.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

A continuación, en la siguiente imagen mostramos el análisis de los valores y niveles competenciales.

Level 1	GCSE (2017 -) Grade 1 - 3	GCSE Grade D - G	O Level * Grade D - E	CSE * Grade 1	L1 Diploma (Foundation)
Level 2	GCSE (2017 -) Grade 4 - 9	GCSE Grade A - C	O Level * Grade A - C	CSE * Grade 2 - 5	L2 Diploma (1 <sup>st</sup> Diploma)
Level 3		A - Level	A2 AS		L3 Extended Diploma (National Diploma)      L3 Diploma (National Certificate)
Level 4		University Degree BA, BSc	Foundation Degree FdA, FdSc		HNC
Level 5				HND	
Level 6					
Level 7		Master's Degree MA, MSc, MPhil			
Level 8		Doctorate PhD			

**Tabla 18.** Marco Niveles formativos 1 a 8. College Of Policing – UK

A modo de ejemplo, y dado que tienen un interés destacado para nuestra investigación, vamos a analizar el apartado de la gestión emocional para los agentes policiales, lo que se denomina: la importancia por parte de los agentes policiales de ser “Emocionalmente *conscientes*”. Este valor se vincula al principio de integridad del Código de Ética. Se focaliza en reforzar dentro de la conducta profesional su guía de actuaciones adaptada a los principios, valores y normas éticas, buscando el máximo nivel de profesionalidad. Se busca que los agentes policiales consigan controlar y gestionar sus emociones en situaciones de conflicto o bajo una mayor presión y estrés, para que puedan anticiparse, analizar y comprender como se pueden sentir otras personas durante su intervención policial; además se trata que busquen y alcancen su propio bienestar emocional. Adoptar este tipo de comportamientos y actitudes social y emocionalmente inteligentes significa valorar lo diferente, la diversidad en el trabajo policial.

Se estructura, como hemos indicado, en tres Niveles:

#### Nivel 1

- Trato a los demás con respeto, tolerancia y compasión.
- Mantengo la calma y pienso en la mejor manera de manejar la situación ante la provocación.
- Comprendo mis propias emociones y sé qué situaciones pueden afectar a mi capacidad de afrontar el estrés y la presión.
- Pido ayuda y apoyo cuando lo necesito.
- Intento comprender los pensamientos y las preocupaciones de los demás, incluso cuando no pueden expresarse con claridad.

#### Nivel 2

- Adapto mi estilo y enfoque de acuerdo a las necesidades de las personas con las que trabajo, usando mi propio comportamiento para lograr el mejor resultado.
- Promuevo una cultura que valore la diversidad.
- Asumo la responsabilidad de ayudar a asegurar el bienestar emocional de los miembros de mis equipos.

#### Nivel 3

- Busco una cultura organizacional de apoyo que reconozca y valore la diversidad y el bienestar y desafíe la intolerancia.
- Soy capaz de ver las cosas desde diversas perspectivas y utilizo estos conocimientos para cuestionar mi propio pensamiento, valores y supuestos.
- Me aseguro de que todas las perspectivas informen en la toma de decisiones y comunico las decisiones de una manera clara y convincente.

## **6. Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE)**

El IVASPE es el órgano adscrito al órgano autonómico que tenga atribuida la titularidad de la competencia en materia de seguridad, al que corresponde la formación y el perfeccionamiento profesional de las policías locales, así como el desarrollo de la investigación en esta materia. Su sede se encuentra actualmente en la localidad Valenciana de Cheste (España), en concreto en el complejo educativo. En 1991, el Consejo de la Generalitat Valenciana creó la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a Emergencias (Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias), una academia encargada de la formación de policías locales. Según la memoria anual del IVASPE “Desde su creación encontramos su regulación en la Ley 2/1990, de 4 de abril, de la Generalitat Valenciana, de Coordinación de Policías locales de la Comunidad Valenciana. Actualmente, se encuentra en vigor la Ley 17/2017, 13 de diciembre, de la Generalitat de la Coordinación de Policías locales en la Comunitat Valenciana” (IVASPE, 2018, p. 4) Nace con el objetivo de realizar la selección e impartir formación a todos los Policías Locales de la Comunidad, sin embargo, desde 2012 también se encarga de la formación al personal de emergencias como bomberos, brigadas, personal de Protección Civil y técnicos de emergencias.

En referencia a la selección del personal de Policía de la Comunidad Valenciana se realiza a través de convocatorias publicadas por las Corporaciones Locales de la Comunitat, regidas por las bases que se aprueben, adaptándose a los contenidos y programas, que constan de:

a. Pruebas selectivas:

El acceso se realizará por oposición o concurso de oposición debiendo reunir los aspirantes requisitos como tener la nacionalidad española, estar en posesión del título de Bachiller, Superior o equivalente, no padecer enfermedad o defecto físico que impida el desempeño de las funciones, tener cumplidos 18 años, no haber sido separado del servicio del Estado, CCAA o Entidades Locales...

Además, constan de una serie de fases y ejercicios de fuerza, psicotécnicos, reconocimientos médicos y ejercicios teóricos.

b. “Superación de un curso selectivo realizado en el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE) de contenido teórico-práctico.

Las bases de las convocatorias para la provisión de puestos vacantes contempladas en el presente Decreto se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia correspondiente y en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana, y su extracto en el Boletín Oficial del Estado, comunicándose su texto íntegro al Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias de la Generalitat Valenciana, en los términos establecidos en la legislación de régimen local y de coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana”.

Los objetivos generales de los diferentes cursos que se convocan son los siguientes:

- a) Dotar al alumnado participante en los cursos de un adecuado y actualizado nivel de conocimientos profesionales.
- b) Proporcionar al alumnado participante las herramientas necesarias para llevar a la práctica los conocimientos teóricos impartidos.
- c) Adiestrar a los destinatarios participantes en los cometidos de la gestión de emergencias.
- d) Actualizar los conocimientos técnicos, normativos y legislativos en las distintas áreas para llevar a cabo sus funciones con eficacia y garantía jurídica.
- e) Sensibilizar a los participantes respecto a los diferentes factores que condicionan la eficacia del trabajo.
- f) Desarrollar los conocimientos y habilidades necesarios para optimizar las relaciones interpersonales en su trabajo y conocer y practicar estrategias y tácticas de comunicación interpersonal que permitan resolver, de manera eficaz, las situaciones de crisis.
- g) Entrenar al alumnado en hábitos para intervenciones profesionales haciendo un uso correcto de sus capacidades.
- h) Dar a conocer los instrumentos necesarios que permitan el procesamiento de información y documentación básicas de la gestión de emergencias, así como las habilidades para el manejo de las nuevas telecomunicaciones.

Entre sus funciones destaca la de organizar e impartir cursos de formación básica de policías de nuevo ingreso, dentro de las distintas escalas y categorías, así como los de ascenso o promoción de las diferentes categorías, y los de perfeccionamiento (Aguilar, 2012, p. 107).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El contenido y el número de horas de formación variará en función de la categoría y cargo de acceso, es decir escala básica, ejecutiva, técnica o superior. Para la Escala básica: el curso contará con diferentes módulos: área jurídica, policía judicial, tráfico y policía Administrativa, marco legal y policía científica, táctica policial, psicología y ciencias sociales, emergencias y actividades complementarias; total de 700 horas.

Para la escala ejecutiva, los módulos constan de tres fases y encontramos: actualización módulo jurídico, actualización policía judicial, actualización policía administrativa y tráfico, actualización en policía científica, actualización en táctica policial, habilidades psicosociales, emergencias, planificación y gestión, actividades complementarias y un trabajo de investigación; total de 350 horas.

Por contra, la escala técnica y superior recibirá formación jurídica y gestión de expedientes, policía administrativa, táctica policial para mandos, gestión de emergencias para mandos, planificación y gestión policial, habilidades psicosociales para mandos, clases magistrales y trabajo de investigación; total de 350 horas.

En todos los bloques se encuentra la asignatura de “Mediación Policial”, con un contenido de 20 horas para la escala básica y donde se forma a los agentes en técnicas de desescalada de conflictos y métodos de intervención policial aplicando la herramienta de la mediación. En cuanto a la escala ejecutiva, la asignatura de “Mediación Policial” consta de 15 horas y a diferencia de los anteriores se les comienza a introducir la gestión de conflictos de convivencia más allá de los conflictos vecinales y se amplía a la gestión de conflictos multiparte de convivencia en barrios, entre comunidades, se introduce otros tipos de mediación como la escolar y la intercultural.

En las escalas ejecutiva y superior la asignatura “Mediación Policial y Policía de Proximidad” se limita a 5 horas. Se realiza un enfoque conjunto donde se introducen los principios de la filosofía de la Policía de proximidad en las plantillas policiales y cómo implementar un programa de mediación en su municipio y, en caso de tenerlo ya, cómo mejorar el servicio cuantitativa y cualitativamente.

Volviendo a la forma de acceso al cuerpo de la Policía Local en la Comunidad Valenciana, los aspirantes deben superar dos fases para conseguir su plaza como Agente de Policía Local: una fase formativa con duración de 700 horas y otra de prácticas en el municipio donde se determinen las bases, con una duración de dos meses. “Así pues, el IVASPE realiza la planificación, organización y gestión de los

planes formativos, tanto en su sede en Cheste, como los cursos y actividades que se realizan de forma descentralizada en distintos municipios de la Comunitat Valenciana” (IVASPE, 2018, p.5).

Según la Memoria de actividades del IVASPE cabe destacar que se están ejecutando desde el año 2019 un total de cinco diplomas de especialización, 2 por el IVASPE y 3 por convenio específico con las universidades de la Comunidad Valenciana, con un total de 5 ediciones / 930 horas de formación / 163 alumnos formados” (IVASPE, 201, p. 15).

- Diploma experto en prevención e intervención en Violencia de Género
- Diploma experto en intervención policial y social con menores en conflicto y riesgo: Agente tutor
- Avanzado para Guías Caninos en la policía local
- *Diploma de experto en mediación policial*
- Diploma de experto en policía judicial y de tráfico
- Diploma de experto en perfilación criminal y delincuentes seriales

Dentro de los programas de formación en Mediación policial se estableció una Comisión de trabajo Mixta para regular la “*mediación policial*”, formada por miembros del ámbito académico Universitario y expertos policiales. Con ello se ha buscado “el estudio y la concreción de la función de mediación policial y establecer el desarrollo curricular de la formación que se va a impartir en esta materia a través del IVASPE a los Policías Locales de la Comunidad Valenciana”.

Este impulso a la formación en Mediación Policial parte, en primera instancia, de la aprobación de la ley 4/2017 de 4 de julio por la que se crea la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuestas a las Emergencias -en adelante (AVSRE)- a la cual se le encomienda la coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana y específicamente el desarrollo del apartado formativo. La ley 17/17 de Coordinación de Policías Locales, encomienda al IVASPE, en sus artículos 15 y 16, como el órgano adscrito al AVSRE, la formación e investigación en materia policial. Aunque para la agencia la mediación se entiende como consustancial a la labor policial desde hace años, ha sido su efectiva plasmación en el derecho positivo lo que le ha otorgado reconocimiento como una de las funciones de pleno derecho de la policía local. Ello supone la apertura de facto de un campo de actuación que necesita de una regulación más precisa. Por ello desde la AVSRE se entendió necesario la creación de un grupo de trabajo con la participación de personas expertas tanto

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

del ámbito académico universitario como miembros de los cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana. Todo ello buscando alcanzar los siguientes fines: por un lado, el estudio y la concreción de la función de “Mediación Policial”; y, por otro, establecer el desarrollo curricular de la formación que se va a impartir en esta materia, a través del IVASPE.

Como hemos podido ver en el apartado correspondiente podemos observar un nivel mayor respecto a otros cuerpos y fuerzas de seguridad. Esto lo constatamos por dos causas principalmente: por un lado, encontramos los niveles de acceso al cuerpo que establecen una titulación mínima de Bachiller, Formación profesional de segundo grado o equivalente, la cual da acceso al grupo de la administración con categoría “C”. Otra de las causas principales, ya señaladas por diversos autores (Garrido, Stangeland, y Redondo, 2001) es el nivel académico superior a nivel universitario: cerca del 40,5% tiene titulación Universitaria superior. Por lo que es muy frecuente que las intervenciones policiales se desempeñen por licenciados y diplomados de titulaciones relacionadas con su desempeño profesional, tales como Derecho, Criminología, Trabajo social, Magisterio o Psicología (la mayoría de ellas de la rama jurídica y de las ciencias sociales).

Por tanto, al aunar estos factores junto con el cambio del modelo policial hacia una policía preventiva, mediadora y asistencial, y la existencia de policías más formados y cualificados, se facilita el mejor cumplimiento de sus funciones al estar los policías más preparados.

Precisamente en este sentido la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias (AVSRE) y la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte trabajan junto al Ministerio de Educación y Formación Profesional para desarrollar el diseño curricular, el contenido de las asignaturas y las áreas de formación que se impartirán en los módulos profesionales. Los gobiernos de Baleares y de Extremadura ya se han sumado a la mesa de trabajo para desarrollar una formación reglada homogénea. El objetivo es crear una titulación oficial base que, una vez implantada, será preceptiva para acceder al cuerpo policial. Se ha tomado como modelo la titulación en Emergencias y Protección Civil, que ya cuenta con los primeros técnicos y técnicas en la Comunitat Valenciana y se espera que se establezca como obligatoria para acceder a los Departamentos de bomberos y bomberas.

Esto supone nuevamente un intento de seleccionar previamente los perfiles policiales para que los nuevos aspirantes tengan unos conocimientos específicos sobre las funciones policiales antes de realizar el curso de capacitación policial en las Academias policiales. Recordemos que este curso de capacitación previo estaba previsto en el Decreto 153/2019 de las bases y criterios para la selección, promoción y movilidad de los Policías Locales de la Comunidad Valenciana. Tras un contencioso-administrativo y según lo establecido por la ley 9/2019, de 23 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, se entendía que el mismo podría romper los principios de igualdad de acceso a la función pública e incluso en algunos sectores sindicales policiales se habló de inconstitucionalidad de la medida. Este nuevo grado de Formación profesional, “especialista en seguridad pública”, parece que intenta sortear este escollo, pero a pesar de lo positivo de la medida, se nos generan serias dudas respecto a que se pueda establecer esta titulación con carácter de “obligatorio” para el acceso a los cuerpos de Policía Local.

En definitiva, si la materialización de esta formación como obligatoria no fuera posible debería al menos valorarse como mérito y a efectos de compatibilidad y homologación de materias a la hora de realizar el posterior curso selectivo, este ya sí de carácter obligatorio (tal y como consta en las bases de las oposiciones de los procesos selectivos). Todo ello reduciría los plazos en el proceso selectivo (actualmente se demoran en exceso el proceso de oposición y el posterior curso selectivo que sí es obligatorio).

La formación que propone el AVSRE consiste en 700 horas para ajustarlo a que los aspirantes una vez obtengan la titulación, aparte de poder acceder al cuerpo, puedan posteriormente optar al ascenso (a la categoría de oficial) que está en la actualidad, dentro de la administración, catalogada como grupo “B”.

Retomamos de nuevo lo positivo de la propuesta, pero entendemos que, dado que el curso actual de capacitación que realizan los agentes es, como hemos visto, de 700 horas es posible, como han hecho algunas Comunidades autónomas, su homologación (del curso de capacitación) a título de FP2 directamente. Por lo que una simple homologación, siempre que se ajuste el diseño curricular, bastaría para obtener la titulación que da acceso a las categorías tipo “B” –oficiales de policía– y de esta forma superar a la vez el curso de capacitación y obtener una titulación (al haber culminado dicho curso en el centro de formación Policial del IVASPE).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

A continuación, mostramos algunas policías locales en diversas Comunidades que efectivamente han optado por adaptar los contenidos curriculares que realizan en sus academias y así poder realizar la correspondiente equivalencia de la formación de cuerpos de seguridad con Formación Profesional del Sistema educativo<sup>29</sup>. Entre ellas encontramos a “Agente de la Escala Básica de los Cuerpos de Policía Local de Cataluña”, “Policía de los Cuerpos de Policía de Navarra” y “Agente de la Escala Básica de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.”

“Para quienes hayan obtenido el nombramiento de Agente de la Escala Básica de los Cuerpos de Policía Local se establece una equivalencia genérica de nivel académico, a los efectos de acceso a los empleos públicos y privados, con el título de Técnico.

Para obtener esta equivalencia también es necesario acreditar que el interesado está en posesión del título de Educación Secundaria Obligatoria derivado de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, o de una titulación o estudios equivalentes a efectos académicos con dicho título.

Estas equivalencias se regulan en la Orden ECD/405/2014, de 12 de marzo, (BOE 18 de marzo), por la que se establece la equivalencia de Agente de la Escala Básica de los Cuerpos de Policía Local de Cataluña al título de Técnico correspondiente a la Formación Profesional del sistema educativo”.

“Para obtener esta equivalencia, también es necesario acreditar que el interesado está en posesión del título de Educación Secundaria Obligatoria derivado de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, o de una titulación o estudios equivalentes a efectos académicos con dicho título. Estas equivalencias se establecen según la Orden ECD/854/2014, de 21 de mayo (BOE de 27 de mayo), por la que se establece la equivalencia de Agente de la Escala Básica de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha al título de Técnico correspondiente a la Formación Profesional del sistema educativo.

La tramitación de la equivalencia genérica del título de Técnico de Formación Profesional, se realizará en primera instancia por la Administración Educativa co-

---

29 Para ampliar información sobre las equivalencias de la Formación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad con la Formación Profesional del sistema educativo.  
<https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/catalogo/gestion-titulos/estudios-no-universitarios/titulos-espanoles/equivalencias/equivalencias-con-fp-fuerzas-de-seguridad.html>

rrespondiente, quien será la entidad encargada de recibir y revisar la documentación, dando posteriormente traslado de la misma trimestralmente al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para su validación” (Ministerio de Educación y Formación Profesional - Gobierno de España. 2021).



## **7. Academia de la Policía Local de València. Gabinete de Estudios y Prospectiva de la Policía Local de València (España)**

Cuando nos referimos a Prospectiva hacemos referencia a la disciplina con visión global, sistémica, dinámica y abierta que trata de explicar las posibles situaciones o consecuencias en el futuro, tomando como referencia no solo los datos que disponemos del pasado, sino también las perspectivas o evoluciones futuras; igualmente trata de predecir los comportamientos de los actores implicados, logrando de esta manera reducir la incertidumbre y aportando elementos para conducir las acciones de la organización o institución de que se trate en busca de un futuro conveniente o deseado. Se potencia la anticipación y se trata de reducir los posibles riesgos.

En el caso de la Policía Local de València, la esencia de este departamento es implementar la inteligencia estratégica y prospectiva policial. Se trata de analizar los datos, estadísticas e informes oficiales, así como la nueva normativa o legislación que pueda afectar a la labor policial o a la gestión de la seguridad y la convivencia, así como estudios de seguridad y propuestas de acciones, programas o campañas con el fin de establecer escenarios futuros en los cuales se identifiquen y analicen probables riesgos, amenazas y oportunidades. De esa manera se aporta y facilita un proceso de toma de decisiones al Gabinete de Delegación.

Entre los diversos estudios destaca el análisis de zonas vulnerables de la ciudad y plan de acción, los programas de desescaladas por fases durante el confinamiento, la puesta en marcha y calendarización del proyecto piloto de resolución de conflictos vecinales vía online junto al departamento de Mediación Policial, análisis de conflictos en la ciudad de València, análisis del incremento de suicidios, resúmenes ejecutivos y balances de criminalidad, trabajo policial con grupos específicos y colectivos como personas con diversidad funcional, etc.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Figuras 22 y 23** - Trabajos de investigación del Gabinete de Estudios y prospectiva. Fuente. Departamento de Estudios y prospectiva de la PLV.

La Academia del Cuerpo de la Policía Local de València depende del Director de la Academia, con rango de Comisario principal, y su objetivo es impartir a los miembros del Cuerpo formación específica mediante la realización de seminarios, cursos, conferencias... Realiza cada año su propio Plan de Formación (aprobado por la Mesa de la Comisión Asesora de la Enseñanza de la Policía Local de Valencia y homologado por el IVASPE). A través del Plan de Formación de la Policía Local de Valencia se intenta dar cabida a todo el elenco de materias que se consideran de interés fundamental para la Policía, tanto desde el punto de vista teórico como, principalmente, desde el práctico (dentro de este se incluyeron un total de 37 cursos en el Plan de Formación 2019).



Para la elección de los cursos no solo se atiende a los intereses del Cuerpo en función de su Plan Estratégico sino también y fundamentalmente se tienen en cuenta las demandas de la plantilla de Policía.

Otro importante aspecto a destacar ha sido el de la cualificación del profesorado, expertos en las materias de reconocido prestigio y/o del ámbito Universitario

Los cursos del Plan de Formación fueron realizados en horas de servicio, formándose un total de 1634 policías (Policía Local de València 2019).

<b>CURSOS</b>	<b>Nº EDICIONES</b>	<b>Nº HORAS</b>
FORENSOR	1	5
DELITOS DE ODIO	3	15
TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EMERGENCIAS	1	20
LA VERDAD SOBRE LAS DROGAS	1	5
PLAN DE ACTUACIÓN EN EVACUACIÓN Y EMERGENCIA EN LOS FERROCARRILES DE LA GENERALITAT VALENCIANA	1	30
LA ESENCIA DE COMUNICAR	1	5
CURSO BÁSICO AGENTES NUEVO INGRESO	1	5
STOP ACCIDENTES	3	15
LA REFORMA DEL CÓDIGO PENAL (L.O. 2/2019)		
Y LOS ACCIDENTES DE TRÁFICO	3	15
<b>MEDIACIÓN POLICIAL, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
MANIPULACIÓN DE ANIMALES VIVOS DE ESPECIES CINEGÉTICAS DE CAZA MAYOR <sup>2</sup>	1	5
BASTÓN POLICIAL	2	8
TEORÍA Y NORMATIVA FRENTE A LOS DELITOS CONTRA SEGURIDAD VIAL	1	20
CONTROL Y VIGILANCIA DEL LITORAL	1	5
ASPECTOS NOVEDOSOS DE LA ORDENANZA DE MOVILIDAD	5	25
SEGURIDAD PÚBLICA	4	20
JORNADA CNP: CAMPAÑA CONTRA ROBOS VERANO 2019	1	5
CURSO TEÓRICO-PRÁCTICO DE ESPECIALIZACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE SINIESTROS VIALES	2	40
TASER	1	5
BEAWARE	1	5
CURSO BÁSICO AGENTES NUEVO INGRESO	1	5
	<b>37</b>	<b>358</b>

**Tabla 19.** Listado de Cursos Academia Policía Local de València 2019. (prepandemia Covid19)  
Fuente: Academia Policía.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### TOTAL, CURSOS Y HORAS DEL PLAN DE FORMACIÓN:

En la siguiente gráfica se presenta el desglose del número de alumnos policías que han acudido a las anteriores jornadas de formación, haciendo una segmentación por género. Recordemos que las diferencias son sustanciales, en parte al ser el cuerpo policial una institución actualmente muy masculinizada a pesar de los esfuerzos normativos por contrarrestar esta descompensación por género. “De acuerdo con lo previsto en la disposición transitoria séptima de la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana, en los municipios en los que el número de mujeres no alcance el 40 % de la plantilla de policía local, y hasta que se alcance el citado porcentaje, en las convocatorias para la escala básica se establece una reserva del 30 % de las plazas para mujeres”.

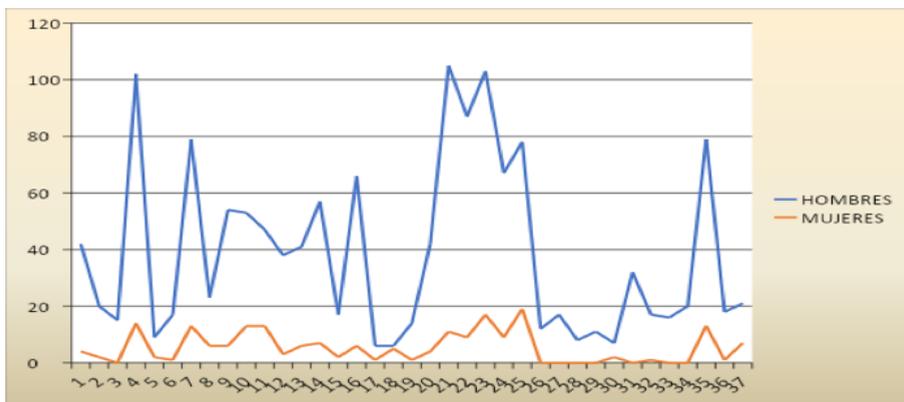


Imagen 26. Distribución en los cursos de formación entre hombres y mujeres.

Así mismo se realizaron 6 jornadas de formación dentro del plan de estudios perteneciente a Proyectos Europeos, a las que asistieron 150 policías, siendo éstas:

- Cuatro jornadas “*Tahcle*”. Formación sobre delitos de odio para Fuerzas del Orden.
- Una jornada “*FORENSOR*”. Una iniciativa cuyo principal objetivo es el desarrollo de nuevos sistemas de seguimiento y sensores a pequeña escala que mejoren las habilidades de los servicios policiales en la recuperación de

pruebas. La adhesión a FORENSOR, que se enmarca en el Programa Horizonte 2020 puesto en marcha por la Comisión Europea, permitirá la aplicación al área de los avances tecnológicos alcanzados en videovigilancia, que hasta ahora ofrecían poca autonomía energética.

- Una jornada “BEAWERE”. Como gestionar el uso de redes sociales en el ámbito policial para preservar la seguridad y la competencia en el ejercicio diario.

En esta gráfica exponemos el desglose por proyectos europeos y número de alumnos capacitados dentro de la Policía Local de València en cada uno de los distintos proyectos europeos.



**Imagen 27.** *Proyectos Europeos y número de alumnos capacitados*

### **III. TENDENCIAS Y DESAFÍOS EN MATERIA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LOS AGENTES POLICIALES**

#### **1. Innovación Educativa. Nuevos métodos y vías de aprendizaje de la policía**

La educación debe ser entendida como una herramienta de cambio y transformación social y, si quiere ser viable y exitosa en estos fines, debe adaptarse a los cambios y procesos sociales. Recordemos en este punto, tal y como hemos resalado a lo largo de la investigación, la necesaria adaptación del modelo policial a la sociedad y a la ciudadanía a la que presta servicio, así como el necesario acomodo a los recientes cambios globales producidos por la Pandemia que han conllevado a que el modelo educativo policial, requiera de innovaciones y cambios constantes. Debemos partir, en primera instancia en conocer qué quiere decir “innovación educativa” y cómo podemos establecer su desarrollo, que se nos acontece fundamental para garantizar la calidad de la educación policial.

Uno de los principales hándicaps que nos encontramos a la hora de analizar la “investigación educativa” es que sobre la misma no hay, o al menos no lo hemos encontrado, un cuerpo teórico sólido e indiscutible que señale lo que realmente aporta la práctica y la necesidad de su adecuada investigación para incorporarla a la teoría. Una orientación metodológica de investigación para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje que cada vez se aplica con mayor profusión en el campo policial es la denominada *action research* (investigación-acción). “Se trata de un enfoque en el que a partir de una reflexión crítica sobre la situación actual se suceden de manera cíclica fases de puesta en práctica de algún tipo de innovación y de reflexión sobre los resultados, hasta que se llega a alguna solución práctica al problema planteado. Los análisis suelen ser tanto cualitativos como cuantitativos” (Gray, Chang y Randloff, 2007).

Pero, a pesar de ello, podemos establecer que las relaciones que nos encontramos entre la investigación y la praxis docentes y modelos curriculares han sido muchas veces distantes o inconexas. Es más, muchos docentes, especialmente como veremos en el campo formativo policial, son reticentes a incorporar los avances de la investigación en el ámbito de la enseñanza y el aprendizaje. Muchos

afirman que, si las cosas funcionan, para qué cambiarlas o un simple “esto siempre ha sido así, para que cambiar”. Ello es debido a que las Academias policiales y centros de formación policial parten originalmente de un mundo intrínsecamente hostil a la investigación, al cambio, a la innovación y a la ciencia en esencia. Esto se ha explicado como una consecuencia natural por sus orígenes militares; es sabido que, en mayor o menor medida, las fuerzas del orden se desarrollaron sobre los cimientos de las estructuras militares y, por tanto, conservan en su ADN una cultura y modelo de funcionamiento cuasi-militar. “Se sigue con obediencia las ordenes e instrucciones de los superiores y con una férrea estructura de mando, en múltiples ocasiones esto desalienta a la investigación y la ciencia que puede conducir a la innovación y al cambio en la institución policial” (Bittner, 1990).

Los instructores y formadores policiales, así como las academias policiales en las que ejercen como formadores, operan con mucha menos autonomía en comparación con la educación superior universitaria. Los planes de estudio de las Academias de policía, sus objetivos, metodología, objetivos de aprendizaje y sus pruebas, tanto de acceso como dentro de la escuela de formación policial, son marcados por la autoridad gubernativa y se basan en las competencias básicas para alcanzar el puesto de trabajo y en las tareas que desempeñan como policías. Se espera consecuentemente que los formadores se limiten a desarrollar el plan de estudios marcado en las academias policiales y se aseguren los objetivos de aprendizaje estipulados. Esto les deja mucho menos margen de maniobra para la innovación y creatividad sobre qué enseñar y cómo.

Un factor que debemos considerar son las nuevas exigencias a las que se enfrentan las organizaciones policiales, como ha sido la pandemia que hacen necesaria una policía orientada a la solución de problemas. Sin duda es un momento clave para potenciar la formación policial superior y especializada dado que se necesitan profesionales policiales con una adecuada formación académica, con habilidades, competencias y los conocimientos necesarios para afrontar las nuevas realidades y problemáticas. De ahí que nos encontremos en una situación y contexto en la que las exigencias de aprendizaje permanente para los profesionales de la policía deben combinarse con los requisitos de Bolonia y la adaptación al marco normativo que deben cumplir todos los Estados miembros de la UE. La investigación en los diseños formativos policiales debe entenderse útil no solo para los organismos o instituciones policiales, sino principalmente para potenciar el conocimiento y la educación policial mediante la aplicación de los marcos meto-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

dológicos y teóricos que puede contribuir a la valoración de las buenas prácticas policiales en el campo de la formación.

Por otro lado, se ha roto con el paso del tiempo el paradigma marcado por algunos investigadores, especialmente de disciplinas del derecho y de las ciencias políticas, que eran propensos a defender un modelo policial basado en una policía omnipotente (centraban su atención en el aspecto legal y formal de su trabajo y de su organización). Pero muchos científicos y universitarios que trabajan en las Ciencias Sociales han virado esa imagen hacia una policía preventiva, con un marcado carácter social y asistencial, solucionadora de problemas, sin perder su carácter científico desde la perspectiva de las Ciencias Sociales.

En diversas ocasiones, desde las Ciencias Sociales, tratamos de aportar explicaciones a diversos fenómenos como son la actuación de los agentes policiales en zonas desfavorecidas o vulnerables con riesgo de exclusión, intervención con colectivos específicos, análisis de la seguridad y la convivencia y, por supuesto, los modelos formativos más adecuados para fortalecer una policía democrática, asistencial y solucionadora de problemas. Nos encontramos ante la problemática de que cuando desde el ámbito de las Ciencias Sociales aplicamos propuestas de mejora, en ocasiones son rechazadas en primera instancia por los mandos policiales, directivos y políticos. Las propuestas suelen ser transformativas y, por ende, no son ejecutables a corto plazo lo que hace que, en ocasiones, se les planteen más dudas a los propios directivos policiales. Esto acarrea que los directivos, como ya hemos visto, cuestionen incluso su relevancia y prefieran optar por una visión a corto plazo y dejar que el problema pase a las manos del siguiente gestor antes de hacer reformas estructurales de calado como puede ser el diseño formativo y curricular de las fuerzas policiales.

Por otro lado, algunos políticos parecen no estar dispuestos a aceptar que su política puede causar efectos distorsionadores si las analizáramos a largo plazo. Por eso con frecuencia no aceptan los postulados que les llegan desde las Ciencias Sociales cuando estas les revelan cosas que quizás ningún gestor político quiera o le interese oír... Siguiendo en el espectro político se debe analizar la estrecha relación entre la política y la policía apuntado por L>Heuillet (2001). La Policía, desde nuestro enfoque de las Ciencias Sociales, es una profesión, pero a su vez, es una “herramienta” de primer nivel. En algunos países, la policía literalmente es utilizada a modo de herramienta en manos de los políticos con el fin de ganar unas elecciones. El problema se visualiza y emerge cuando los resultados obteni-

dos por las investigaciones en Ciencias Sociales pueden contradecir la “versión oficial”, debido a la brecha entre las políticas oficialistas y los resultados reales de esos programas o políticas (Monjardet & Ocqueteau, 2005). Por eso, observamos con estupor que, en algunos países, incluso la investigación sobre la policía obteniendo datos sobre este colectivo no está permitida o está muy vigilada para evitar que la información llegue a la ciudadanía.

Por todo ello, se debe potenciar que los contenidos de la formación policial y su desarrollo curricular, se basen realmente en el modelo científico y en la denominada “*evidence-based policing*”. Esto garantizaría una conexión válida entre el contenido de la formación y el trabajo policial. Esta forma de trabajo se debe apoyar en la colaboración con el mundo académico y universitario. De esta forma se utilizarán métodos y fuentes de investigación apropiados para la cuestión que se plantee, en nuestro caso la formación policial. Este nuevo enfoque en la capacitación policial debería permitir a los funcionarios policiales encargados de los diseños formativos y al personal investigador universitario plantear preguntas, cuestionar las prácticas aceptadas hasta la fecha e innovar en aras del interés del colectivo policial y, por tanto, de la ciudadanía. Este concepto de “*evidence based policing*” fue desarrollado por el profesor Lawrence Sherman en 1998, quien se basó en los avances científicos y la metodología en el campo de la medicina para aplicar ese modelo al campo policial. En referencia a la formación policial todavía no se adopta plenamente un modelo de educación científica que permita a la policía construir una sólida base científica. Pocas instituciones policiales incorporan estos enfoques científicos en su toma de decisiones o en su formación, a modo de semejanza de un hospital universitario, en los que se vincula la clínica y la enseñanza práctica Neyroud (2011).

Este nuevo modelo profesional policial, que se asienta en la evidencia empírica y en las Ciencias sociales, supone un enfoque transgresor y muy diferenciado del modelo imperante de O.W. Wilson ya analizado anteriormente. Este nuevo modelo se caracteriza por la formación y profesionalización de la policía; ello supondrá un incremento de su eficacia en la resolución proactiva de los conflictos, que va más allá de los enfoques tradicionales de una estricta aplicación de la ley y la detención (Weisburd, 2012). Si bien es cierto, siguiendo a Campbell (2012), que los enfoques en policía comunitaria, y consecuentemente los programas de mediación policial, que son defendidos en la actualidad por los técnicos policiales y políticos, no reducen el crimen o la delincuencia de forma directa, sí mejoran la confianza y legitimidad de la policía.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Para Neyroud (2011) “Las calificaciones educativas de acceso a los cuerpos policiales tanto para el ingreso como especialmente para la promoción y ascenso, se vuelven muy exigentes requiriendo una educación superior”. En la misma línea, Berlanga (2021) señala que: “La formación en las academias policiales bajo el denominado modelo tradicional estaba basada en torno a la aplicación de la ley y memorización de textos legales y análisis de protocolos, ahora se enfatiza nuevos modelos formativos con el soporte de personal académico y universitario para cumplimentar la experiencia que ofrecen los instructores propios de los cuerpos policías por especialidades y se potencia que el alumnado de las academias de policía, desarrollen habilidades prácticas, donde se busca que los agentes de policía puedan comprender e interpretar la realidad, adaptarse a las circunstancias e intervenir en situaciones de crisis, favoreciendo los procesos de desescalada y la gestión emocional y poniendo en práctica procesos de mediación policial”.

Progresivamente se van viendo avances en este sentido y en Europa prácticamente la gran mayoría de las instituciones de formación policiales utilizan formalmente el modelo de diseño de sistemas o modelo de diseño instruccional (DI). El objetivo es estructurar de forma sistemática la formación, evaluar los cursos y realizar los cambios en función del *feedback* o la información recibida. Los técnicos de formación policial buscan evaluar la reacción del alumnado policial a la formación recibida, es decir, si les ha gustado, si les ha parecido interesante y útil para las funciones policiales. Por supuesto esta valoración cualitativa se compensa con la valoración objetiva de las pruebas para medir el aprendizaje del alumnado. De este modo se analiza y se compara la evolución de la formación a lo largo del tiempo, así como la labor del docente. “Lo que existe es una grave carencia en la evaluación de forma longitudinal del impacto real de la formación en el comportamiento y rendimiento posterior en el puesto de trabajo.” (Lum et al., 2016: 34-38).

Por tanto, para una adecuada formación debemos partir de un óptimo diseño instruccional (D.I.), entendiendo por el mismo como el proceso que se plantea, el desarrollo de la formación y el establecimiento de las bases y criterios para desarrollar programas formativos de calidad. El D.I. “supone una planificación instruccional sistemática que incluye la valoración de necesidades, el desarrollo, la evaluación, la implementación y el mantenimiento de materiales y programas a fin de desarrollar la capacidad de aprendizaje y los conocimientos de los alumnos” (Richey, Fields y Foson, 2001).

Si realizamos un análisis cronológico de su implementación, este surge en la II Guerra Mundial, cuando un nutrido grupo de expertos en el campo de la psicología, entre ellos B.F. Skinner, Benjamin Bloombrg y Robert F. Mager, sumaron esfuerzos para desarrollar materiales formativos con el objetivo de poder aplicar sus conocimientos en la enseñanza. Posteriormente, ya en la década de los años 1960, estos modelos se afianzaron en el conductismo y con un claro enfoque lineal y sistemático. Esto quiere decir que cobraban gran importancia las destrezas académicas del alumnado y el análisis de los objetivos cuantificables una vez aplicado este método. Esto cambiará en los años 70 cuando aflora la denominada “teoría de sistemas”: aquí empieza a cobrar un mayor protagonismo el alumnado, aunque ni mucho menos como lo entendemos en la actualidad. En los años 80, el diseño instruccional pasó a basarse en teorías cognitivas prestándose una mayor atención a aspectos más creativos como la aplicación de solución de problemas. Se empieza a valorar muy positivamente contar con la participación activa del alumnado. Pero realmente es en la década de los 90 cuando se implantan los modelos basados en teorías constructivistas y de sistemas, las cuales otorgan un papel protagonista a la participación activa del alumno. Debido a ello, las acciones formativas se centran en el proceso de aprendizaje y en la creatividad y no solo y rigurosamente en los contenidos. Se recalca, además, la efectividad de la adquisición de conocimientos mediante la experiencia y se potencia el aprendizaje colaborativo. En la actualidad, la imparable conectividad, promovida por el uso cada vez mayor y a diario de las nuevas tecnologías da lugar a una mayor influencia en la forma de aprendizaje consolidándose incluso las redes sociales como método cotidiano de intercambio de información (con los peligros que como hemos visto ocasiona al no contrastarse, a veces, la información -nos referimos a las denominadas *Fake news*-).

Sintetizando, podemos indicar que las estrategias que se establecen con una mayor garantía de éxito y más eficaces suelen estar basadas en mostrar al alumnado la información con mayor relevancia y los conceptos de aprendizaje; se muestra el aprendizaje de las denominadas en inglés KSA (*newly acquired Knowledge, Skills, Attitudes*), es decir, nuevos conocimientos, habilidades y actitudes. Se potencian oportunidades basadas en la praxis para que el alumnado pueda demostrar esas habilidades adquiridas y se proporciona *feedback* a los alumnos/as durante y después de la puesta en práctica de las KSA.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El contenido mínimo que debe constar en cualquier diseño instruccional es: las metas, los objetivos y los contenidos, las estrategias de aprendizaje y la evaluación que se deben aplicar, además debe tenerse presente que se han de establecer procesos durante el diseño con el fin de detectar problemas instruccionales. Es sumamente importante adaptar la formación a las características del alumnado, en nuestro caso a los policías.

Algunos de los modelos usados en el diseño instruccional son el Modelo Dick y Carey, el modelo ASSURE de Heinich y Col, el modelo de Gagne, el modelo Jonassen y, por último, el modelo que hemos aplicado para el diseño instruccional en nuestro programa formativo de “Mediación Policial”: el modelo ADDIE. El *modelo ADDIE* (Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación) es un proceso de diseño Instruccional interactivo: seguir las partes en las que se puede estructurar y los resultados de la evaluación de la formación al alumnado policía otorga al diseñador instruccional la posibilidad de volver a cualquiera de las fases previas para readaptarla. Esto nos facilita el análisis de los posibles errores cometidos por los propios policías durante la instrucción y centrarnos en la fase en la que se ha producido este error para profundizar en las futuras soluciones. ADDIE, a pesar de ser un modelo básico de Diseño Instruccional, nos asegura, por la claridad de sus etapas y su fácil manejo, una constante evaluación tanto del proceso formativo como de los resultados.

Los orígenes de este modelo instruccional lo ubicamos en Estados Unidos; allí surgió la necesidad por parte de los profesionales del campo educativo de explicar los procesos que intervienen en el desarrollo de un programa de desarrollo instruccional. Nuevamente como en muchos de los ámbitos policiales viene de la capacitación e instrucción en el entrenamiento militar. En los inicios, el modelo ADDIE tenía las mismas fases que en la actualidad, pero lo que cambiaba era la rigidez del procedimiento, es decir, no era posible pasar de una fase a otra sin completar la anterior, ni se podía volver atrás en el proceso para evaluarlo. Con el transcurso del tiempo se impusieron las voces que demandaban agilidad al modelo y que el mismo fuera más dinámico e interactivo. Fue en la década de los años 80 cuando se consolidó el modelo que conocemos en la actualidad.

A continuación, pasaremos a analizar lo más destacado de cada fase:

En la fase de Análisis se establece el estudio de las características específicas del alumnado al que va dirigida esa formación, el contenido de la misma y los medios disponibles. La idea principal de esta fase es poder elaborar un informe de las necesidades formativas.

En la fase de Diseño procedemos a desarrollar, de una forma sistemática y detallada, el programa de la formación que vamos a impartir basándonos en la metodología, clarificando los objetivos que se busca que alcance el alumnado.

La fase de Desarrollo va encaminada a la concreción y creación de las propuestas de nuestro diseño, tanto del contenido como del material formativo necesario. Recordemos que en ella deberemos validar su utilidad y eficacia y que se ajuste lo máximo posible y personalice a los alumnos /as que recibirán la formación. Además, se debe dar cabida a las nuevas metodologías *online* en el curso y desarrollar los medios adecuados para implantarlas.

En la fase de Implementación pondremos en práctica todos los conocimientos que se han validado en las anteriores fases del marco teórico y pasaremos a realizar una evaluación del diseño.

La última fase es la de Evaluación. En ella procederemos, a modo de conclusión, a realizar la evaluación global formativa de todas las fases anteriores del proceso y una última evaluación sumaria en la que se analicen los resultados finales de la formación a nivel global.

En la siguiente imagen, adjuntamos las fases del modelo ADDIE para su fácil comprensión.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



Imagen 28. Fases Modelo ADDIE. Fuente Univirtual (2019)

Esta metodología ya ha sido implementada con éxito en Europa a nivel formativo y de capacitación para las fuerzas de seguridad y otros colectivos. En España este modelo ya fue implementado con muy buenos resultados para la formación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad por parte de la Policía Local de Valencia en el Proyecto Europeo FALPREV (Formación para Actores Locales en Prevención y Reinserción). Precisamente este Proyecto Europeo fue el ganador del Premio al Mejor Proyecto Europeo 2014 en la modalidad de “Formación y Empleo”, siendo la primera y única vez que un galardón de este tipo en el apartado de formación ha sido otorgado a un proyecto policial:

“Mejor proyecto de formación y empleo 2014» Nombre del proyecto: FALPREV. Formación de actores locales en la prevención de la reincidencia. Fomentar así e incentivar la sensibilización de la ciudadanía con los jóvenes que cometen conductas antisociales y facilitar la inserción sociolaboral. Entidad: Ayuntamiento de Valencia– Policía Local”.



**Imagen 29.**  
*Dossier Buenas prácticas sobre Herramientas Formativas para actores locales. Fuente; Comisión Europea – Foro Europeo de Seguridad Urbana (EFUS) 2014.*

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Centrándonos ahora en la enseñanza policial española, en vista de lo analizado a lo largo de esta investigación, podemos destacar que se ha centrado por norma general, salvo algunas excepciones, en un modelo puramente educativo pedagógico. Se basa en la transmisión del conocimiento de forma teórica en forma de clase magistral del profesor al alumnado, método que, como hemos visto, no es el más apropiado si se utiliza sin cohesionarlo con otros métodos. Es especialmente improductivo en adultos y para determinados colectivos profesionales con perfil técnico, como el personal sanitario de emergencias o los policías.

En contraposición, podemos indicar que un método educativo que tiene muy buenos resultados en adultos y en el colectivo profesional antes citado es el basado en la denominada *andragogía*. Este término fue acuñado por primera vez por el estadounidense Malcom Knowls (1984) que lo definió como el “arte de enseñar a los adultos a aprender”. No obstante, antes de Knowls existían referencias en el mismo sentido realizadas por otros autores como Alexander Kapp (1833) quien, en su obra “Las ideas Educativas de Platón”, ya deslizó la idea de la necesidad práctica para la educación de los adultos y la adaptación del proceso formativo al perfil del estudiante.

Por tanto, es el método de enseñanza asentado en las bases de la enseñanza horizontal, la cual forja una relación bidireccional y fluida entre el alumnado y el profesor, el cual se erige como un orientador educativo y transmisor de conocimiento. Este método implica y fomenta la autoorganización y gestión por parte del alumnado, promoviendo su independencia y forjando la mejora académica desde sus características personales. Esto se logra gracias a que el profesor toma el rol de orientador y guía en el proceso educativo, impulsando las habilidades del alumnado propiciando un aumento en los conocimientos adquiridos y asimilados por este. Estos preceptos entroncan perfectamente con las necesidades específicas del colectivo policial en cuanto carrera profesional y necesidades formativas.

Las características que hemos reseñado la hacen altamente eficaz para que los agentes de policía puedan aplicar la adquisición de estos conocimientos de una forma dinámica, ágil y sustancialmente práctica; características y necesidades formativas que requieren los propios miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Adquiere especial significación en las asignaturas denominadas como procedimentales, entre las que podemos resaltar la “Mediación Policial” que requiere gran parte de praxis en el transcurso del programa curricular de la asignatura y desarrollar las técnicas que se deben aplicar al procedimiento de mediación (como el estudio de casos, el role-play o las simulaciones). Por todo ello enten-

demos que esta formación práctica y específica bajo estos principios puede ser altamente beneficiosa para los agentes policiales en formación, ya sea en el curso básico de capacitación o en los cursos de especialización, lo que redundará en el futuro laboral del agente en formación y, consecuentemente, en la ciudadanía a la que presta sus servicios profesionales.

Debemos tener presente cuando buscamos capacitar a la población adulta y a colectivos profesionales con unas características muy específicas que estos profesionales, por norma general, están más motivados a la hora de aprender si perciben que lo que se les enseña va a ayudarles en la realización de tareas o en resolver conflictos en su faceta profesional resultándoles de utilidad práctica. Además, “los adultos aprenden nuevos conocimientos, conceptos, habilidades valores y actitudes más efectivamente si se les presentan en un contexto de aplicación a situaciones de la vida real” (Knowles, 1990, p. 61).

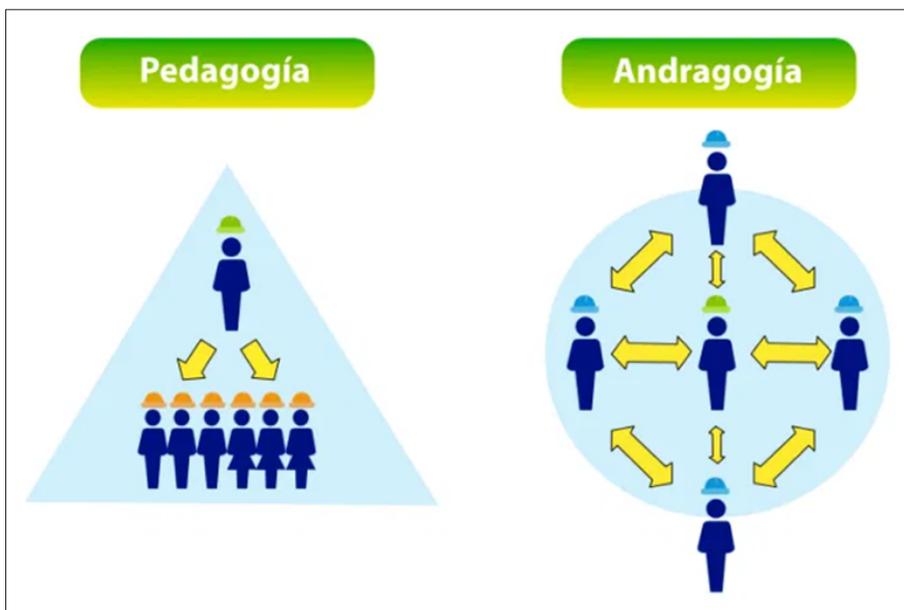
Siguiendo estas premisas entendemos que es básico para la capacitación policial realizar un entrenamiento policial tan experimental, dinámico, interactivo y participativo como nos sea posible. Además, es capital que el policía en formación sea capaz de aprender de una manera crítica, creativa y conceptual que le permita hacer frente con solvencia y de forma resolutoria a las situaciones que precisen de un análisis y ser capaces de resolver los problemas que se les plantearán a lo largo de su carrera profesional.

<b>PEDAGOGÍA VS ANDRAGOGÍA</b>		
	<b>Pedagogía</b>	<b>Andragogía</b>
Propósito del aprendizaje	Basado en la información que entrega el profesor	Orientado a objetivos o metas claramente definidas y compartidas con el alumnado
Rol del docente	Conducir el aprendizaje y definir objetivos y contenidos	Facilitador y guía según necesidades del alumnado.
Experiencia	En etapa de formación y desarrollo	Poseen experiencia y necesitan conectarla con lo nuevo
Demandas de aprendizaje	Disponen de mayor tiempo para dedicar al aprendizaje	Requieren equilibrar sus responsabilidades sociales con las demandas de aprendizaje

**Tabla 20.** Principales diferencias entre Pedagogía y Andragogía. Fuente; elaboración propia.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Imagen 30.** Rol del docente en Pedagogía vs Andragogía. Fuente; elaboración propia

A pesar de que muchas academias y centros de formación policiales han aplicado estos métodos de aprendizaje, combinando el modelo pedagógico y andragógico bajo la premisa que los nexos de ambos conducen a un aprendizaje de mayor nivel, a su vez, a una integración de los conocimientos con la práctica, no se ha estandarizado ni universalizado en la capacitación policial. Uno de los hándicaps ya mencionados ha sido que los propios formadores o instructores de las academias policiales se han sentido más cómodos en su zona de confort con la metodología de aprendizaje “clásica”, con clases magistrales sin opción a preguntas ni debate, “ocultándose” detrás de una presentación “*power point*”. Se resisten, por tanto, a pasar a una metodología centrada en el alumnado y en sus necesidades específicas, donde el profesor se convierte en un facilitador. El profesor anclado en la “vieja escuela” es reacio a una forma de impartir docencia abierta y menos estructurada y predecible.

Otra herramienta que destacamos en nuestra investigación y que está tomando paulatinamente un espacio para la formación práctica en gestión emocional y resolución de conflictos por parte de las Fuerzas de Seguridad es el *mindfulness*.

Es una técnica que consiste en tomar conciencia plena del momento presente. Una de sus ventajas es que ha demostrado su utilidad para reducir el estrés y los efectos de la ansiedad, reduciendo los niveles elevados de cortisol. Recordemos que la profesión policial está reconocida como profesión de riesgo y con elevados niveles de estrés. Existe evidencia clínica de los beneficios del mindfulness en problemas de salud psíquica y física (Vásquez-Dextre, 2016).

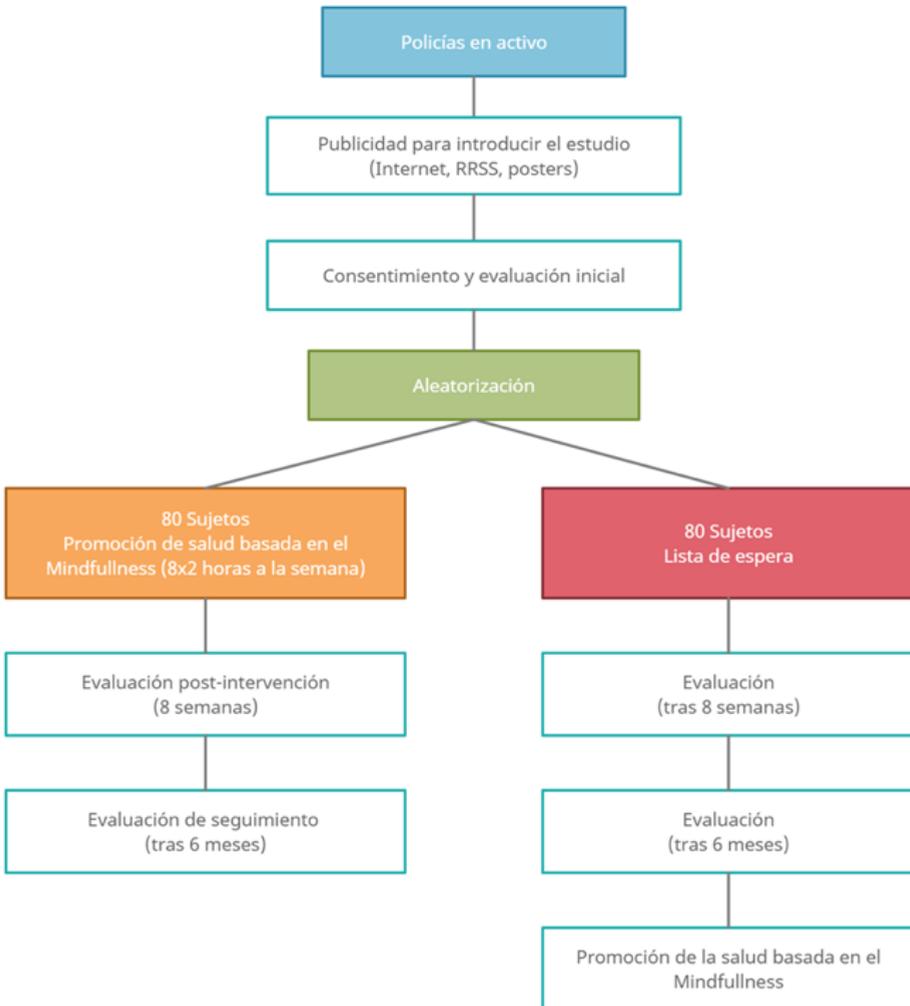
Por tanto, aprender a utilizar las técnicas que nos propone el mindfulness en el proceso de formación puede ser de gran utilidad para los agentes ya que su profesión acarrea altos niveles de estrés que pueden afectarles en el desempeño de sus labores.

La profesión de policía se encuentra entre las profesiones con mayor incidencia en enfermedades y accidentes. Las enfermedades más recurrentes son las relacionadas con la salud mental, con altas tasas de agotamiento, estrés, ansiedad y depresión, causando que la calidad de vida de los agentes de policía sea muy inferior a la media. La utilización de técnicas mindfulness mejora la calidad de vida de los agentes policiales y, a su vez, les enseña a controlar situaciones de estrés, resolviendo de manera más óptima los conflictos laborales a los que se enfrentan en las calles. Todo ello ha quedado demostrado en diversos estudios de investigación como el proyecto " *Study protocol of a multicenter randomized controlled trial of mindfulness training to reduce burnout and promote quality of life in police officers: the POLICE study*" (2018) -Protocolo de estudio de un ensayo controlado aleatorizado multicéntrico de entrenamiento de atención plena para reducir el agotamiento y promover la calidad de vida de los agentes de policía (2018)-. En este estudio se evidenció que aplicar técnicas de mindfulness en agentes de policía reducía considerablemente su estrés y ansiedad. De igual forma, resolvían de manera más satisfactoria los conflictos en la vía pública con la ciudadanía, evitando la violencia verbal y física, resolviendo estos problemas de una forma pacífica y aplicando la gestión emocional para desescalar conflictos.

En la siguiente imagen presentamos el diseño del estudio que se realizó a policías en activo en diversas escalas y categorías profesionales, pero todos ellos en puestos operativos o en primera línea (*first responders*).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Figura 24.** Diseño del estudio de investigación. Fuente: *BMC Psychiatry* (2018).



**Imagen 31.** policías de Ontario (Canadá) meditando. Fuente; Facebook - West End Buddhist Temple and Meditation Centre Canadá.

En todo caso no es necesario irse a países muy lejanos para ver otros estudios en la misma línea y con resultados positivos análogos. Por ejemplo, el estudio realizado por el Laboratorio clínico de psicología Labpsitec de la Universitat de València, con el programa denominado *Mindfulness aplicado al bienestar policial* (MABP) (2021)<sup>30</sup>. En dicho estudio, realizado a policías en activo de la ciudad de València, se evidenció una reducción en los síntomas de ansiedad, distrés (estrés negativo) y burnout con mejoras en la regulación emocional y reducción en la frecuencia de la ideación suicida.

Los resultados de estos programas, aunque no son determinantes, si nos ayudan a poder inferir la correlación de los efectos positivos en la regulación y gestión emocional, dotando de herramientas a los agentes para la gestión y resolución de los conflictos. Otro factor a destacar, es su efecto positivo en la idea suicida; debe tenerse presente que el colectivo policial tiene las mayores tasas de suicidio (las tasas duplican e incluso triplican -como en el caso de la Guardia Civil- los casos de suicidio frente al resto de la población).

---

<sup>30</sup> Para ampliar información <https://labpsitec.blogs.uv.es/lineas-de-investigacion/#05-mindfulness>

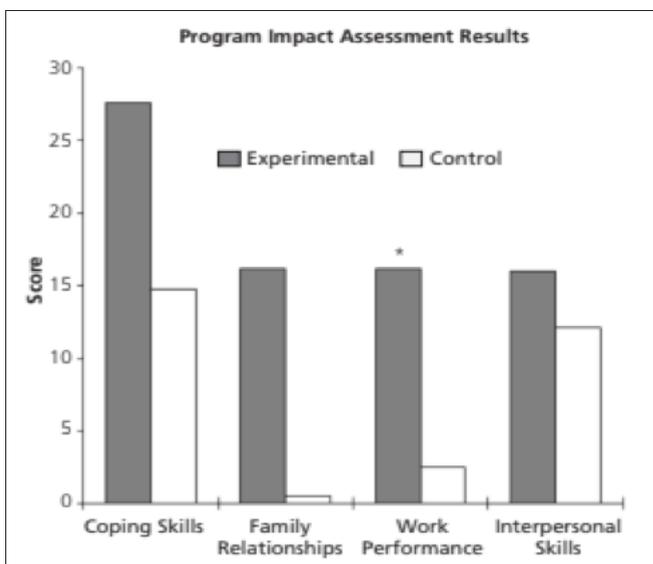
## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Según estos estudios la aplicación de técnicas basadas en la gestión emocional ayuda a alcanzar un mayor grado de estabilidad emocional, salud mental y física de los policías en formación y, a su vez, es positivo para aumentar la resiliencia, tan necesaria cuando deben hacer frente a situaciones estresantes vinculadas con intervenciones policiales en situaciones de conflicto.

Un estudio relevante sobre los efectos de la formación en resiliencia para los agentes policiales ha sido el publicado en la revista internacional *Global Advance in Health and Medicine*, por Rollin McCraty (2012). Esta investigación sugiere que el trabajo de policía se halla entre las profesiones más estresantes del mundo. Los agentes policiales trabajan en condiciones de elevado estrés lo que conlleva un incremento de la tasa de error en sus actuaciones, sufrir accidentes, reaccionar provocando detenciones innecesarias poniendo en riesgo su integridad y la de otras personas (además de los costes que puede suponer por la responsabilidad civil para la institución policial y el gobierno por su mala praxis).

En la siguiente figura mostramos los resultados de esta investigación, concretamente de las entrevistas sobre el impacto del programa. Las habilidades de afrontamiento, las relaciones familiares, el rendimiento laboral y las habilidades interpersonales que se evaluaron mediante una entrevista semiestructurada realizada 4 semanas después de la finalización del programa “*Coherence Advantage program training*”.



**Figura 25.** impacto del programa de formación en resiliencia policial. - *Coherence Advantage program training*. \*Statistically significant:  $P < .05$ .

La formación en el aumento de la resiliencia y gestión emocional mejoró la capacidad de los policías para autorregular sus respuestas en comparación con el grupo de control. Redujeron el estrés, también se notaron mejoras en el entorno laboral entre los compañeros y en su respuesta en situaciones de estrés ante la ciudadanía. Esta formación podría resultar por otro lado beneficiosa para la propia institución policial, al reducirse los accidentes laborales y el uso excesivo de la fuerza por los policías. Ello reduce las quejas de la ciudadanía y la responsabilidad civil subsidiaria de la organización policial, pero lo más destacado es la mejora de la seguridad en la comunidad y la calidad en las intervenciones policiales.

## **2. Aprendizaje digital: Cómo mejorar el conocimiento y las habilidades para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**

Tras lo examinado en el apartado anterior al hablar de la innovación educativa hemos podido vislumbrar que encontramos parte de su base en las nuevas tecnologías; por ello, es una labor prioritaria ser capaces de introducir en la formación policial su integración de una forma coherente, adecuando esta potente herramienta formativa a los procesos de enseñanza – aprendizaje.

El aprendizaje digital conduce a la innovación y la evolución de la formación y la educación de las fuerzas de seguridad. Es por esto que las estructuras encargadas de la capacitación policial y academias policiales deben crear estrategias que sean útiles para educar al un perfil tan específico como es el colectivo policial. Frente a los nuevos retos y desafíos en la seguridad las academias de formación policiales se ven en la obligación de profesionalizar a su vez a los encargados de esta formación, ya no solo se requiere experiencia en la materia que se vaya a cursar, sino tener unas habilidades pedagógicas, comunicativas y digitales, para facilitar el aprendizaje y la formación de los policías.

Entendemos que el aprendizaje digital no debe ser entendido solo como una herramienta, sino como una palanca de cambio y transformación en la capacitación policial. Somos conscientes que vivimos en una era digital, donde se penaliza ser un “analfabeto digital”, y esto repercute en nuestras prácticas profesionales. Este mundo digital influye directamente en la forma en que nos comunicamos, en la que aprendemos y compartimos conocimientos y el saber. Nos encontramos

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

ante una poderosa herramienta de modernización pedagógica, de innovación y de motivación; por ello el aprendizaje digital – su buen uso- se presenta como una de las claves del éxito en la capacitación policial. Pero debemos ser conscientes también de que el verdadero cambio educativo y de innovación no está en el soporte en el que se realiza la formación. Los cambios educativos que pueden posibilitar las nuevas tecnologías han de ir de forma clara vinculados a una nueva forma de enseñar y de aprender, es decir, hacer lo mismo que antes, pero con ordenadores para nada puede ni debe considerarse como “innovación educativa”.

La metodología **E-Learning** (*electronic learning*) se basa en la enseñanza y aprendizaje a través de internet, las nuevas tecnologías, de este modo, pasan a convertirse en una herramienta dentro del ámbito académico. Ello facilita la formación a distancia, que es extremadamente útil en general, pero en particular en situaciones como la que hemos vivido de pandemia y alarma sanitaria (COVID-19), en la que hemos llegado incluso a permanecer en estricto confinamiento. Esta modalidad de enseñanza electrónica permite el aprendizaje a distancia y posee un carácter más didáctico e interactivo al implementar las TIC (tecnologías de la información y de la comunicación) en el proceso educativo.

Tanto la modalidad e-learning como la b-learning son de considerable importancia para facilitar el conocimiento de la materia de estudio y de las estrategias didácticas. Siendo así se debe actualizar al profesorado en conocer el medio tecnológico para que implementen esta tecnología como una herramienta cognitiva más para optimizar el proceso formativo.

Hemos analizado anteriormente la importancia de los Diseños Instruccionales (D.I.), pero debemos comprender que si los entornos de aprendizaje ideados en estos D.I. no se adaptan al modelo virtual, el diseño difícilmente podrá cumplir los objetivos marcados. En la implementación de un recurso educativo o ambiente virtual de aprendizaje se debe asegurar el rigor en la metodología y el proceso. Coll (2008) propuso el concepto de “diseño tecnoinstrucciona l o tecnopedagógico», que se refiere al hecho de que dos dimensiones son inseparables en el proceso de diseño instruccional de la formación virtual. Por un lado, la dimensión tecnológica, que afianza las herramientas técnicas adecuadas para el proceso formativo y, por otro, la dimensión pedagógica, que requiere comprender las características específicas del destinatario, objetivos, características de la formación virtual y herramientas técnica.

Este tipo de formación, no solo es ventajosa para el alumnado -se adapta perfectamente a la flexibilidad que requiere el perfil del alumno policía- sino también para la propia institución al ganar peso en tres elementos claves: ahorro de tiempo, ahorro de recursos y por tanto ahorro económico.

Para garantizar el éxito de estos programas es fundamental reforzar los programas de formador de formadores en *e-learning*, con la finalidad de hacer posible que todos los instructores y capacitadores sepan manejarse perfectamente en estas tecnologías, reforzando la formación permanente y los procesos de aprendizaje digital en el profesorado. Como hemos avanzado una de las ventajas es la economía en las plataformas, muchas de ellas de software libre como Moodle, donde el alumnado construye su propia base de conocimientos logrando una comprensión más rápida, incrementando el empoderamiento individual y, en definitiva, la autonomía en el aprendizaje monitorizando el proceso por el profesor. A su vez, los instructores construyen de forma colaborativa los contenidos publicados en Moodle.

En la siguiente figura, se presenta la plataforma en formato Moodle del Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias.



**Imagen 32.** Plataforma formativa Instituto Valenciano de Seguridad y Emergencias (IVASPE) 2021.

### **3. Juegos serios y realidad virtual. El uso de la tecnología de juegos serios para facilitar el entrenamiento y la formación policial**

Hoy en día hemos normalizado el uso de las nuevas tecnologías y lo hemos incorporado como algo cotidiano a nuestra vida y a nuestro entorno laboral. Se puede aprovechar esta inmersión en las nuevas tecnologías para obtener un rendimiento positivo; en nuestro caso pueden ser los nuevos modelos formativos implementando el uso de las tecnologías y de los juegos serios. Se ha contrastado cómo la aplicación de los juegos con una finalidad educativa favorece y apoya la adquisición de conocimientos y, a su vez, permiten cambios conductuales y cognitivos. Si presentan un buen diseño pedagógico son una firme herramienta para el aprendizaje. Esto podría ser aplicado al tema que nos compete mediante la utilización de la realidad virtual y de los juegos serios en la formación policial. Su aplicación práctica al entorno policial nos proporciona un entorno formativo seguro; ello permite al alumnado cometer errores a modo ensayo/error, pero con la gran ventaja de no tener repercusiones reales. Igualmente favorece la resolución de problemas relacionados con situaciones profesionales reales y la repetición de ejercicios de modo ilimitado. Los simuladores y los “juegos serios” permiten al alumnado adquirir las habilidades básicas que requiere su capacitación inicial, así como refuerzan y complementan su entrenamiento de forma más especializada a lo largo de su carrera profesional.

Además, estos programas formativos permiten que el aprendizaje se realice de forma transversal en las diferentes formas de enseñanza que encontramos en las academias policiales lo que da lugar a una mayor inmersión del alumnado, facilitando el proceso de enseñanza y el “aprendizaje profundo”.

El aprendizaje digital, como estrategia formativa, es de gran utilidad al ofrecer herramientas eficaces y eficientes a través del campus digital de las “Academias de Policía”. En estos Campus virtuales los formadores policiales y los policías en formación disponen de numerosos recursos y materiales que enriquecen los programas de formación; materiales que son accesibles y de fácil manejo y que están disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana (24/7). Los mismos contribuyen a la adquisición de esas competencias básicas y construcción de habilidades, ello no es óbice de recordar la importancia de la combinación con la

formación presencial. Un ejemplo de Campus virtual policial es el Campus - Web-POL, - que es la plataforma formativa de la Policía Local de València, creada por la Comisión Europea, a través del Programa Europeo Leonardo Da Vinci (2004). El proyecto consistió en la creación de un entorno virtual de formación para policías locales europeas combinando la formación presencial, un centro de formación en Internet y un innovador sistema de gestión de la formación. Este sistema de gestión de la formación, destinado a los responsables de recursos humanos de las policías locales europeas y para inspectores de policía, permitió gestionar estadísticamente los planes formativos de las policías implicadas además de asignar las tareas profesionales en función del perfil formativo.

El proyecto WebPOL se encuadraba dentro de la estrategia europea de formación profesional desarrollando nuevas metodologías e incorporando las TIC a la formación de las policías de las ciudades europeas. El principal destinatario de este proyecto eran las policías locales/municipales europeas de ciudades de cualquier tamaño, así como institutos o centros de formación en temas relacionados con la actividad de la policía municipal. Sin embargo, el entorno virtual de formación (soporte tecnológico) podría ser fácilmente transferible a cualquier otra policía o cuerpo de seguridad europeo (de ámbito nacional o regional): policía nacional, gendarmerie, carabinieri, garda, aduanas, policías de fronteras, policía marítima, tráfico, protección civil, etc.

Esta plataforma aplicaba por aquel entonces una metodología innovadora que combinaba formación presencial y *e-learning* en un entorno que incorporó nuevos elementos: módulos de formación interactivos, vídeos, artículos para comentar, entrevistas, bibliografías, enlaces web interesantes, casos prácticos, ejercicios, exámenes on-line, juegos, estadísticas de uso, chats, enlaces, evaluaciones, foros, históricos... Por otro lado, destacaba la Innovación en contenidos: como ya se ha comentado, también se desarrollaron nuevos contenidos en función de las nuevas exigencias de la sociedad y necesidades formativas de los policías; aprendizaje de idiomas, nuevas tecnologías y aparatos de aplicación diaria (TETRA, UMTS, WIFI, PDA>s...), modificaciones normativas, delitos medioambientales, violencia de género, el papel de la policía municipal en una sociedad multicultural, cooperación europea, mediación y gestión de conflictos.

En referencia a la aplicación práctica de estos programas formativos de juegos serios, en Europa debemos destacar el programa Horizonte 2020, de la Unión Europea, el cual es un instrumento financiero que está destinado a garantizar la com-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

petitividad global de Europa mediante la investigación. Este programa se puede aplicar a estudios de *gamedev* y *juegos serios*. El proyecto debe estar establecido en un Estado miembro de la UE o asociado a Horizonte 2020 (Kaleva, 2019).

En este sentido, un proyecto sobre gamificación orientado a los más jóvenes y al personal de las fuerzas y cuerpos de seguridad, donde participa la Policía Local de València, es el proyecto europeo RAYUELA<sup>31</sup> (“empoweRing and educAting YoUng pEople for the internet by pLAYing”). Dentro del Programa Europeo de Sociedades Seguras y con un consorcio formado por 17 socios de 9 países de la Unión Europea. El acrónimo del proyecto RAYUELA (“empoweRing and educAting YoUng pEople for the internet by pLAYing”), recibió el título de RAYUELA, palabra española que significa *Hopscotch* en inglés.

«La rayuela se juega con un guijarro que se mueve con la punta del pie. Lo que necesitas: una acera, un guijarro, un dedo del pie y un bonito dibujo con tiza, preferiblemente de colores. Arriba está el Cielo, abajo la Tierra, es muy difícil subir el guijarro al Cielo, casi siempre calculas mal y la piedra se sale del dibujo. Pero poco a poco vas cogiendo el truco de cómo saltar los distintos cuadros y un día aprendes a salir de la Tierra y hacer que el guijarro suba al Cielo” (Julio Cortázar, Rayuela, 1963).

Como proyecto de investigación RAYUELA pretende reunir a cuerpos de seguridad (LEA), sociólogos, psicólogos, antropólogos, juristas, informáticos e ingenieros para desarrollar metodologías novedosas que permitan comprender mejor los factores que afectan al comportamiento en línea relacionado con las nuevas formas de ciberdelincuencia, así como promover el potencial de estos jóvenes talentos para la ciberseguridad y las tecnologías. Se pretende realizar a través de juegos serios, diseñar programas formativos para que tanto los jóvenes como los agentes policiales puedan interactuar conjuntamente, centrándose en los beneficios, riesgos y amenazas intrínsecamente ligados al uso de Internet mediante el juego, previniendo y mitigando así los comportamientos ciberdelictivos.

Como podemos ver, la formación y el aprendizaje puede ser mucho más rápido, ameno y efectivo mediante juegos serios en las nuevas tecnologías. Nos podemos servir de avances tecnológicos como la realidad virtual o la inteligencia artificial para crear juegos en los que a través de situaciones reales aprendamos. Hemos

---

31 Para más información sobre el Proyecto Europeo <https://www.rayuela-h2020.eu/>

observado que en la formación policial ya ha habido un inicio en los juegos serios, como los pilotos mencionados *del proyecto europeo RAYUELA*.

El objetivo de las Academias de formación policiales se debe dirigir a que los policías desarrollen las competencias necesarias para poder adaptarse a una sociedad en constante cambio que le exige ser resolutivo en distintas situaciones. Por esto recalcamos la necesidad de que el aprendizaje sea permanente a lo largo de toda la carrera profesional. Además, debemos introducir dentro de la educación formal de las escuelas de policía la educación emocional. Esto promueve que los agentes policiales identifiquen y gestionen sus emociones, para de esta forma comprender la de los demás, beneficiando la creación de relaciones interpersonales y profesionales sanas. Con esto conseguimos ser capaces de solucionar conflictos y problemas de forma transformativa, creativa y positiva, tomando decisiones con responsabilidad y evaluando todos los factores y consecuencias.

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son un organismo en continuo contacto con la sociedad y, por lo tanto, con la ciudadanía. Esta interacción constante y fluida hace necesario que los miembros de los colectivos policiales adquieran las competencias necesarias para poder hacer frente a cualquier situación conflictiva o de crisis; situaciones que pueden ser intervenciones policiales en las que se debe controlar la tensión y el estrés. Tomar decisiones acordes y justas de manera rápida y efectiva. Ayudar en la resolución de conflictos entre ciudadanos, mediante el servicio de Mediación, generalmente. De esta manera es imprescindible una formación desde las competencias clave, incluyendo las competencias emocionales, tanto en el momento del ingreso en el Cuerpo como a lo largo de la carrera profesional en las FFCC de Seguridad. Para facilitar esta formación, como hemos analizado, sería positivo el uso de nuevas tecnologías o juegos serios, ya que favorece la comprensión de conceptos teóricos mediante la combinación de estos con su puesta en práctica en situaciones de la vida real a través de la inteligencia artificial y la realidad virtual. Además, es un modelo formativo que puede usarse a cualquier hora y en cualquier lugar mediante un dispositivo electrónico, amoldándose de esta manera a los horarios de nuestros profesionales policiales.

#### **4. Aplicación de las nuevas aproximaciones científicas: el estudio del cerebro y la inteligencia emocional**

Como venimos comentando el presente estudio se enmarca desde una perspectiva multidisciplinar. El análisis desde el enfoque neuropsicológico nos permite dar una respuesta propia sobre algunas de las ventajas que ofrecen los programas formativos dirigidos a la Policía en el desarrollo de habilidades emocionales. Particularmente, aquellos programas que introducen la educación emocional y la gestión de conflictos entre sus contenidos y competencias.

Antonio Damasio, investigador de referencia en la relación existente entre lo que llamó “la mente emocional” y la “mente racional”, nos explica la necesidad de que se produzca una correcta interacción entre ambos elementos. Aquellas regiones del cerebro encargadas de procesar funciones cognitivas más racionales, tales como la planificación, la toma de decisiones, la regulación de la conducta... y aquellas otras cuya función es la generación de emociones, que facilitan la elaboración de respuestas conductuales rápidas. Por medio de sus experimentos demostró que la ausencia de comunicación entre ambas regiones producía una incorrecta toma de decisión cuando debía ser evaluado cierto nivel de riesgo. Además, pudo comprobar cómo ciertas regiones que se consideraban involucradas en el control de funciones dirigidas a seleccionar conductas que permitieran alcanzar un objetivo, cuando eran dañadas, también se afectaba la regulación de las emociones; demostrando la estrecha relación entre el polo racional y emocional existente en nuestro cerebro (2009). Es de esperar pues, que la formación en aspectos relacionados con el desarrollo de habilidades emocionales provocará cambios funcionales tanto en el campo afectivo como en el racional.

Como representante de ese componente racional del que hablaba Damasio encontramos la corteza prefrontal, parte del lóbulo frontal del cerebro, que está estrechamente relacionada con el procesamiento de funciones de tipo ejecutivo. Es decir, aquellas que nos permiten elaborar soluciones a determinados problemas para alcanzar cierta meta, y que frecuentemente reportarán una ventaja al individuo (Fuster, 2008). Son numerosas las funciones cognitivas en las que se encuentra involucrada la corteza prefrontal, pero tomando como referencia las tres diferentes áreas en la que se divide podemos enumerar (Miller & Cohen, 2001):

- Área dorsolateral: flexibilidad mental, memoria operativa, metacognición...
- Área ventromedial: activación, motivación, fluencia...
- Área orbitofrontal: procesamiento y regulación emocional, empatía, toma de decisiones...

Como adelantamos, la corteza prefrontal posee una gran relación con el componente afectivo del cerebro, siendo el área orbitofrontal uno de los elementos de esta corteza que está más involucrada en el desarrollo de la inteligencia emocional.

Es imposible no nombrar el circuito de las emociones, también conocido como sistema límbico. Este circuito, como se deduce por su nombre, está formado por un conjunto de núcleos (las amígdalas cerebrales, el hipocampo, el tálamo, el hipotálamo, etc.) que interviene en esencia en la generación de emociones, pero también en la formación de memorias, la regulación de la conducta con base en dichas emociones, etc. (LeDoux, 1993). Por supuesto, ambos componentes participan en el desarrollo de la inteligencia emocional entendida como el conjunto de habilidades para procesar la información emocional y utilizarla para guiar el pensamiento y las acciones propias (Salovey y John D. Mayer, 1990), y también percibir y comprender las emociones de los demás para interactuar socialmente de forma adecuada con ellos (Bar-on, 2000; Gardner, 2001). Es esta segunda forma de inteligencia emocional, la que relacionamos con las habilidades interpersonales, una de las que mayor importancia cobra en la formación de resolución de conflictos. Donde el correcto uso de la empatía y el desarrollo de valores sociales cobra un gran significado.

#### **4.1. Actividad electroencefalográfica (EEG)**

Este término engloba la generación de pequeñas cantidades de corriente eléctrica producidas por la actividad de las neuronas situadas en la corteza cerebral y las medidas a través de sistemas de registro compuestos por sensores (electrodos) que se sitúan sobre el cuero cabelludo. La señal eléctrica correspondiente a la actividad de una sola neurona no sería detectada a través de este método, pero la suma de un conjunto de ellas participando en un mismo proceso crea una señal de mayor potencia que puede ser registrada a través de este sistema. Cuando un conjunto de neuronas se sincroniza, activándose a la vez de forma repetida y probablemente participando en un mismo proceso, se genera un ritmo. Este ritmo de activación neuronal es transformado por el sistema de registro EEG en una imagen que muestra una onda que oscila a cierta frecuencia. En la realidad,

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

la señal que obtenemos en el sistema de registro es la suma de diferentes grupos de neuronas activándose a distintas frecuencias, que puede ser descompuesta y agrupada en distintos rangos o bandas de frecuencia oscilatoria de actividad neuronal. Estos rangos o bandas, establecidos bajo un consenso científico, están basados en la relación que existe entre las mismas y un amplio conjunto de estados y funciones del cerebro. En general, estas bandas de frecuencia se designan con los símbolos griegos delta, theta, alpha, beta y gamma, desde las oscilaciones con frecuencias más lentas a las más rápidas (generalmente, entre 2 y 150 oscilaciones por segundo o hertzios). Si bien es de gran utilidad la distinción de bandas de frecuencia en los estudios neurofisiológicos en este trabajo ahondaremos ante todo en la perspectiva espacial y de distribución de la actividad oscilatoria sobre la corteza cerebral.

### **4.2. Actividad desigual entre hemisferios cerebrales e inteligencia emocional**

Los estudios sobre la inteligencia emocional a través de la actividad electroencefalográfica muestran datos interesantes sobre una posible asimetría funcional entre los hemisferios cerebrales para determinadas regiones. Cuando hablamos de asimetría funcional entre hemisferios nos referimos a la presencia de una distinta intensidad de actividad neuronal entre los hemisferios izquierdo y derecho del cerebro frente a un determinado estímulo, el cual podrá estar asociado a una cierta función concreta. Esta asimetría en la actividad entre hemisferios puede observarse en distintos pares de regiones espacialmente equivalentes entre los hemisferios, pero uno de los más estudiados en relación con el campo de las emociones son las regiones del lóbulo frontal. Una teoría que se pone de manifiesto en este tipo de estudios es la relación entre la capacidad mental para amortiguar el efecto de las emociones y la asimetría frontal, un indicador psicofisiológico de la regulación emocional y motivacional. Así, se ha podido comprobar que los niveles de inteligencia emocional correlacionan con la activación de la corteza prefrontal izquierda y, en concreto, para algunos ritmos de actividad neuronal como el ritmo gamma y la activación del ritmo theta (Tolegenova et al., 2016). Otro estudio realizado en adultos muestra que los individuos con un mayor desarrollo de la inteligencia emocional presentan una mayor activación frontal izquierda en reposo (Mikolajczak et al., 2010). Así mismo, la actividad frontal izquierda se ha asociado con una evaluación de estímulos más equilibrada, evidenciando que dicha actividad puede poseer un efecto amortiguador a nivel emocional (Loveless et al., 2018).

### **4.3. Participación de regiones específicas en la inteligencia emocional**

Además de los dos grandes componentes del cerebro que ya hemos nombrado en los procesos involucrados con la inteligencia emocional participarían otras regiones de la corteza de un modo más específico. En particular, ciertas áreas de la corteza temporal y parietal parecen estar especialmente involucradas en el reconocimiento del dolor ajeno y las emociones en las expresiones faciales (ambas relacionadas con distintas formas de empatía). Existen numerosos estudios que muestran la relación entre la activación de una zona del cerebro situada en el límite entre el lóbulo temporal y el parietal, llamada unión temporoparietal, y el procesamiento de información relacionada con la «teoría de la mente» (Decety & Lamm, 2007).

Esta teoría hace referencia a la capacidad de un individuo para inferir los sentimientos, motivos, opiniones y emociones de otras personas basándose en sus expresiones. En concreto, la atribución de estados mentales de contenido emocional en otras personas parece estar modulada por una sección de la TPJ, el surco temporal superior posterior (pSTS) del hemisferio derecho, que se encarga del reconocimiento de las emociones faciales (Narumoto et al., 2001). Sin embargo, otros autores han observado que tanto el STS derecho como el izquierdo intervienen por igual en este proceso (Sliwiska & Pitcher, 2018). Estas regiones parecen formar parte de un eje en el que las regiones prefrontales mediales y la amígdala también participarían en los procesos sociocognitivos. En concreto, la región prefrontal dorsomedial podría estar implicada en la transformación del significado de los estímulos emocionales (Ochsner et al., 2004), la corteza prefrontal medial en los procesos de autocontrol (Gusnard et al., 2001) y las cortezas cinguladas dorsal medial y anterior en la reevaluación de las emociones (Ochsner et al., 2013).

Estos modelos postulan que las regiones prefrontales estarían regulando la actividad en regiones subcorticales como la amígdala o el núcleo accumbens, entre otras (Phillips et al., 2003; Ochsner et al., 2004), para realizar una evaluación más detallada de la importancia de los estímulos emocionales.



# **TERCERA PARTE**

---

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA



## **I. METODOLOGÍA Y DISEÑO**

### **1. Diseño de la Intervención Formativa: programa del diseño curricular, diseño instruccional, estructura, y contenidos**

En nuestro proyecto de investigación hemos priorizado la validación de la variable “formación” dentro del grupo experimental, añadiendo como variable independiente la capacitación necesaria que deben tener los agentes policiales de los equipos de mediación policial, que como se ha examinado a lo largo de la parte teórica, requieren de un entrenamiento específico en gestión emocional y resolución de conflictos, para la mejora de su ámbito competencial y desarrollo profesional.

Para el planteamiento del diseño de la intervención formativa que se tenía previsto introducir como variable en el grupo experimental, en primer lugar, tuvimos que replantearnos, tal y como se ha plasmado a lo largo de este trabajo de investigación, las bases de los modelos educativos y los diseños formativos dentro de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Centrándonos en la aplicación de diseños formativos en Mediación Policial y, por tanto, con un elevado contenido en control y gestión emocional, así como en las capacidades y competencias para la resolución de conflictos.

Las cuestiones que hemos abordado en este trabajo de investigación, como se ha observado, eran variadas y no siempre sencillas de resolver: ¿está la policía realmente adaptada al nuevo marco normativo? Y si es así, ¿cuenta con la formación adecuada cumpliendo, de esta manera, los requisitos para el ejercicio de esta función?, ¿qué tipo de formación y diseño curricular se debería implementar?, ¿cómo debemos implementarla? Y finalmente, ¿es posible seleccionar los mejores perfiles para el ejercicio de esta labor?

La inclusión de la mediación y de la gestión alternativa de resolución de conflictos en los modelos curriculares policiales mejora el ámbito competencial y de gestión, debiendo establecerse un diseño de formación curricular tanto para los agentes de nuevo ingreso como para la escala de mando y programas de especialización.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

“La formación y actualización de los conocimientos, la implicación con los objetivos y fines de la administración pública, van a ser una exigencia para las empleadas y empleados públicos y van a ser objeto de evaluación, análisis y valoración. Así, la apuesta conjunta por una carrera profesional-evaluación del desempeño supondrá, en la práctica, un binomio clave para optar y apostar por una administración pública más profesional y exigente consigo misma, más comprometida con la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y, al propio tiempo, un intento de ser más competitiva comparativamente con el resto del sector público”. (Ayuntamiento de Valencia, 2020)

Para el desarrollo del programa curricular nos hemos decantado, con base en las características y necesidades específicas de este colectivo, hacia un modelo curricular por competencias desde las Ciencias Sociales y donde impere la competencia social y ciudadana, que potencie el desarrollo de su carrera profesional. Hemos optado por crear y desarrollar programas formativos en la Policía que introduzcan la educación emocional y la gestión de conflictos. Resulta pues imprescindible para el ejercicio profesional desarrollar de forma reglamentaria la *”función de mediación policial”* para no dejarla vacía de sentido y contenido, enfatizando en la estandarización y homologación de la formación reglada necesaria en mediación policial, así como dotarla de contenido y estructura armonizando dentro de las administraciones públicas que deseen crear servicios especializados en mediación policial, en sintonía con lo establecido con la Ley de Coordinación y leyes específicas de mediación.

Hemos focalizado nuestros objetivos y fines en crear y desarrollar programas formativos en la Policía que introduzcan la educación emocional y la gestión de conflictos, analizando los métodos alternativos de resolución de conflictos, entre ellos especialmente la mediación, con los avances de las ciencias del comportamiento desde una perspectiva multidisciplinar.

Se ha seguido el diseño formativo, siguiendo los planteamientos establecidos en la Hipótesis inicial formulada que sirvió de guía a nuestra investigación. Esta se asienta en analizar si esta concreta formación en métodos alternativos de resolución de conflictos y su aplicación en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, (FFCCSS) mejoraría el ámbito competencial de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y la gestión policial, así como sus competencias emocionales a nivel cognitivo personal. Finalmente, atendemos a si estos programas formativos pueden hacer que mejore su labor y trato con la ciudadanía.

La formación que establecemos en nuestro proyecto tiene un carácter transversal e interdisciplinar y tiene como pilares la educación emocional, la educación para la convivencia y la tolerancia, la educación para la igualdad, el interculturalismo, las técnicas de comunicación y las habilidades sociales. Se profundiza en la importancia de la formación por competencias, las cuales son claves para el aprendizaje permanente y se resaltan las competencias sociales y cívicas para la resolución de conflictos. Por último, se estudian las competencias de acción profesional y, específicamente, la formación por competencias en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSS). Como hemos visto en nuestra investigación, dentro del apartado de tendencias y desafíos para la capacitación y formación policial nos hemos decantado, con base en las características y necesidades específicas de este colectivo, hacia un modelo curricular por competencias que potencie el desarrollo de su carrera profesional.

El modelo de programación por competencias que presentamos apuesta por la redacción de los objetivos didácticos en clave competencial que, a su vez, son una concreción de los contenidos de las asignaturas bajo el horizonte de los criterios de formación continua y evaluación. El análisis de la literatura que se ha desarrollado nos muestra la gran importancia que tiene en este sentido la capacitación en la correlación con el currículo basado en las competencias, ya que de esta forma se está avanzando en unificar y dar sentido a la necesaria relación y coherencia que deben existir entre los enunciados del campo teórico del modelo educativo y obviamente el apartado de la praxis.

Para nuestro diseño formativo, hemos procedido a realizar una profunda reflexión sobre la formación en los agentes policiales y la importancia del aprendizaje en valores, así como sobre la necesidad de establecer un código deontológico que les facilite a los agentes policiales unas herramientas útiles en las situaciones de conflicto. El mismo es primordial en los cursos de formación para la policía, ya no solo para los mediadores policiales sino para todos los agentes policiales en general. En él se debe impulsar el desarrollo teórico-práctico de dilemas morales (a los cuales se deben enfrentar en su quehacer diario los agentes policiales) y evaluar el comportamiento más adecuado conforme a los códigos éticos ante situaciones de crisis y conflictos a los que se van a tener que enfrentar en su día a día como profesionales de la seguridad y convivencia.

Otro elemento a parte del deontológico y que entendemos que debe ser transversal -no solo en la formación en “Mediación Policial”- es la importancia de in-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

cluir la perspectiva de género en los programas formativos policiales. La perspectiva de género se ha incorporado en nuestras vidas de forma paulatina, pero con más demora de la que sería deseable en una sociedad igualitaria.

En cuanto a la aproximación metodológica para el desarrollo del programa curricular, para la mediación y la negociación policial es una tarea ardua y llena de matices, debido a su complejidad centrarnos de manera casi exclusiva en un elemento metodológico curricular único o de marcado carácter diferenciador, que sea capaz de dar una respuesta holística e integral a la heterogeneidad de problemas que nos plantea el currículum y su praxis.

Se ha realizado una revisión en esta Tesis de los fundamentos conceptuales y modelos más representativos de este campo, así como se ha perfilado una propuesta metodológica más integral y flexible adaptada a las características del grupo específico a formar -los agentes policiales-.

Se ha entendido conveniente en nuestro diseño formativo seguir la metodología *E-learning* -expresión abreviada de *Electronic Learning*- (conocida en castellano como teleformación o aprendizaje en línea). Este modelo básicamente consiste en emplear como medio vehicular para el aprendizaje y la enseñanza internet y las TIC como herramientas para su progreso. *M-learning; Mobile learning*, donde se utiliza como herramienta para la formación y el aprendizaje, el uso de dispositivos móviles (*Smartphones, tablets, Smart tv...*) El *B-Learning* (*blended learning*), entendido como un modelo mixto y combinable y muy versátil que nos ofrece la posibilidad de un acoplamiento de los modelos de enseñanza virtual online y presencial vistos anteriormente, es decir, nos permitirá ensamblar lo mejor de ambos en esta modalidad educativa, práctica y cercana a las necesidades específicas del colectivo policial.

En este sentido un elemento novedoso ha sido la inclusión de un Canal de Youtube para acompañar al marco teórico en la formación en “Mediación policial”. A través de él los policías reciben píldoras formativas sobre el curso formativo, el manejo de la plataforma Webpol donde se aloja el módulo online, resumen de cada bloque del programa, etc. A los participantes del curso y posteriormente en abierto al colectivo policial, se les habilitaron videos tutoriales y píldoras formativas de cada bloque de docencia para complementar la formación tal y como se muestra en la imagen del (Video 1)



**Video 1.32** *Tutorial Webpol – Curso Mediación Policial y Resumen Curso:*

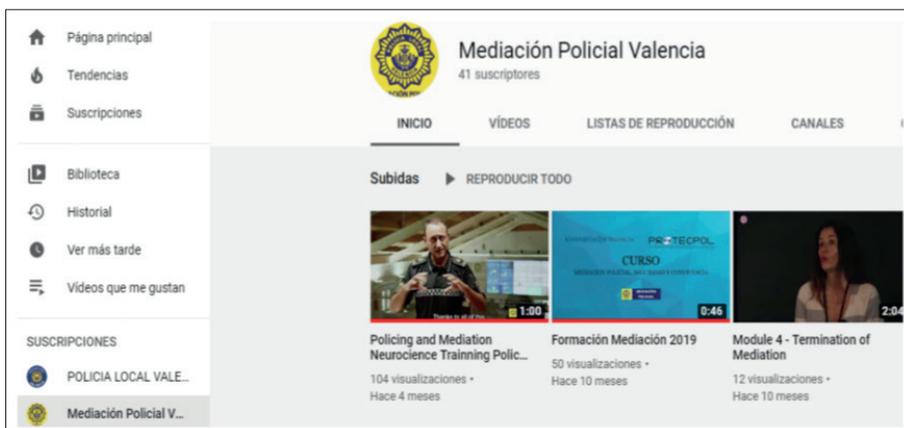
De esta forma tan dinámica, versátil y rápida (especialmente necesaria en época de Pandemia como la que hemos vivido), se busca la aproximación del aprendizaje basado en competencias a los policías, facilitando una experiencia docente y pedagógica más dinámica e innovadora. Las píldoras formativas competenciales (PILFORCOMS) son videos de corta duración, entre 2` y 5` máximo, donde el docente transmite al alumnado una parte del contenido teórico; ello acerca a los policías a tener un rol de aprendizaje más activo, pudiendo adaptarlo y personalizarlo, lo que aumenta el nivel de profesionalización. Dichas píldoras permiten ser consultadas y almacenadas y constituyen un recurso formativo de gran atractivo para los estudiantes ya que están ampliamente familiarizados con este tipo de formato similar al de YouTube (Bengochea y Medina, 2013).

En conclusión, podemos resaltar que esta metodología docente conlleva, además de un cambio en el concepto de las tareas académicas y en el currículum, un cambio en las estrategias metodológicas que pueden ser utilizadas en las academias policiales (León, González, López y López, 2012).

32 Para más información sobre el Proyecto Formativo visitar:  
<https://www.youtube.com/watch?v=T6oquF9RPrY>

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Video 2.** Canal Youtube Mediación policial – Curso Mediación Policial 33

Para nuestro diseño formativo nos inspiramos en el enfoque utilizado para las charlas TED, y en la plataforma formativa de Policía Comunitaria en Estados Unidos “*What’s New in Blue*”.<sup>34</sup> En esta plataforma se presentan una serie de vídeos breves destinados a mantener a los policías informados sobre los avances innovadores y las cuestiones de interés formativo para los agentes policiales. Los episodios presentan debates informativos sobre ideas que merecen ser difundidas en el ámbito policial estadounidense, y lo hacen en un formato útil: asistir a clases de formación o compartirlas con colegas y en las redes sociales.

En cuanto al diseño instruccional (D.I), es decir, el proceso para crear un ambiente de aprendizaje, así como los materiales necesarios, con el objetivo de ayudar al alumnado policía lo hemos basado en una estrategia didáctica mediada por tecnología basada en el Modelo formativo *ADDIE*, que es el acrónimo de *Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación*. Este modelo ya fue implementado con muy buenos resultados para la formación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSS) por parte de la Policía Local de Valencia en el *Proyecto Europeo FALPREV* (Formación para Actores Locales en Prevención y Reinserción).

33 Para ampliar información y acceso complete al video:  
<https://www.youtube.com/channel/UCxi3kJY6O7r-TOzloOGm3Hg/videos>

34 Link: <https://cops.usdoj.gov/whatsnewinblue>

Respecto del desarrollo de los programas de innovación educativa, y centrándonos en el estudio del cerebro a través de la Neurociencia Cognitiva, nos va a permitir, tal y como se ha visto en la investigación realizada, seleccionar a los agentes policiales del equipo de mediación policial. El procesamiento de la información y el desarrollo de inteligencia emocional, con la aplicación combinada del uso de las nuevas tecnologías, son sin lugar a dudas factores claves para implementar con éxito el modelo formativo de la mediación policial. El modelo se quiere centrar en el perfil del usuario final de la formación: los policías; personas con unas características marcadas y diferenciadas de otros colectivos profesionales que analizaremos en el apartado de la selección del personal integrante de los equipos o servicios de mediación policial.

De esta forma, la inteligencia y la gestión emocional aplicada al campo de la mediación policial, junto con el estudio de la actividad cerebral ante circunstancias o estímulos determinados, nos permite obtener esos conocimientos básicos sobre cómo funciona el cerebro humano, cómo percibe los acontecimientos, cómo se desarrollan los procesos emocionales y cognitivos y qué partes de nuestro cerebro están implicadas en la toma de decisiones. Se trata, por tanto, de un área de conocimiento bastante relevante que nos puede facilitar herramientas de utilidad para los policías y que deberemos aplicar durante el proceso de mediación.

A continuación, en la imagen 33, procedemos a presentar el programa formativo que se aplicó al grupo experimental: En dicho programa se muestran tanto los objetivos que perseguía la formación como los cinco módulos de contenidos que completaban el curso

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

  
  
**CURSO**  
**MEDIACIÓN POLICIAL, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

**Dirección:**  
**Paz Lloria García** (Directora PROTECPOL) y  
**Antonio Berlanga** (Inspector PLV)

**6 Mayo:** Bienvenida e información del Curso a través de la plataforma del Campus Webpol. 

**7 mayo a 24 junio:** Parte On line No presencial. 

**25 al 28 Junio:** Parte práctica presencial en el Centro de Formación Policía Local Valencia (CENFOR). Avda./ Cid , núm. 37 (Central PLV). Valencia., 

**Dirigido a:** Policías Locales, agentes y mandos de las distintas escalas.

---

**OBJETIVOS:**

1. Conocer y comprender el marco jurídico-normativo actual en el que se realiza la función de Mediación (Ley 5/2012, RD 980/2013, Ley 24/2018, de mediación de la Comunitat Valenciana) y específicamente el marco de la Mediación Policial (Ley 17/2017 Coord Policías Locales Comunidad Valenciana, art 33 E, Funciones de Mediación policial).
2. Conocer los aspectos sociales, emocionales, psicológicos, éticos y legales implícitos en un proceso de Mediación
3. Formar al profesional en la gestión eficiente de conflictos, generando y fortaleciendo competencias para la prevención y manejo constructivo de los conflictos.
4. Adquirir competencias para una buena comunicación y relaciones interpersonales.
5. Fomentar y potenciar habilidades sociales necesarias para el desarrollo de las funciones policiales de los agentes.
6. Adquirir las competencias y habilidades necesarias para realizar una mediación en el marco de la Mediación Policial.





**PROGRAMA**

**Módulo 1:** Conflictología, métodos alternativos de resolución de conflictos y escuelas de mediación, aspectos psicológicos, ética de la mediación y perspectiva de género, principios informadores y directrices de la mediación, técnicas de comunicación y habilidades sociales, características del mediador/a.

Fechas de acceso del 6 mayo 2019 al 20 mayo 2019. Profesor Inspector **Antonio Berlanga**.

**Módulo 2:** El papel de la Policía como mediadora. La mediación privada y la mediación administrativa.

Fechas de acceso del 21 de mayo al 30 de mayo. Profesora **Beatriz Belando Garin**.

**Módulo 3:** Ley de Coordinación Policial y Ordenanzas de Civismo. Las competencias de la Policía Local y la Mediación Policial.

Fechas de acceso 31 de mayo al 12 de junio de 2019. Profesora **Paz Lloria Garcia**.

**Módulo 4.** La finalización del procedimiento de mediación y el valor del acuerdo de mediación.

Fechas de acceso del 13 al 23 de junio de 2019. Profesora **Virginia Pardo Iranzo**.

**Módulo 5:** Mediación Policial. Análisis de casos prácticos, Rol playing, realización práctica de las mediaciones, simulación de casos. Inspector **Juan García Piñón** Inspector **Antonio Berlanga Sánchez**.



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

ÀREA DE PROTECCIÓ CIUTADANA  
REGIDORIA DE POLICIA LOCAL, BOMBERS I PROTECCIÓ CIVIL



**MEDIACIÓN  
POLICIAL**

**PROTECPOL**  
CÀTEDRA DE PROTECCIÓ CIUTADANA I POLICIA LOCAL, VALÈNCIA  
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA



**UNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA**

**Imagen 33.** Programa del Curso impartido al Grupo experimental. Fte: Web policía local de València – mayo 2019-.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En el siguiente apartado (**Imagen 34.**) se va a presentar la propuesta de la acción formativa donde se desglosan las competencias, objetivos y metodología.



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
ÀREA DE GOVERN INTERIOR  
COORDINACIÓ GENERAL D'INNOVACIÓ  
ORGANITZATIVA I GESTIÓ DE PERSONES

**Servici de Formació, Avaluació i Carrera**

# Proposta d'acció formativa

**Codi:**

---

<b>Denominació</b>	
<b>Mediación policial, Seguridad y Convivencia.</b>	



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
ÀREA DE GOVERN INTERIOR  
COORDINACIÓ GENERAL D'INNOVACIÓ  
ORGANITZATIVA I GESTIÓ DE PERSONES

### Delegació / Servici que proposa l'acció formativa

<b>Delegació / Servici</b>	Policia Local		
<b>Persona de contacte</b>	<b>Nom</b>	Academia PLV	
	<b>Extensió</b>	5420	
	<b>E-Mail</b>	webpol@valencia.es	

### Informació general | Professorat

<b>Calendari previst</b>	Docencia: 6 mayo a 27 junio Presentación curso 6 mayo Central PLV. On line 6 mayo a 23 junio Presencial clases 24 al 27 junio	<b>Horari</b>	On line 24h
			Presencial: mañanas de 9 a 14h
<b>Modalitat d'impartició</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Presencial	Semipresencial	En línia
<b>Lloc de celebració (ubicació o url)</b>	Centro de Formación policia Local Valencia ( CENFOR) Av Cid 37 Central PLV		
	S'ha de reservar l'espai per Servici de Formació? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No. La reserva la farà qui proposa l'acció formativa o no cal.		
<b>Total hores</b>	<b>100 horas Formación.</b> ( 65h teóricas y 35 prácticas) <b>80 horas on line</b> plataforma webpol. De las cuales <b>65 horas teóricas y 15h prácticas</b> ( las horas prácticas consistirán en la realización de supuestos prácticos y ejercicios prácticos sobre casos de mediación) <b>20 horas presenciales ( prácticas)</b> Las prácticas incluirán ejercicios y simulación de casos , supuestos prácticos y, de manera preferente, la participación en casos prácticos de mediaciones reales, realizadas por el servicio de mediación policial.  La formación específica se desarrollará tanto a nivel teórico como práctico, correspondiendo a este último, al menos, un 35 por ciento del de la duración mínima prevista para la formación del mediador.		
<b>Màxim de</b>	150		

**Imagen 34.** Propuesta de acción formativa en mediación policial

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En el curso **Mediación Policial, Seguridad y Convivencia**, se ha configurado una modalidad semipresencial que combina la docencia online, a través del Aula Virtual de la Plataforma Webpol, con clases prácticas tanto en formato online como en las presenciales.

En el Aula Virtual los y las estudiantes dispondrán de todos los materiales, fuentes documentales y recursos en diferentes soportes (textos, vídeos, etc.), y les permitirá estar en contacto permanente con el profesorado, así como participar en todas las tutorías virtuales y en los foros que se programen a lo largo del curso.

En las clases prácticas de los módulos online, se realiza al final de cada uno un ejercicio que consiste en un supuesto práctico que deberán superar los alumnos/as; en las clases prácticas presenciales se afianzarán los conocimientos teóricos adquiridos en el curso virtual, se analizarán casos reales y se desarrollarán talleres prácticos y situaciones de *role-playing* en los que el estudiantado intervendrá directamente con el fin de poner en práctica los conocimientos, habilidades y competencias que los habilita para ejercer de mediadores/as.

En cuanto a la Metodología de Aprendizaje se parte de un enfoque globalizador abierto, para provocar aprendizajes significativos, partiendo del propio alumnado, de sus experiencias y conocimientos previos con el fin de adquirir las capacidades y competencias adecuadas para el desarrollo de sus funciones policiales.

Principios pedagógicos: El aprendizaje significativo, El aprendizaje interpersonal activo, La investigación sobre la práctica, La gestión de la diversidad y la globalidad, con un enfoque sobre perspectiva de género.

Esta metodología lleva consigo la combinación de clases magistrales con el desarrollo del trabajo práctico y en equipo, teniendo como finalidad destacar la importancia del aprendizaje cooperativo, así como reforzar a su vez el aprendizaje individual.

Los criterios del diseño formativo se han realizado con base en las apreciaciones establecidas por la ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, así como en el RD 980/2013, que regula los requisitos formativos para la figura del mediador/a; también lo establecido por la Ley 24/2018 de mediación de la comunidad Valenciana y, en cuanto al ámbito de la formación específica policial, se han seguido los criterios establecidos por el Decreto 83/2015 de 29 de mayo del Consell, por el que se regulan los requisitos y procedimiento de homologación de

acciones formativas dirigidas al personal de seguridad y emergencias, especialmente a su artículo 12 donde se establecen los requisitos para la formación semi-presencial. Por último, se ha tenido en cuenta lo señalado en el dictamen de criterios para la valoración de las acciones formativas a homologar por la Comisión de Homologación del IVASPE.

En cuanto a los *Criterios de evaluación* del Módulo online debe advertirse que los alumnos/as van a tener que realizar unos ejercicios de evaluación por cada uno de los módulos de que consta el curso, materializando los conocimientos adquiridos en una prueba evaluatoria (realización de un supuesto práctico). Para tener derecho al certificado de aprovechamiento del curso, el alumno deberá haber superado de forma satisfactoria los ejercicios de todos los módulos del curso; no emitiéndose certificaciones parciales de módulos sueltos.

Respecto de los *Criterios de evaluación (módulo presencial)* señalar que esta parte será evaluada de forma continua por los docentes del curso con base en las actitudes del alumno/a, realizándose el último día un supuesto práctico en el que ha de obtenerse la calificación de apto.

Para superar el curso deberán haber obtenido la calificación de apto en ambos módulos con una calificación de al menos un 5 sobre 10, no otorgándose el certificado del curso si sólo se ha aprobado una de las partes.

## **2. Diseño de la investigación: fases y etapas**

### **2.1. Planteamiento general: diseño de la investigación**

El marco metodológico queda constituido por una propuesta teórica que dota de rigor al método elegido con el fin de validar la hipótesis y elaborar los resultados a partir de ella. De esta manera, se comprende como el marco teórico ineludible para la formulación de las preguntas que nos permitan obtener los datos necesarios e indispensables para nuestro objeto de estudio e investigación. Sustentando en la literatura de referencia se intenta dar forma y articular nuestra investigación, generando a su vez nuevos planteamientos. Asimismo, las reflexiones sobre los modelos formativos a implementar en los programas de mediación policial para los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad también sirven para cuestionar la literatura y ampliar las referencias teóricas para ahondar en

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

esas variables que hemos podido correlacionar en el transcurso de nuestra investigación. Esta manera de abordar el problema de investigación ha determinado consecuentemente la metodología, las técnicas y los instrumentos de recogida de datos.

Teniendo en cuenta la legislación vigente española y europea, así como las Declaraciones Éticas de Helsinki y Tokio, la Declaración Bioética de Gijón del 24 de junio del 2000 y las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud; se realizó consulta previa del experimento a la Comisión Ética de la Universidad de Valencia - La Comisión de Ética en la Investigación Experimental de la Universitat de València es un organismo de carácter consultivo y asesor al que le corresponde la evaluación de los problemas éticos que se planteen en el desarrollo de los proyectos de investigación.- Siendo valorada positivamente por dicha Comisión.

**Imagen 35.** *Autorización del Comité ético, a la investigación idiomas Castellano – inglés – Valenciano. “Estudio del efecto de la formación en resolución de conflictos en agentes de policía por medio de análisis de variables psicosociales, conductuales y neurofuncionales”. “Study of the effect of conflict resolution training on police officers through the analysis of psychosocial, behavioural and neurofunctional variables”. “Estudi de l`efecte de la formació en relació de conflictes en agents de policia per mitjà de l`anàlisi de variables psicosocial, conductuals i neurofuncionals”*

El comité Ético de Investigación en Humanos de la Comisión de Ética en Investigación Experimental de la Universitat de València,

CERTIFICA:

Que el Comité d'Ètica d'Investigació en Humans, en la reunió celebrada el dia 07 de Julio de 2022, una vez estudiado el proyecto de tesis doctoral: *"Estudio del efecto de la formación en resolución de conflictos en agentes de policía por medio del análisis de variables psicosociales, conductuales y neurofuncionales."*,

Cuyo/a responsable es D/Dña.

CARLOS CAURIN ALONSO, dirigida por D/Dña. CARLOS CAURIN ALONSO

ha acordado informar favorablemente el mismo.

Y para que conste, se firma el presente certificado

Av. Blasco Ibáñez, 13 tel: 963864109 vicerec.investigacio@uv.es  
València 46010 fax: 963983221 www.uv.es/srirmves

Firmado digitalmente por  
PEDRO JESUS PEREZ ZAFRILLA  
Fecha: 12/07/2022 22:20:34

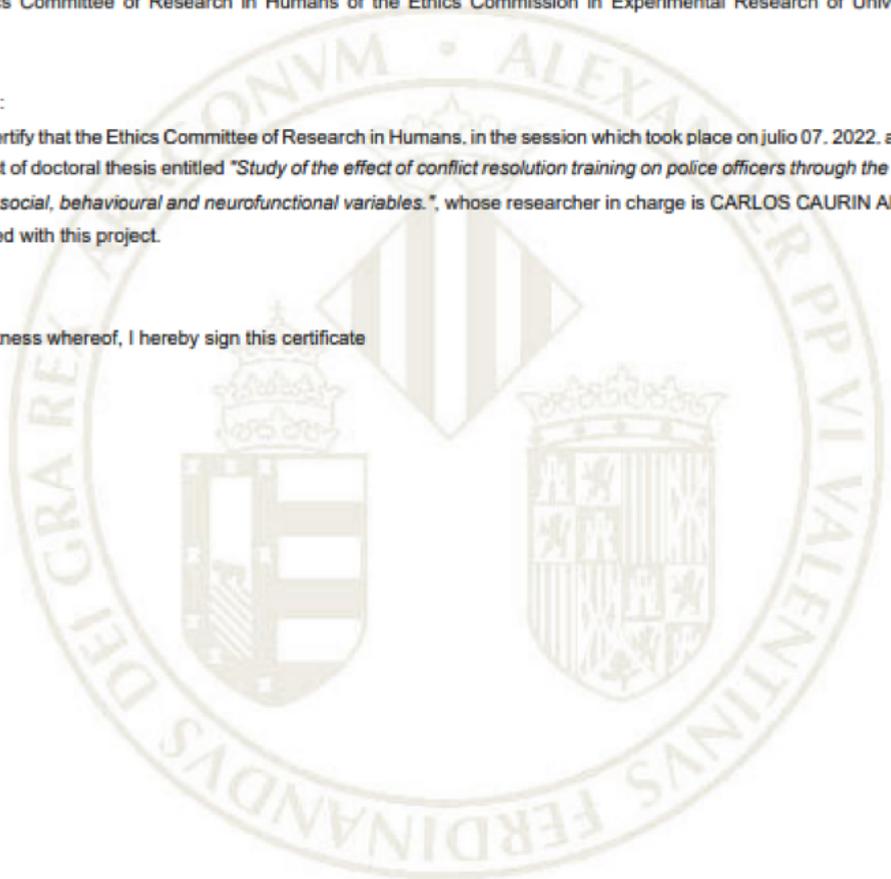


The Ethics Committee of Research in Humans of the Ethics Commission in Experimental Research of University of Valencia,

CERTIFY:

Hereby certify that the Ethics Committee of Research in Humans, in the session which took place on julio 07, 2022, analysed the project of doctoral thesis entitled *"Study of the effect of conflict resolution training on police officers through the analysis of psychosocial, behavioural and neurofunctional variables."*, whose researcher in charge is CARLOS CAURIN ALONSO, and agreed with this project.

And in witness whereof, I hereby sign this certificate



Comité d'Ètica d'Investigació en Humans de la Comissió d'Ètica en Investigació Experimental de la Universitat de València,

**CERTIFICA:**

Que Comité d'Ètica d'Investigació en Humans, en la reunió que tingué lloc el dia 07 de juliol de 2022, una vegada estudiat el projecte de tesi doctoral titulat: *"Estudi de l'efecte de la formació en resolució de conflictes en agents de policia per mitjà de l'anàlisi de variables psicosocials, conductuals i neurofuncionals."*,

que té com a responsable

CARLOS CAURIN ALONSO, i que va dirigir CARLOS CAURIN ALONSO,  
ha acordat emetre'n un informe favorablement.

I perquè així conste, signa aquest certificant.



## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El estudio fue descriptivo y se abordó con un enfoque de investigación de carácter cuantitativo ya que la información recogida fue mediante dos vías, por un lado, el análisis de las pruebas de evaluación de variables psicosociales y psicocognitivas de tipo emocional, realizado con la batería de 3 test actitudinales y de resolución de conflictos:

- Test batería Unipscico model. Ítems seleccionados para la investigación: recursos, demandas y conflictos interpersonales, satisfacción laboral y problemas psicosomáticos.
- Test *Interpersonal Reactivity Index* de Davis (IRI; 1980): Se empleó la versión con 28 ítems traducidos al español, que integra 4 subescalas que permiten evaluar diferentes dimensiones de la empatía. Este instrumento fue validado para población adulta española en 2003 por Pérez-Albéniz y colaboradores.
- Test Thomas-Killmann: sobre el estilo personal de gestión de conflictos interpersonal y negociación (30 ítems; adaptación y validación del cuestionario ROC-I 1983).

Estos test se realizaron a 105 agentes policiales pertenecientes a diversas escalas y plantillas de Policías Locales de la Comunidad Valenciana, donde la mayor parte eran agentes de la Policía Local de Valencia. En primer lugar, se realizaron todas las pruebas a los agentes policiales del grupo experimental, formado por 53 agentes policiales, que realizaron el curso para formar parte del equipo de Mediación y, por otro lado, al grupo control, de 52 agentes Policiales, que no habían recibido ningún tipo de formación de mediación en este sentido.

Por otro lado, se seleccionaron de cada grupo de forma aleatoria a 15 sujetos: 15 del grupo control y otros 15 sujetos del grupo experimental, es decir, un total de 30 agentes policiales a los que se les sometió a las pruebas de estudio neurofisiológico de la actividad cerebral por medio del análisis del registro electroencefalográfico (E.E.G.). En referencia al protocolo experimental de las pruebas que se diseñaron para los participantes antes reseñados nos interesó, en primer lugar, analizar la actividad cerebral evocada durante la observación de imágenes determinadas (comparando entre ambos grupos, control y experimental) y, a su vez, la evaluación que los participantes dieron a estas imágenes (también entre ambos grupos control vs experimental).

Las imágenes que se emplearon pertenecen a tres bloques diferentes:

- El primero es el llamado, *IAPS (International Affective Picture System)*, que permite valorar el grado emocional y de atención que provocan estas imágenes sobre los individuos.
- El segundo grupo de imágenes, *Karolinska Directed Emotional Faces (KDEF)*, nos servirá para comprobar la capacidad de los participantes en las pruebas para discernir expresiones faciales de emociones (felicidad, tristeza, ira, miedo, asco o sorpresa) en otras personas.
- Y, por último, un conjunto de imágenes del laboratorio *DECETY* ampliamente utilizadas en otros estudios, que son útiles para evaluar la capacidad de los participantes en la valoración del dolor ajeno observado en otras personas (el cual se considera una modalidad de empatía).

Como se observa en nuestra investigación, hemos seguido un formato que combina el enfoque del paradigma cualitativo y cuantitativo. Nos referimos a la investigación cualitativa en nuestra investigación al tratar de profundizar en el fenómeno de estudio (la gestión emocional, modelos policiales, diseños curriculares, metodología docente...) buscando darle forma y estructurar una explicación de cómo diversas variables influyen en la misma, especialmente aludimos en este caso a la variable de la “formación y educación policial” sobre la cual versa nuestra investigación y sus correlaciones con otras variables.

Por otro lado, como hemos indicado, una parte importante de nuestra investigación es el análisis cuantitativo, clave para poder interpretar y analizar los resultados de las pruebas realizadas al grupo control y experimental, por un lado, las pruebas psicosociales, de evaluación psicocognitiva emocional y de gestión de conflictos y, por otro lado, las pruebas de estudio del espectro de frecuencias en la corteza cerebral mediante el análisis del registro electroencefalográfico (E.E.G.).

En nuestro caso, hemos focalizado nuestra investigación en responder a los problemas planteados por las hipótesis de trabajo, teniendo presente, tal y como señala Dendaluce (1994), que “es el problema de estudio el que dicta el método de la investigación y no al contrario”.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

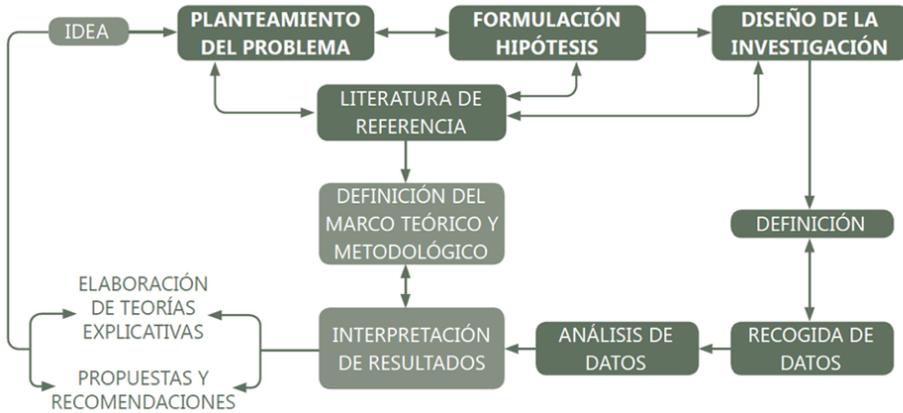
Nos hemos decantado, por tanto, por la metodología y diseño mencionado ya que nos ofrece la posibilidad de entendimiento y comprensión con la realidad en la que se ha enmarcado el programa de formación y cómo la entienden los agentes policiales inmersos en él. En este sentido, la aplicación metodológica tiene como finalidad principal trazar ciertos esbozos sobre la estructura bajo la que el programa se ha aplicado, identificando, además, los elementos que han posibilitado su puesta en marcha y desarrollo y el impacto que ha tenido, sobre los propios agentes policiales que han participado en el proceso de formación en métodos adecuados de resolución de conflictos y específicamente de mediación policial.

Finalmente, cabe señalar que el planteamiento de este trabajo de investigación es eminentemente descriptivo-interpretativo, pues se persigue un análisis y descripción de los diferentes elementos que influyen en la importancia de la formación policial en gestión emocional y resolución de conflictos, realizando un análisis de sus diversas variables en el fenómeno objeto de estudio.

### **2.2. Fases y etapas**

Tras señalar el diseño de la investigación, en el que se perfila la metodología de trabajo, exponemos las fases y etapas que hemos realizado cronológicamente para el desarrollo de la misma. Todo ello bajo la máxima del análisis de una realidad medible e interpretativa, aplicando el paradigma cualitativo y cuantitativo.

### 2.2.1. Fases de la investigación: diseño gráfico



**Figura 26.** Diseño de la Fase de Investigación. Fuente: Hernández et al. (2010)

En todo proceso de investigación el primer elemento a abordar es el planteamiento del problema de estudio. Este planteamiento nos facilitará concretar las hipótesis que se se pretenden validar o refutar. Tras la concreción de estos elementos analizamos la literatura de referencia y las publicaciones destacadas para delimitar el fenómeno de estudio.

A continuación, adjuntamos de forma sucinta una cronología de la investigación, con el fin de visualizar el itinerario seguido.

### 2.2.2. Cronología de la investigación

*1ª etapa: de la idea al planteamiento del problema de investigación, formulación de hipótesis y objetivos (septiembre 2017-septiembre 2018)*

La tesis parte del impulso decidido del Dr. Carlos Caurín quien, tras compartir con este varios congresos y mesas redondas sobre mediación, insiste en la necesidad de investigar sobre la importancia de la formación policial para la gestión emocional y resolución de conflictos. Una vez decididos a emprender este camino juntos se concreta la investigación en el estudio de la mediación policial, ya que tiene un marco jurídico muy amplio, pero adolece de una falta de regulación en

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

el marco educativo de sus requisitos; cuentió esta importante a la vista de que esta formación deben cursarla agentes policiales. Se establece que el diseño curricular debe ser integral y holístico, teniendo presente los factores de la Carrera profesional, formación por competencias, elaboración de un diseño instruccional adecuado y que a su vez les habilite una vez acabada la formación como mediadores profesionales por el Ministerio de Justicia.

En esta primera etapa, comenzamos a trabajar en el análisis de las fuentes bibliográficas y estudios de referencia, con el fin de ayudar a concretar el problema de estudio y la correspondiente formulación de hipótesis de la investigación.

*2ª etapa: diseño de instrumentos y recogida de datos (octubre 2018-octubre 2019)*

En esta segunda fase se formula y diseña el programa formativo para los agentes policiales en Mediación Policial y Gestión de Conflictos. Este diseño formativo se realizó buscando que se cumplieran los criterios técnicos y correlacionados con los planteamientos y requisitos establecidos en la fase 1. Estructurando contenidos, diseño, horas, metodología...

Se concreta el diseño de la investigación, donde se establece para el método cuantitativo realizar pruebas cruzadas para evitar falsos positivos en la investigación, es decir, simultanear tanto al grupo control como al grupo experimental pruebas psicosociales de evaluación psicocognitiva emocional y de gestión de conflictos y, por otro lado, las pruebas de estudio de la actividad cerebral a través del registro electroencefalográfico (E.E.G.) y el posterior análisis del espectro de frecuencias en la corteza cerebral.

Debido a la complejidad técnica y dado que solo pueden realizar las pruebas especialistas se contacta con el Doctor D. Samuel Hernández de la UV, conocido por sus investigaciones en el campo de la neurociencia y la gestión emocional, que accede a participar en el proyecto de investigación como Codirector de Tesis y encargado de realizar las pruebas mediante el registro electroencefalográfico (E.E.G.).

En referencia a las pruebas de evaluación psicocognitiva emocional y de gestión de conflictos, nuevamente solo pueden realizarse por psicólogos especializados en la materia, por ello se contacta con el grupo de investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIPO). Constituye un grupo científico de carácter básico y aplicado vinculado a la Universidad de Valencia. Está ubicado en el Departamento de Psicología Social de la UV y su director es el Catedrático D. Pe-

dro R. Gil Monte. Para esta investigación participaron los psicólogos del equipo UNISPICO, Doctores D. Hugo Figueredo Ferraz y Doña Ester Grau Alberola; ellos fueron quienes determinan las herramientas validadas para poder pasar los test psicosociales a los agentes policiales, así como posterior análisis de datos.

El programa formativo en Mediación Policial y Gestión emocional para la policía, realizado en colaboración con la Universidad de València y el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE), se realizó en formato semipresencial, el online a través de la plataforma policial Webpol, y la parte presencial en la Academia del Cuerpo de la Policía Local de València. Las fechas de realización fueron del 6 de mayo al 21 de junio (online) y del 25 al 28 de junio el formato presencial.

Una vez finalizada la formación, en los meses de julio a octubre de 2019, se realizaron las pruebas psicosociales de evaluación psicocognitiva emocional y de gestión de conflictos y, por otro lado, las pruebas de estudio de la actividad cerebral a través del registro electroencefalográfico (E.E.G.) y el posterior análisis del espectro de frecuencias en la corteza cerebral.

### *3ª etapa: tratamiento y análisis de datos (febrero 2021 - octubre 2021)*

En esta fase se procede al análisis de los datos obtenidos en todas las pruebas realizadas en la investigación. No obstante, esta fase se ve paralizada durante todo el año 2020 a causa de la Pandemia de la covid19, debido a las funciones profesionales policiales del doctorando, quien se centra exclusivamente en el trabajo de la gestión policial de la Pandemia, no pudiendo retomar la Tesis hasta que la situación fue evolucionando a una cierta “normalidad”.

Otra consecuencia de la Pandemia que afectó al doctorando ha sido tener que dejar de optar a la tesis con mención de doctorado internacional y ello porque, a pesar de tener aprobada una estancia en Malta, concretamente en la Universidad Internacional Pegaso (Italia) para junio a septiembre de 2020, la misma tuvo que cancelarse por motivos del confinamiento.

Tras la mejora de la incidencia de la Pandemia, se colvió a intentar realizar la estancia internacional, esta vez en la sede de Nápoles de Pegaso internacional, teniendo ya aceptada la misma, por motivos nuevamente del Covid19 – 6ª ola- se volvió a cancelar la estancia. (junio a septiembre de 2021)

No obstante, se siguió con la realización de la introducción, conclusiones, limitaciones y prospectiva en inglés ya que ese trabajo ya estaba avanzado, por lo que,

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

tras consultar con los directores, se decidió a pesar de no poder optar a la mención internacional, adaptar la Tesis a inglés también.

*4ª etapa: interpretación de resultados, elaboración de conclusiones y presentación de la memoria final de la tesis doctoral (noviembre 2021-junio 2022)*

Tras el forzoso e ineludible parón producido por la Pandemia, por los compromisos profesionales del doctorando, se prosigue con la revisión y concreción de la redacción de los capítulos del marco teórico, siendo estos revisados por los directores de la Tesis.

Una vez extraídos todos los resultados, se procede a realizar las conclusiones de nuestra investigación, correlacionando esta con las hipótesis planteadas. Los datos obtenidos son significativos y ayudan a establecer unas tendencias claras sobre la importancia de aplicar determinados modelos formativos de mediación policial y gestión emocional en los cuerpos policiales.

Se añaden las correcciones y apreciaciones de los directores, con lo que se cierran los apartados de limitaciones y prospectiva. Finalmente se concluye con la maquetación y depósito de la Tesis.

## **3. Métodos de recogida de datos**

### **3.1. Descripción y análisis de la muestra**

Somos conscientes que hemos seleccionado para nuestra investigación, como no podía ser de otra manera, un grupo específico, pero también, que el mismo es representativo dada la gran cantidad de agentes policiales que han participado en el estudio (105 agentes policiales). Este es hasta la fecha uno de los principales estudios con policías locales llevado a cabo en la Comunidad Valenciana en materia de formación y educación policial. A pesar de que a nivel macro puede resultar exiguo para establecer generalizaciones, sí que son viables establecerlas en función de las tendencias que se generan durante el proceso de investigación, dando lugar a la posibilidad de fijar generalizaciones mayores, siguiendo las tendencias marcadas por los resultados Stake (1999). El análisis de los datos obtenidos en nuestra investigación es significativo y dichas tendencias validan gran parte de las hipótesis planteadas en nuestra investigación.

Otro aspecto a tener en cuenta es que se ha buscado la manipulación intencional de la variable independiente de la formación en mediación policial y gestión emocional como factor determinante y diferenciador entre los grupos de la muestra, grupo control y experimental. Al grupo experimental le hemos aplicado la variable independiente, que es la formación específica con nuestro diseño formativo de mediación policial y gestión emocional.

Los sujetos del grupo Experimental, fueron asignados entre los que previamente quisieron realizar la formación ofertada por la Policía Local de València, en colaboración con la Universidad de Valencia y el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias (IVASPE). A este grupo de alumnos se les indicó la posibilidad de participar en el estudio de investigación; la mayor parte de las personas que hicieron la formación específica, el 92%, accedieron posteriormente a participar en el estudio.

En el grupo control, se realizó una petición de voluntarios y voluntarias dentro del cuerpo policial y se buscó una selección acorde para una muestra significativa buscando minimizar las diferencias que pudieran producirse por las características de los sujetos entre los grupo, tales como edad, género, estudios y que obviamente como requisito carecieran de cualquier formación específica en mediación o gestión emocional y se intentó equiparar el número de personas para realizar el estudio, número de hombres y mujeres, edades, así como escala de mando y jerarquía dentro del cuerpo. Por lo que los sujetos fueron seleccionados por igualación de sus características al grupo experimental, pero sin la variable independiente de análisis que era la formación, buscando con esto la equivalencia entre grupos.

En la selección de la muestra se ha buscado alcanzar un diseño representativo y significativo, con la finalidad de obtener unos resultados que podamos extrapolar y generalizar, alcanzando tendencias que van más allá de la situación experimental realizada.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### 3.2. Estructura de la muestra de Estudio

PLANTILLA PLV AÑO 2021							
PLANTILLA	SEXO	DE 20 A 30 AÑOS	DE 31 A 40 AÑOS	DE 41 A 50 AÑOS	DE 51 A 60 AÑOS	DE 61 A 65 AÑOS	SEGUNDA ACTIVIDAD
1235	HOMBRES	13	154	520	501	47	257
234	MUJERES	4	42	130	57	1	36
1469	<b>TOTAL</b>	17	196	650	558	48	293

**Tabla 21** Plantilla de la Policía Local de València año 2021

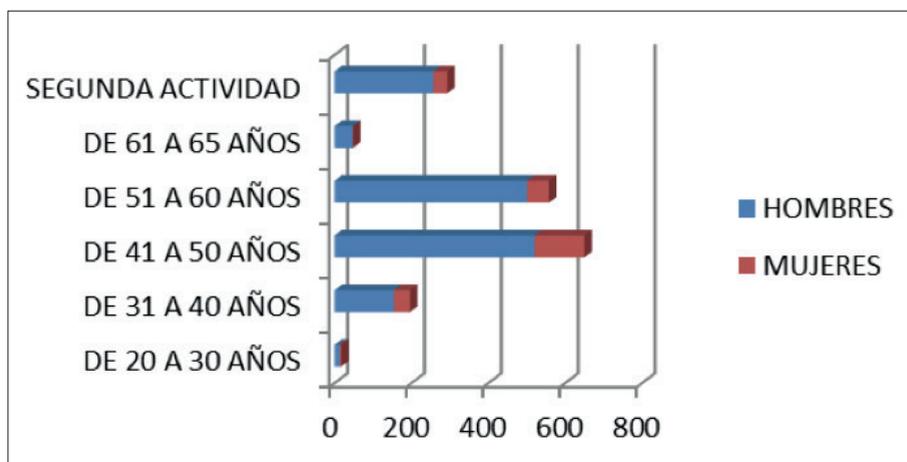
MUESTRA DE ESTUDIO ( CONTROL Y EXPERIMENTAL)		
Policías		%
Hombres	96	91%
Mujeres	9	9%
Total	105	

**Tabla 22.** Muestra de Estudio (Grupo Control y Experimental)

En nuestro estudio participó cerca del 8% de la plantilla, lo que refleja el buen grado y participación activa del cuerpo policial en la colaboración de la investigación. Si pasamos al detalle de la misma, en primer lugar, debemos hacer mención de que tenemos un 9% de participantes que son mujeres; este porcentaje podría parecernos a priori escaso o con una baja incidencia, pero no es así si se analiza en comparación con el colectivo de la Policía Local de València, la cual tiene actualmente una plantilla 1469 policías, con un porcentaje de mujeres en el cuerpo del 13%. Esto nos acerca a la media de mujeres dentro del colectivo policial (profesión muy masculinizada, a pesar de los intentos de equiparar la plantilla con reserva de plazas para mujeres).

Otro elemento a tener en cuenta y que se ha tenido presente en la selección de la muestra es la media de edad de los participantes en nuestra investigación: para la muestra es de 44 años, siendo para el grupo experimental de 47 años y para el grupo control de 42 años. Nuevamente estas cifras nos pueden parecer desajustadas por la elevada edad de los participantes de la muestra, pero se ajustan a la realidad del colectivo policial, que existe actualmente en la ciudad de València, donde se establece el grueso entre las franjas de edad de 41 a 50 años con 650 policías y el siguiente bloque de 51 a 55 años con 558 Policías. Estos datos nos revelan la elevada edad de la plantilla actualmente en la Policía Local de València. A estas

cifras hay que sumar los Policías que se encuentran en situación de segunda actividad, es decir, los que no realizan funciones operativas o de “calle”, que son 293, es decir, un 20%. Si a esto añadimos que se puede acceder a esta situación especial administrativa a partir de los 55 años de edad para los agentes, nos encontramos que existe parte de la plantilla que no ha querido cursar esta petición para no efectuar labores de seguridad en la vía pública. Con este colectivo alcanzamos la alarmante cifra del 24% de la plantilla actual. Esto quiere decir que uno de cada cuatro agentes policiales no podría realizar labores en la vía pública.



**Figura 27.** Plantilla de la Policía Local de València en situación de segunda actividad por tramos de edad año 2021. Fuente Policía Local de València.

Todos estos factores reseñados complican aún más si cabe los problemas de una plantilla tan envejecida que afecta de forma directa a la calidad del servicio que aporta a la ciudadanía, no cumpliendo con los ratios de policías/ciudadanos. La ratio de la Policía Local se sitúa en 1,8 agentes por cada 1.000 habitantes<sup>35</sup>, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) recomienda una media de dos agentes, concretamente marca el número máximo de 1 agente policial por cada 667 ciudadanos y ciudadanas. Además, la edad elevada y los problemas de género por el escaso número de mujeres dentro de la plantilla se verán con más detalle en el apartado de resultados y conclusiones.

35 Datos de la plantilla de la Policía Local de València a fecha 1/9/2021

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

ESTRUCTURA DE MANDO-MUESTRA DE ESTUDIO	
Comisario	1
Inspectores	9
Oficiales	20
Agentes	75
Total	105

**Tabla 23.** Estructura de Mando de la Muestra de Estudio (Grupo Control y Grupo Experimental).

La escala de mandos que ha sido seleccionada para nuestro estudio, nuevamente es muy homogénea entre ambos grupos, equiparándose en todas las escalas de mando. Se han seleccionado participantes de todas las escalas; básica que corresponde a los agentes, ejecutiva que corresponde a los oficiales, Técnica que corresponde a los Inspectores y finalmente superior, que corresponde a la escala de los Comisarios

CURSO FORMACIÓN MEDIACIÓN	
ALUMNOS	
COMISARIOS	1
INSPECTORES	5
OFICIALES	13
AGENTES	46
TOTAL	65

**Tabla 24.** Participantes del Curso de Formación de “Mediación Policial y Gestión emocional”

Como se puede ver en las tablas (**tabla 23 y tabla 24**), del total de los 65 estudiantes policiales que realizaron la formación específica para acreditarse como mediadores policiales profesionales, finalmente accedieron de forma voluntaria a participar en el estudio 53 policías, por lo que 12 policías renunciaron a participar en el mismo.

El desglose de los participantes por escala y género que realizaron las pruebas se adjuntan en las tablas 25 a 28:

	GRUPO EXPERIMENTAL-PRUEBAS PSICOCOGNITIVAS				
	COMISARIOS	INSPECTORES	OFICIALES	AGENTES	TOTAL
HOMBRE	1	5	9	34	49
MUJER			2	2	4
TOTAL	1	5	11	36	53

**Tabla 25.** Participantes del Grupo Experimental – Pruebas Psicocognitivas

	GRUPO EXPERIMENTAL-PRUEBAS E.E.G.				
	COMISARIOS	INSPECTORES	OFICIALES	AGENTES	TOTAL
HOMBRE		3	4	4	11
MUJER			1	3	4
TOTAL	0	3	5	7	15

**Tabla 26.** *Participantes del Grupo Experimental – Pruebas E.E.G*

	GRUPO CONTROL-PRUEBAS PSICOCOGNITIVAS				
	COMISARIOS	INSPECTORES	OFICIALES	AGENTES	TOTAL
HOMBRE		4	7	36	47
MUJER			2	3	5
TOTAL	0	4	9	39	52

**Tabla 27.** *Participantes del Grupo Control – Pruebas Psicocognitivas*

	GRUPO CONTROL-PRUEBAS E.E.G.				
	COMISARIOS	INSPECTORES	OFICIALES	AGENTES	TOTAL
HOMBRE		2	4	6	12
MUJER			1	2	3
TOTAL	0	2	5	8	15

**Tabla 28.** *Participantes del Grupo Control – Pruebas E.E.G.*

Por otro lado, ambos grupos de la muestra de nuestra investigación lo han sido de forma voluntaria y se ha cumplido con los requisitos establecidos por el Reglamento de Protección de datos de la UE 1725/2018 para la protección de datos en investigaciones científicas, que implica el tratamiento de datos y confidencialidad, así como por la normativa reguladora específica en España, la Ley Orgánica de Protección de datos personales (LOPD).

Se debe reseñar que la ley reconoce y concibe la investigación científica de una forma específica, especialmente las investigaciones realizadas por Universidades y mundo académico, como es la Tesis de investigación que presentamos. Por ello, se formalizó la correspondiente Declaración de aprobación ética. Este estudio fue aprobado por el Comité Ético de la Universidad de Valencia y todos los sujetos dieron su consentimiento informado por escrito.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En el siguiente apartado presentamos la hoja de información del Experimento a los policías voluntarios que participaron en el mismo, tanto para las pruebas de estudio del espectro de frecuencias en la corteza cerebral al análisis realizado mediante el registro electroencefalográfico (E.E.G.), como para las pruebas psicosociales de evaluación psicocognitiva emocional y de gestión de conflictos.



UNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA



Departament de Psicologia  
Evolutiva i de l'Educació



MEDIACIÓN  
POLICIAL

### ESTUDIO EXPERIMENTAL - HOJA DE INFORMACIÓN

Universitat de València  
Dpto. de Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales

---

NOMBRE DEL EXPERIMENTO: INTEMOPOL19

---

**Información**

En el presente experimento se investigan procesos relacionados con las emociones

El estudio constará de 1 sesión de aproximadamente 60-75 minutos: este tiempo se empleará para informarte del procedimiento, acomodar sobre tu cabeza un gorro provisto de sensores, probar su funcionamiento, realizar las pruebas y finalmente retirar el gorro y proceder a la limpieza de un gel hipoaérgico utilizado durante la sesión.

Los datos obtenidos a través de este experimento serán confidenciales. En ningún caso se publicará información personal ni existirá alguna relación entre sus datos personales, las respuestas dadas en cada una de las pruebas y el registro de su actividad cerebral. Su nombre será sustituido por un código.

El gorro provisto de sensores no produce ningún tipo de corriente, solo detecta la actividad de las neuronas de su cerebro. No produce ningún dolor. Tal vez algún picor como al llevar una gorra durante mucho tiempo.

Si acepta participar en este experimento:

- 1º- Necesitamos que siga las instrucciones de los investigadores (p.ej: **intentar no moverse mucho o parpadear en ciertos momentos de la prueba** porque estos electrodos son muy sensibles y cualquier movimiento puede afectar la calidad de la señal en la que estamos interesados).
- 2º- Realizará un experimento dividido en 3 apartados (que durará entre 33 y 40 minutos en total); generalmente aparecerán imágenes con cierto contenido emocional para que las evalúe a través de distintos métodos. Durante las pruebas se le irá explicando el procedimiento.

*Queremos que sepa que su participación en el estudio es realmente valiosa para el desarrollo de la investigación relacionada con el conocimiento del cerebro y en concreto para entender los cambios que se producen en él en relación a las emociones.*

*Muchísimas gracias por participar.*

---

Al terminar el experimento, si lo deseas, recibirás más información. Si tienes algún comentario o duda sobre este estudio o los datos recogidos también podrá dirigirse a la siguiente dirección de correo: [Carlos.caurin@uv.es](mailto:Carlos.caurin@uv.es) y [samuel.hernandez@uv.es](mailto:samuel.hernandez@uv.es)

**Imagen 36.** Hoja informativa para las pruebas de estudio del espectro de frecuencias en la corteza cerebral al análisis realizado mediante el registro electroencefalográfico (E.E.G.).



**MEDIACIÓN  
POLICIAL**

UNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA   
Facultat de Magisteri

Este cuestionario forma parte de un estudio de investigación para la mejora de los programas formativos y curriculares en mediación policial, así como el análisis del impacto de los métodos alternativos de resolución de conflictos en los agentes policiales, su satisfacción laboral y la resolución de conflictos con la ciudadanía. Esperamos que comprenda la importancia de este estudio para el colectivo del que forma parte y para futuras intervenciones que pueden mejorar los programas formativos y el servicio de mediación policial, así como su calidad de vida y la de sus compañeros/as de profesión. Por ello, le solicitamos su colaboración.

Es anónimo y confidencial. Al cumplimentar el mismo usted expresa su consentimiento para el análisis de los datos obtenidos. Le agradecemos de antemano su participación, todos los datos serán tratados anónimamente y de manera confidencial.

En esta parte del cuestionario debe reflejar algunos datos personales. Su objetivo es poder agrupar sus respuestas con la de otros/as profesionales de características similares a las suyas para ver si estas variables (por ejemplo: sexo, edad, antigüedad, tipo de servicio, etc.) influyen sobre los parámetros a estudiar. (Indique numéricamente cuando sea requerido en el campo o bien pulse al desplegable para elegir opción y seleccione la más adecuada en su caso)

<b>EDAD</b>	Indique su edad.	<b>GÉNERO</b>	Elija un elemento.	
<b>ESTADO CIVIL</b>	Elija opción	<b>HIJOS A SU CARGO</b>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<b>Nº</b> ¿Cuántos?
		<b>PERSONAS MAYORES O DEPENDIENTES A SU CARGO</b>	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<b>Nº</b> ¿Cuántas?
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Elija nivel de estudios.			

<b>Tipo de Relación Laboral</b>	Elija un elemento.
<b>Antigüedad en la Policía Local</b>	Número Años
<b>Antigüedad en el puesto actual</b>	Número de Años
<b>Nivel Jerárquico (Rango)</b>	Elija un Rango.
<b>Personas a su cargo (personal administración no policías o agentes policiales)</b>	Número Personas
<b>Función Policial</b>	Elija un elemento.
<b>Unidad servicio especializada</b>	Elija un elemento.

**Imagen 37.** Hoja informativa para las pruebas psicosociales de evaluación psicocognitiva emocional y de gestión de conflictos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **3.3. Diseño y validación de cuestionarios**

Se emplearon una batería de test, seleccionados específicamente por el análisis de los factores que el estudio estaba focalizado, empatía, gestión emocional, resolución de conflictos, conflictos interpersonales, estilos de afrontamiento de conflictos... los cuales han sido validados internacionalmente y utilizados en múltiples estudios en el mismo sentido.

#### **3.3.1. Test Thomas Killmann sobre estilo personal de gestión de conflictos interpersonal y negociación (30 ítems; adaptación y validación del cuestionario ROC-I 1983)**

Este cuestionario se focaliza en los estilos de resolución de conflictos; en el mismo se establecieron cinco estilos, donde las personas se posicionan de forma mayoritaria a la hora de resolver conflictos (Kilmann & Thomas, 1977). El cuestionario ha sido aplicado a diversos colectivos, entre los que se encuentran estudios para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para analizar la forma en la que son tendentes a resolver conflictos según el estilo de afrontamiento que aplican.

Según el cuestionario, los cinco estilos posibles son:

- *Integración (Estilo cooperativo):*

Alto interés por uno mismo y los demás. Es un estilo que implica la colaboración entre los actores, por lo que puede llevar a la apertura, el intercambio de información y el examen de las diferencias existentes para tratar de llegar a una solución que sea aceptable para ambas partes. Este estilo supone la comunicación directa entre partes, lo que posibilita la resolución de problemas, conduciendo a soluciones creativas e imaginativas para los mismos.

- *Servilismo (Estilo de acomodación):*

Bajo interés propio y alto interés por los demás. Cuando una persona adopta este estilo opta por no tomar en cuenta las diferencias existentes con la otra parte y se centra en enfatizar y destacar los aspectos comunes existentes entre ambos para procurar satisfacer el interés del otro actor. Supone en cierto grado un sacrificio para el protagonista que adopta este estilo.

- *Dominación (Estilo competitivo):*

Alto interés propio y bajo interés por los demás. Es un estilo que ha sido identificado con el eje de variables ganador-perdedor. Se trata de un tipo de persona que procurará por todos los medios lograr su objetivo y que, como consecuencia de ello, ignorará bastante a menudo las necesidades y expectativas de su oponente.

● *Evitación (Estilo evitativo):*

Bajo interés por los resultados propios y por los de los demás. Claramente asociada con la retirada y la evitación de la problemática, en ocasiones trata de dejar de afrontar estos problemas, esperando a un momento más adecuado, que generalmente nunca aparece.... En otras ocasiones, directamente opta por una retirada evitando totalmente afrontar el conflicto.

● *Tendencia al compromiso (Estilo basado en el compromiso):*

Interés intermedio propio y por los demás. Aquí las partes ceden algo en su posición para poder tomar una decisión mutuamente aceptable para ambas. A veces significa intercambio de concesiones; otras, la búsqueda de una posición intermedia.

El test admite tres formas de abordaje a los conflictos atendiendo al nivel jerárquico de la otra parte: conflictos con *superiores* (forma A), conflictos con *subordinados* (forma B), o conflictos con *compañeros* (forma C). A partir de 28 ítems permite evaluar cinco estilos de gestión de conflictos -integración (7 ítems), evitación (6 ítems), dominación (5 ítems), servilismo (6 ítems) y compromiso (4 ítems)-, en una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos, de 1 («completamente en desacuerdo») a 5 («completamente de acuerdo»), (Munduate et al.,1993).

A continuación, presentamos las preguntas realizadas en este test por categorías y agrupadas por estilos de gestión de conflictos.

● Integración

- o1. Ante una dificultad de trabajo con... intento analizar la situación con él para encontrar una solución aceptable para ambos.
- o4. Ante una situación problemática con... intento integrar mis ideas y las tuyas para alcanzar una decisión conjunta.
- o5. Trato de analizar con... las soluciones a los problemas que nos beneficien a ambos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

12. Ante una situación problemática con... la información que intercambio con él es siempre auténtica.

22. Ante un problema de trabajo con... trato de plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor forma posible.

23. Colaboro con... para llegar a soluciones aceptables para ambos.

28. Ante un problema de trabajo con... intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo.

### ● Evitación

03. En cuestiones de trabajo, trato de evitar que me pongan en un aprieto e intento no implicar a nadie en el problema que tengo con...

06. Cuando se trata de problemas de trabajo, generalmente evito discutir abiertamente con...

16. Intento no mostrar desacuerdo con...

17. Evito tropiezos con...

26. Trato de no mostrar mi desacuerdo con... para evitar problemas

27. Intento evitar situaciones enojosas y desagradables con...

### ● Dominación

08. Procuo utilizar todos los recursos a mi alcance para que mis ideas sean aceptadas.

09. Uso de mi prestigio profesional y de la autoridad conferida para presionar a mi favor.

18. Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan.

21. Ante una situación problemática con, generalmente me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista.

25. En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con...

- Servilismo

02. Ante un problema de trabajo, generalmente intento satisfacer las necesidades de...

10. Generalmente actúo como desea...

11. Generalmente acato los deseos de...

13. Ante una dificultad de trabajo con... generalmente le hago concesiones.

19. En el trabajo, generalmente acato las sugerencias de...

24. En el trabajo, intento satisfacer las expectativas de...

- Compromiso

07. Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución.

14. Generalmente propongo un camino intermedio para romper con los puntos muertos.

15. Ante problemas de trabajo procuro lograr acuerdos con...

20. Al buscar soluciones a un problema de trabajo con... a veces, tengo que ceder un poco para conseguir algo.

### **3.3.2. Test Interpersonal Reactivity Index de Davis (IRI; 1980)**

Como punto de partida debe advertirse que se empleó la versión con 28 ítems traducidos al español, que integra 4 subescalas que permiten evaluar diferentes dimensiones de la empatía. Este instrumento fue validado para población adulta española en 2003 por Pérez-Albéniz y colaboradores.

El Índice de Reactividad Interpersonal (IRI) es de gran utilidad para la investigación ya que establece una medida de la empatía con un enfoque multidimensional. En este caso, debemos entender la empatía como aquella capacidad que desarrollamos ya desde nuestra infancia, debido a la cercanía emocional hacia la otra persona. Nos permite ser capaces de sentir, de comprender aquello que la otra persona a su vez está sintiendo. Esto es fundamental para la labor policial ya que desarrolla un papel determinante en nuestra relación profesional con la ciudadanía.

Encontramos dos niveles o formas de empatía:

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- *Empatía cognitiva*: proceso de comprender el punto de vista de otra persona a partir del conjunto de signos que emite (vemos su problema en perspectiva).
- *Empatía afectiva*: respuesta emocional de quien observa el estado afectivo de otras personas, es decir, poder sentir lo que el otro siente y reaccionar emocionalmente a su sentimiento.

El Índice de Reactividad Interpersonal fue desarrollado por Mark H. Davis, un profesor de psicología en Eckerd College, para ser usado en el ámbito de las ciencias sociales y para evaluar las diferencias de género en la disposición empática, el desarrollo prosocial y la conducta pro social en población adolescente, así como en la función inhibidora de la empatía en la conducta agresiva.

El instrumento contiene cuatro subescalas de siete ítems, cada una de las cuales describe un aspecto separado del concepto global de “empatía”. Por tanto, el IRI proporciona dos subescalas para la medida de empatía cognitiva (escalas de “toma de perspectiva” y de “fantasía”), y dos más para la medida de la empatía afectiva (las escalas de “preocupación empática” y de “angustia personal”).

### - *Pertenecientes a la empatía cognitiva:*

1. Toma de perspectiva (PT): intentos espontáneos del sujeto por adoptar la perspectiva del otro ante situaciones reales de la vida cotidiana, es decir, la habilidad para comprender el punto de vista de la otra persona.
2. Fantasías (FS): tendencia a identificarse con personajes del cine y de la literatura, es decir, la capacidad imaginativa del sujeto para ponerse en situaciones ficticias.

### - *Pertenecientes a la empatía afectiva:*

1. Conducta empática (EC): reacciones emocionales de las personas ante las experiencias negativas de los otros. Sentimientos de compasión, preocupación y cariño ante el malestar de otros (se trata de sentimientos «orientados al otro»).
2. Malestar personal (PD): reacciones emocionales de las personas ante las experiencias negativas de los otros; sentimientos de ansiedad y malestar que el sujeto manifiesta al observar las experiencias negativas de los demás (se trata de sentimientos «orientados al yo»).

### - *Medición de resultados*

El IRI, presenta un cuestionario de 28 ítems, que se responde mediante una escala Likert de cinco puntos, la cual va desde “No me describe bien” hasta “Me describe muy bien”. Durante el proceso de desarrollo del test, Mark H. Davis presentó las preguntas a un conjunto de 201 hombres y 251 mujeres.

Los resultados medios obtenidos en estos experimentos se presentan en la siguiente tabla ( **Tabla 29**- *Resultados medios Test Interpersonal Reactivity Index de Davis (IRI; 1980)* - entre paréntesis aparece la desviación estándar -):

	Hombres	Mujeres
<b>Escala de toma de perspectiva</b>	16,78 (+ 4,72)	17,96 (+ 4,85)
<b>Escala de fantasía</b>	15,73 (+ 5,60)	18,75 (+ 5,17)
<b>Escala de preocupación empática</b>	19,04 (+ 4,21)	21,67 (+ 3,83)
<b>Escala de angustia personal</b>	9,46 (+ 4,55)	12,28 (+ 5,01)

**Tabla 29**- *Resultados medios Test Interpersonal Reactivity Index de Davis (IRI; 1980)*

Los ítems que pertenecen a cada subescala son:

- PT: -3, 8, 11, -15, 21, 25, 28
- FS: 1, 5, -7, -12, 16, 23, 26
- EC: 2, -4, 9, -14, -18, 20, 22
- PD: 6, 10, -13, 17, -19, 24, 27

Como podemos ver, algunos ítems aparecen con signo negativo, y esto significa que tendrán una diferente puntuación a la hora de realizar el sumatorio. Como se mencionaba anteriormente, la escala va del 1 al 5, por lo tanto, los ítems positivos tendrán una puntuación de 1-2-3-4-5; mientras que los ítems negativos tendrán una puntuación de 5-4-3-2-1. Una vez respondido el cuestionario, debemos sumar las puntuaciones que corresponden a los ítems que pertenecen a cada subescala individual, obteniendo un resultado de mínimo a máximo 28. La forma de interpretarlo es, por ejemplo, que, a menor puntuación en PT, menor será la capacidad del sujeto para comprender el punto de vista del otro, y viceversa.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Se trata de una escala de fácil aplicación, formada por 28 ítems distribuidos en cuatro subescalas que miden cuatro dimensiones del concepto global de empatía:

- *Toma de perspectiva* (PT)
- *Fantasía* (FS)
- *Preocupación empática* (EC) y
- *Malestar personal* (PD)

Consiete ítems cada una de ellas que señalaremos a continuación en la siguiente tabla. La característica más destacada de este instrumento es que permite medir tanto el aspecto cognitivo como la reacción emocional del individuo al adoptar una actitud empática, las subescalas PT y FS evalúan los procesos más cognitivos, la puntuación en *Toma de perspectiva* indica los intentos espontáneos del sujeto por adoptar la perspectiva del otro ante situaciones reales de la vida cotidiana, es decir, la habilidad para comprender el punto de vista de la otra persona. La subescala de *Fantasía* evalúa la tendencia a identificarse con personajes del cine y de la literatura, es decir, la capacidad imaginativa del sujeto para ponerse en situaciones ficticias. Las subescalas de *Preocupación empática* (EC) y *Distrés o malestar personal* (PD) miden las reacciones emocionales de las personas ante las experiencias negativas de los otros, en la primera (EC) se miden los sentimientos de compasión, preocupación y cariño ante el malestar de otros (se trata de sentimientos «orientados al otro»), en la segunda (PD) se evalúan los sentimientos de ansiedad y malestar que el sujeto manifiesta al observar las experiencias negativas de los demás (se trata de sentimientos «orientados al yo») (Davis, 1983; Mestre, Pérez Delgado, Frías y Samper, 1999).

**Tabla 6**  
**Dimensiones de la versión en español del *Interpersonal Reactivity Index***

<b>Factor</b>	<b>Ítems</b>
1. TP	<p>(3) A veces encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otros (R).</p> <p>(8) En un desacuerdo con otros, trato de ver las cosas desde el punto de vista de los demás antes de tomar una decisión.</p> <p>(11) A veces intento entender mejor a mis amigos imaginando cómo ven las cosas desde su perspectiva.</p> <p>(15) Si estoy seguro/a de que tengo la razón en algo, no pierdo mucho tiempo escuchando los argumentos de otras personas (R).</p> <p>(21) Creo que todas las cuestiones se pueden ver desde dos perspectivas e intento considerar ambas.</p> <p>(25) Cuando estoy molesto con alguien, generalmente trato de «ponerme en su pellejo» durante un tiempo.</p> <p>(28) Antes de criticar a alguien, intento imaginar cómo me sentiría yo si estuviera en su lugar.</p>
2. F	<p>(1) Con cierta frecuencia sueño despierto y fantaseo sobre cosas que podrían pasarme.</p> <p>(5) Realmente me siento «metido» en los sentimientos de los personajes de una novela.</p> <p>(7) Generalmente soy objetivo cuando veo una película o una obra de teatro y no me suelo «meter» completamente en ella (R).</p> <p>(12) Es raro que yo me «meta» mucho en un buen libro o en una película (R).</p> <p>(16) Después de ver una obra de teatro o una película, me siento como si fuese uno de los protagonistas.</p> <p>(23) Cuando veo una buena película, puedo ponerme muy fácilmente en el lugar del protagonista.</p> <p>(26) Cuando estoy leyendo una novela o historia interesante, imagino cómo me sentiría si me estuviera pasando lo que ocurre en la historia.</p>
3. EC	<p>(2) A menudo tengo sentimientos de compasión y preocupación hacia gente menos afortunada que yo.</p> <p>(4) A veces no me dan mucha lástima otras personas cuando tienen problemas (R).</p> <p>(9) Cuando veo que se aprovechan de alguien, siento necesidad de protegerle.</p> <p>(13) Cuando veo que alguien se hace daño, tiendo a permanecer tranquilo (R).</p> <p>(14) Las desgracias de otros no suelen angustiarme mucho (R).</p> <p>(18) Cuando veo que alguien está siendo tratado injustamente, no suelo sentir mucha pena por él (R).</p> <p>(20) A menudo me conmueven las cosas que veo que pasan.</p> <p>(22) Me describiría como una persona bastante sensible.</p>

**MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

<b>Factor</b>	<b>Ítems</b>
4. PD	(6) En situaciones de emergencia, me siento aprensivo e incómodo. (10) A veces me siento indefenso/a cuando estoy en medio de una situación muy emotiva. (17) Me asusta estar en una situación emocional tensa. (19) Generalmente soy bastante efectivo/a afrontando emergencias (R). (24) Tiendo a perder el control en las emergencias. (27) Cuando veo a alguien en una emergencia que necesita ayuda, pierdo el control.
<b>Nota: PT: Perspective taking (Toma de perspectiva); F: Fantasy (Fantasía); EC: Empathic concern; PD: Personal distress</b>	

**Tabla 30.** Dimensiones de la versión en Español del Interpersonal Reactivity Index.



**Figura 28.** Esquema de las 4 escalas de empatía, adaptación de Perez et al, (2003).

### **3.3.3. Test batería Unipsico model**

Los ítems seleccionados para la investigación: recursos, demandas y conflictos interpersonales, satisfacción laboral y problemas psicosomáticos.

Esta batería, que se circunscribe dentro de un modelo denominado UNIPSIICO, está diseñada con la finalidad de poder establecer evaluaciones de los factores de riesgo y psicosociales en el entorno laboral y sus consecuencias. Tiene especial significación utilizarla, dado que la profesión de policía está catalogada como de riesgo, por el elevado grado de estrés y sus consecuencias, debido a que muchas de las actuaciones ante las que se enfrentan los agentes son impredecibles y de riesgo para su integridad física y mental. Ello se refleja en las cifras de bajas laborales, absentismo y, lo más preocupante, en la elevada tasa de suicidios entre los miembros de este colectivo.

Otro de los elementos que nos hizo utilizar esta batería era ampliar los estudios que analizaban los factores antes descritos en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y, específicamente, en los Policías Locales. Para Torrente (1992) la Policía Local es una de las instituciones sociales y policiales con menos estudios disponibles, además se considera su profesión como “inherentemente estresante” (Goiria, J. et al 2003).

El cuestionario fue desarrollado y validado entre los años 2000 y 2005 en la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIICO) de la Universitat de València y cumple todos los requisitos exigidos para un método de evaluación de factores psicosociales. Fue creada para estudiar y dar solución a los problemas vinculados a la realización del trabajo y a la gestión de los recursos humanos, para ello se tomaron como referencia para su diseño el Modelo de Demandas-Control de Karasek, el Modelo de Ajuste Persona-Ambiente, y el Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist. Su desarrollo se ha basado en años de investigación durante los que se ha trabajado sobre las variables que debían ser incluidas en el instrumento, las relaciones que se establecen entre ellas y cómo se debían interpretar las puntuaciones.

El cuestionario en su conjunto, y todas las escalas, han obtenido valores de fiabilidad y validez adecuados, tanto en España como en otros países (p.e., Argentina, Brasil, Chile, México y Portugal). Existen estudios publicados en revistas científicas nacionales e internacionales de reconocido prestigio, así como tesis doctorales, que documentan el cumplimiento de todos los requisitos psicométricos exigidos a este tipo de instrumentos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

El cuestionario incluye escalas para evaluar demandas y recursos laborales de carácter psicosocial. Un exceso de demandas puede deteriorar la salud del trabajador, mientras que la presencia de recursos favorece el desarrollo de un clima social y un contexto laboral saludable. Altas puntuaciones en las escalas que evalúan demandas indican, por regla general, presencia de riesgos psicosociales, mientras que en el caso de los recursos los indicios de riesgo psicosocial los determinan bajas puntuaciones.

El formato estándar de la Batería UNIPSIICO incluye escalas para evaluar las siguientes variables:

1. Factores psicosociales de demanda: conflictos interpersonales, inequidad en los intercambios sociales, conflicto de rol, ambigüedad de rol, y carga de trabajo.
2. Factores psicosociales de recursos: apoyo social en el trabajo, retroinformación, disponibilidad de recursos en el trabajo y autonomía.
3. Acoso psicológico en el trabajo (mobbing).
4. Consecuencias de los riesgos psicosociales: satisfacción laboral, problemas de salud, e inclinación al absentismo.
5. Ítems independientes, no agrupados en escalas, para recoger información sobre datos sociodemográficos (v.g., sexo, edad, antigüedad laboral) y sociolaborales (v.g., turnicidad, posibilidades de promoción, estabilidad laboral) de los trabajadores.

Los ítems que forman las escalas y los ítems independientes fueron redactados tras una revisión de la literatura que contemplaba la definición de las variables que evalúan con el fin de dotar a las escalas de validez de contenido.

Gracias a la flexibilidad del cuestionario, para la investigación no se consideró necesario realizar el test completo o estándar, centrándonos en los ítems que buscaba la investigación. Los apartados seleccionados fueron los siguientes:

1. Conflictos interpersonales. Valora la frecuencia con la que los trabajadores perciben conflictos que vienen de la dirección, del supervisor, de los compañeros, de otros empleados de la organización, y de los clientes de la organización (en el caso de que el trabajador realice su trabajo hacia los clientes).
2. Inequidad en los intercambios sociales. Se define como la ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales, o percepción de falta de justicia organizacional.

3. Conflicto de rol. Situación en la que se encuentra una persona cuando no puede satisfacer simultáneamente las expectativas de rol contradictorias en las que está envuelta.
4. Ambigüedad de rol. Grado de incertidumbre que el trabajador que desempeña un rol tiene respecto al mismo. Esta incertidumbre está producida por falta de información, que puede ser debida a deficiencias objetivas en el contenido del mensaje o a deficiencias de los canales de comunicación.
5. Carga de trabajo. Evalúa la carga de trabajo cuantitativa y cualitativa. La carga de trabajo cuantitativa alude al número de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, mientras que la cualitativa hace referencia a la dificultad de la tarea y al volumen de información que se debe procesar en relación al tiempo disponible.

Escalas	Ítem	Media	dt	Asimetría	Curtosis
Conflictos interpersonales	Conflictos supervisor	0,72	0,78	1,13	1,48
	Conflictos compañeros	0,84	0,74	0,88	1,43
	Conflictos usuarios/clientes	1,21	0,98	0,71	0,16
	Conflictos familia clientes	0,84	0,74	0,78	0,90
	Conflictos dirección	0,77	0,85	1,32	2,19
	Conflictos otros trabajadores	0,72	0,73	1,05	1,85
	<b>Valores para la escala</b>	<b>0,85</b>	<b>0,54</b>	<b>0,71</b>	<b>1,12</b>
Inequidad en intercambios sociales	Poner en trabajo	2,17	1,23	-0,09	-0,95
	Obtengo recompensas	2,18	1,20	-0,19	-0,90
	Dejar la piel	1,91	1,22	0,10	-0,89
	Esfuerzo	1,76	1,17	0,23	-0,76
	Atención	1,60	1,11	0,34	-0,54
	<b>Valores para la escala</b>	<b>1,93</b>	<b>0,88</b>	<b>0,04</b>	<b>-0,36</b>
Conflicto de rol	Cosas diferentes	1,64	1,04	0,41	-0,31
	Hacer tareas no autorizado	0,85	1,03	1,26	1,02
	Trabajar con dos grupos	1,54	1,32	0,45	-0,94
	Demandas incompatibles	0,93	1,04	1,10	0,68
	Tareas sin recursos	1,48	1,16	0,51	-0,57
	<b>Valores para la escala</b>	<b>1,29</b>	<b>0,81</b>	<b>0,63</b>	<b>-0,00</b>
Ambigüedad de rol	Autoridad	0,78	0,97	-1,35	1,46
	Objetivos planificados	1,01	1,02	-0,97	0,46
	Responsabilidades	0,44	0,73	-1,95	4,21
	Criterios evadán	1,73	1,40	-0,31	-1,19
	Lo que esperan	1,17	1,19	-0,89	-0,11
	<b>Valores para la escala</b>	<b>2,98</b>	<b>0,80</b>	<b>-0,76</b>	<b>0,29</b>
Carga de trabajo	Situaciones duras	1,99	1,06	0,15	-0,65
	Hacer varias cosas	2,53	1,07	-0,35	-0,53
	Complicarse trabajo	1,57	1,11	0,38	-0,58
	Relajado	2,06	1,09	0,08	-0,62
	Tiempo suficiente	2,07	1,14	-0,01	-0,78
	Trabajo difícil	0,66	0,88	1,55	2,55
	<b>Valores para la escala</b>	<b>1,18</b>	<b>0,68</b>	<b>0,19</b>	<b>-0,16</b>

**Tabla 31.** Estadísticos descriptivos para los Ítems de la escala de demanda (Batería UNISPICO)

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Todas las pruebas realizadas se encuentran en formato digital y en los anexos de este trabajo de investigación, de igual forma, puede consultar las pruebas accediendo y escaneando el **Código QR** que adjuntamos (**Código Qr 1**), que habilita el acceso a los cuestionarios de evaluación psicocognitiva emocional

### Código Qr 1- batería de test Psicosociales



The image shows a screenshot of the Webpol platform interface. At the top, there are logos for the University of Valencia, the Faculty of Magisteri, and the 'MEDIACIÓN POLICIAL' program. The main heading reads 'TEST PRUEBA PSICOTÉCNICA MEDIACIÓN POLICIAL ( GESTIÓN EMOCIONAL, EMPATIA Y RESOLUCIÓN CONFLICTOS)'. Below this, there is a search bar and a list of course materials. A blue arrow points from the URL 'https://forms.gle/g2BiPcZdPhd5piua6' to the 'Trabajos supuestos prácticos modulo 2' entry in the course list. The footer contains logos for the Government of Valencia, the IPPOS (Instituto de Promoción y Orientación Profesional), and other institutional logos.

Imagen 38. Plataforma Curso Webpol Mediación Policial – Acceso a las pruebas Psicocognitivas

### **3.4. Registro electroencefalográfico (E.E.G)**

Se utilizó un enfoque múltiple para estudiar la inteligencia emocional en los dos grupos de participantes. Por un lado, una evaluación psicocognitiva basada en la medición de la empatía y en los valores sociales de los participantes a través de su capacidad para evaluar imágenes con cierto contenido emocional. Y, por otro, un análisis neurofuncional mediante la actividad electroencefalográfica medida durante la visualización de dichas imágenes.

Es importante tener presente la declaración de aprobación ética de la Universidad de València puesto que este estudio fue aprobado por el Comité Ético de la Universidad de Valencia y todos los sujetos dieron su consentimiento informado por escrito.

#### *- Participantes*

Para el estudio se reclutaron 30 participantes del cuerpo de la Policía Local de Valencia (España). Sus edades oscilaban entre los 34 y los 55 años. Un primer grupo de participantes (15 sujetos; grupo formación) estaba formado por agentes de policía que recibieron un curso de formación dirigido a la resolución de conflictos. Un segundo grupo estaba compuesto por 15 agentes que no recibieron dicho curso de formación (grupo control). Todos estos participantes no tenían antecedentes de deficiencias neurológicas o psiquiátricas y tenían una visión normal (o corregida a normal). Eran diestros, evaluados con una versión abreviada en español del Edinburgh Handedness Inventory (Oldfield, 1971).

#### *- Procedimiento e instrumentos*

En cuanto a las *Pruebas de evaluación de estímulos emocionales* todas ellas se crearon mediante el software E-Studio (E-Prime; RRID:SCR\_009567; Psychology Software Tools, Inc., Sharpsburg, Pennsylvania, EE. UU.).

Los participantes realizaron tres pruebas diferentes en una sala con atenuación de sonido, donde se sentaron cómodamente, sin la presencia de otras personas, en un ambiente oscuro y sin más estímulos visuales que los del entorno experimental. Se presentó un grupo de imágenes (estímulos) en un monitor de alta resolución situado aproximadamente a la altura de los ojos, a 80 centímetros de distancia y frente al participante. El orden de presentación de los estímulos fue aleatorio para cada participante. Dichos estímulos estaban compuestos por imágenes con un alto contenido emocional, que se utilizaron para provocar una res-

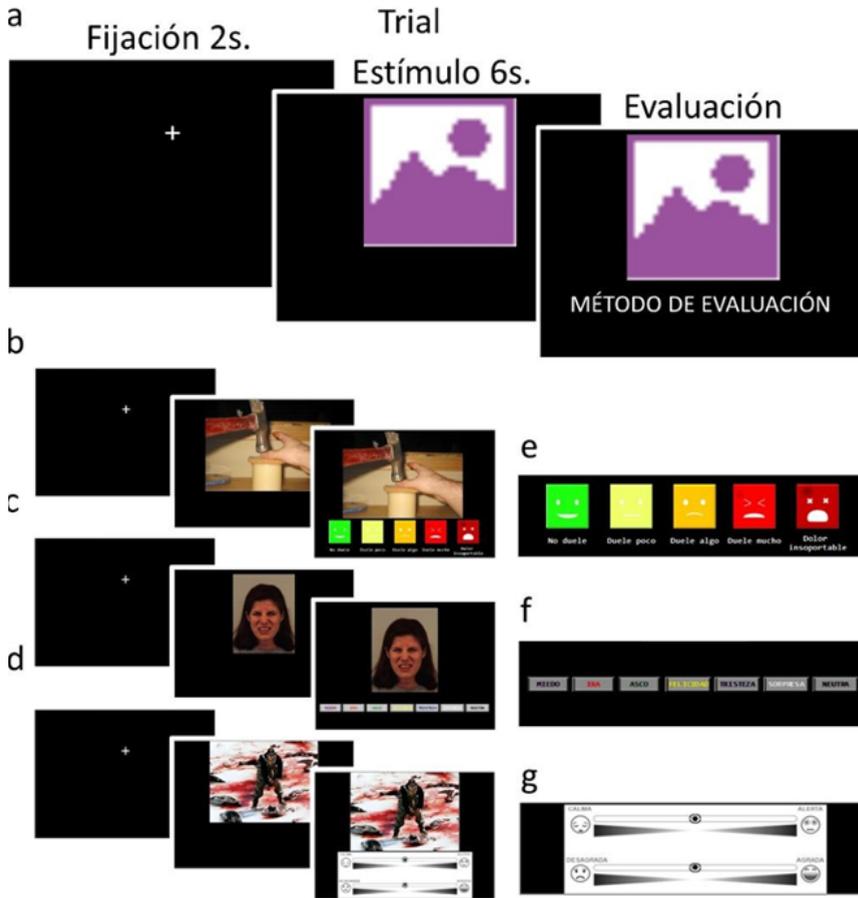
## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

puesta en los sujetos. Antes de comenzar la prueba, se informó a cada participante sobre el procedimiento. Además, una serie de avisos en pantalla informaban de los pasos que debían seguir durante la prueba. Cada ensayo comenzaba con una imagen de fijación, un símbolo “+” blanco sobre fondo negro. Este símbolo se colocaba en el centro del estímulo que aparecía 2 segundos después. Tras la aparición del estímulo, este se mantenía en la pantalla durante 6 segundos y, a continuación, aparecía un método de evaluación bajo la imagen (Fig. 29a). Para este periodo no se estableció ningún límite de tiempo, con el fin de conocer en todo caso el tiempo de reacción de cada respuesta. La sesión experimental completa duró aproximadamente 35 minutos.

Se utilizaron tres tipos de estímulos:

*Conjunto de imágenes de laboratorio DECETY:* Una serie de 128 imágenes digitales en color que mostraban miembros humanos (manos y pies) en situaciones dolorosas y no dolorosas para contextos equivalentes, desde ángulos que promovían la perspectiva en primera persona (Jackson et al., 2005; Fig. 29b). Estas imágenes se utilizaron para la evaluación del dolor ajeno, que se interpreta como una forma de empatía humana (Hodges y Wegner, 1997; Jackson et al., 2006). Para esta prueba se eligieron 64 estímulos, 32 que mostraban escenas de pies (16 escenas) y manos (16 escenas) que sufrían algún daño y sus 32 escenas correspondientes en las que no se producía tal accidente. Para evaluar las imágenes, los participantes utilizaron una escala de dolor que les permitía elegir entre cinco niveles de percepción del dolor de las personas, que oscilaban entre “ningún dolor” y “dolor insoportable” (Niveles de dolor: ningún dolor, dolor bajo, dolor moderado, dolor alto, dolor insoportable; Fig. xe).



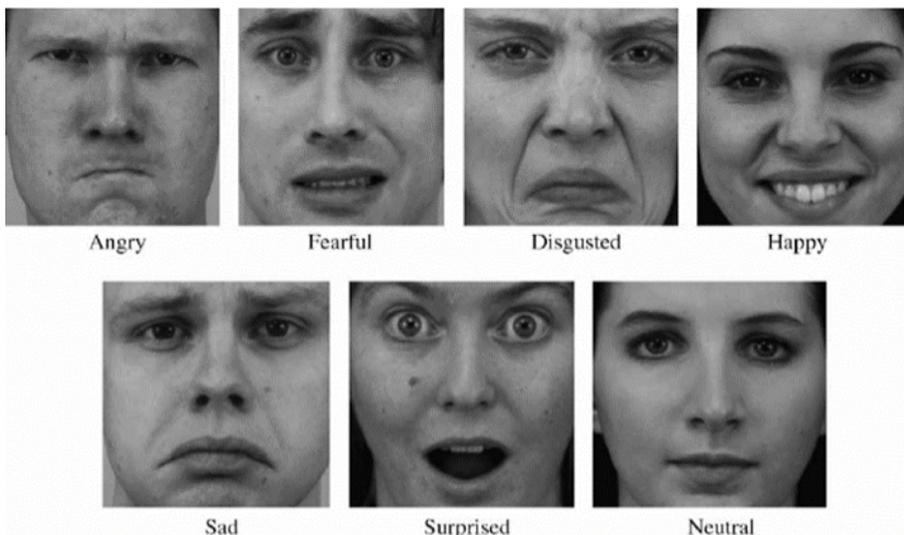
**Figura 29.** Secuencia de pantallas mostradas durante la evaluación de imágenes

*Karolinska Directed Emotional Faces* (KDEF; Lundqvist et al., 1998). Un conjunto de imágenes de rostros humanos de 70 individuos que muestran 7 expresiones faciales básicas: miedo, ira, asco, felicidad, tristeza, sorpresa y neutral. (Fig. 29 c). En esta prueba los participantes realizaron una tarea de identificación de emociones faciales, en la que elegían una emoción de entre estas seis posibilidades diferentes y la expresión facial neutra, mostrada en la pantalla durante el periodo de evaluación (Fig. 29d). Se mostraron 8 imágenes por expresión (un total de 56 imágenes) a cada participante.

### MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Esta prueba se considera relacionada con la evaluación de la empatía y, a pesar de implicar tanto la dimensión afectiva como la cognitiva de la empatía, la clasificación de las emociones sin evaluación de la valencia parece estar especialmente relacionada con la segunda perspectiva (Hess et al., 1998; Wai y Tiliopoulos, 2012).

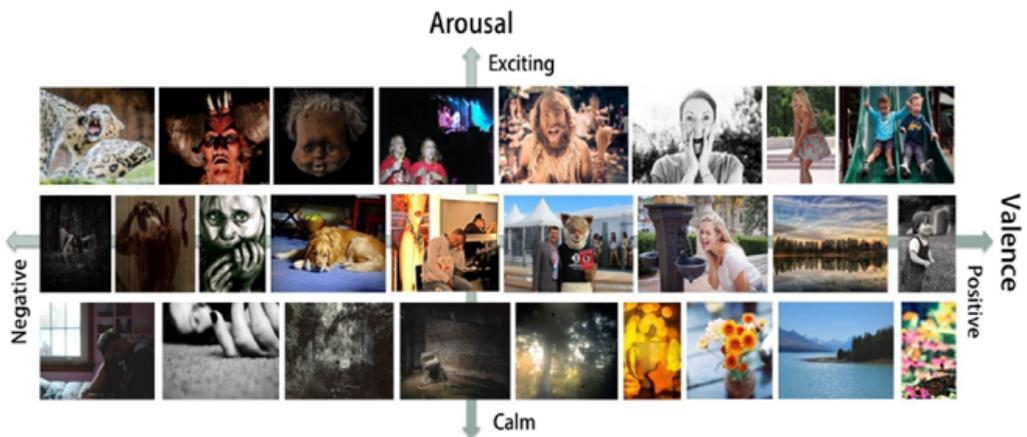


**Figura 30.** Secuencia de imágenes del Karolinska Directed Emotional Faces (KDEF)

El Sistema Internacional de Imágenes Afectivas (IAPS; NIMH Center for Emotion and Attention (CSEA), University of Florida, Florida, UU. UU.). Un conjunto de datos estandarizados de 956 fotografías en color que van desde las escenas cotidianas hasta las extremadamente raras (Lang et al., 2008; Fig. xd). Esta estandarización y un extenso meta-análisis han permitido generar valores medios de la población estadounidense para las variables de placer y excitación para cada una de las imágenes del IAPS. Además, existe una adaptación de estos valores para las variables de placer y excitación (valencia y arousal respectivamente) que han sido estandarizados en la población española (Moltó et al., 2013). En nuestro estudio se seleccionaron 40 imágenes del conjunto de datos, 20 de valencia agradable y 20 de valencia desagradable, para presentarlas a los participantes. En la mayoría de los casos, las imágenes con una clara valencia negativa mostraban situaciones de injusticia social, tales como: efectos de los abusos y maltratos sobre las mujeres, enfermos terminales con cuidados intensivos, pobreza infantil en el tercer mun-

do, efectos de la guerra sobre las personas (civiles y militares), maltrato animal, violencia con armas, etc. La evaluación de estas imágenes se realizó mediante una versión simplificada (el *Affective Slider (AS)*; Fig. xg), de la ampliamente utilizada técnica del *Self Assessment Manikin (SAM)*, que sustituye los valores discretos de dolor de la escala en SAM por una escala continua de dolor mediante un botón en una barra deslizante.

El AS ha demostrado ofrecer resultados consistentes sobre el uso del SAM, con la ventaja añadida de ser una interfaz más intuitiva (Betella & Verschure, 2016). Solo se evaluaron dos variables o dimensiones en cada imagen (Fig. xg): valencia (desagradable/placentero; de -5 a +5 respectivamente) y arousal (tranquilo/excitado; de -5 a +5 respectivamente).



**Figura 31.** Secuencia de imágenes del Sistema Internacional de Imágenes Afectivas (IAPS; NIMH Center for Emotion and Attention (CSEA))

- Registro de datos

*Actividad electroencefalográfica.* Para minimizar los artefactos generados por el sujeto en la señal EEG durante el periodo de visualización de los estímulos, que posteriormente se utilizó para analizar la densidad del espectro de potencia, se pidió a los participantes que se abstuvieran de parpadear y de mover los ojos.

La actividad electroencefalográfica (EEG) continua se registró durante las tres pruebas diferentes utilizando un gorro elástico (EASYCAP GmbH; Herrsching, Alemania) provisto de 24 electrodos que se colocaron según el Sistema Internacional

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

10/20 (Fp1, Fp2, F3, F4, C3, C4, P3, P4, O1, O2, F7, F8, T7, T8, P7, P8, Fz, Cz, Pz, M1, M2, AFz, CPz, POz) cubriendo la superficie del cráneo correspondiente a las regiones del córtex de mayor interés en nuestro estudio. El electrodo de tierra se fijó en la posición AFz, en la zona frontal media, y se utilizó el hueso mastoideo izquierdo (M1) como referencia. La impedancia del electrodo se controló para que fuera generalmente inferior a  $5\text{ k}\Omega$  y siempre por debajo de  $10\text{ k}\Omega$ . La actividad del EEG se adquirió a una frecuencia de muestreo de 250 Hz mediante un amplificador mBrainTrain Smarting (RRID: SCR\_017634; mBrainTrain LLC, Belgrado, Serbia).

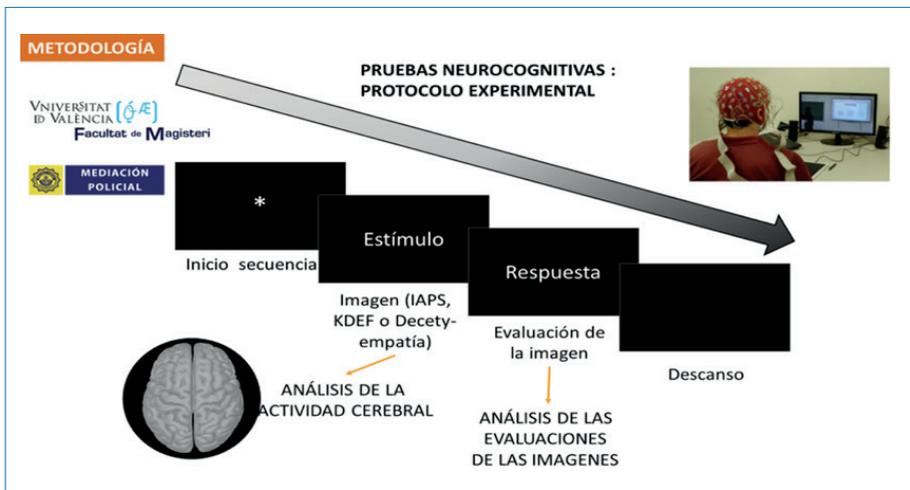


Figura 32 - A



Figura 32-B

**Figura 32.** (A y B) Metodología del proceso de la realización de las pruebas del Registro electroencefalográfico (E.E.G) a los Policías durante el estudio.

## **4. Métodos de análisis de datos**

En nuestra investigación hemos seguido un enfoque mixto (cuali-cuantitativo) debido a que la búsqueda de nuevos conocimientos en Ciencias Sociales debe adaptarse al objeto de estudio, ya que en este campo la realidad es variable, incierta, cambiante... Por ello es preciso aunar la investigación cuantitativa asentada en datos numéricos extraídos de esa realidad, procesados estadísticamente para probar esas hipótesis planteadas, con el método cualitativo; la combinación de ambas permite al investigador una mayor aproximación a su objeto de estudio. Recordemos la complejidad de nuestra investigación donde se analiza la variable de la importancia de la formación concreta en métodos adecuados de gestión de conflictos –Mediación Policial y Gestión emocional, en un colectivo tan concreto y con unas marcadas características como son los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad-.

Encontramos el sustento para combinar este enfoque en el pragmatismo, que busca utilizar el método más apropiado para la investigación. Esta complementariedad de métodos se ha demostrado totalmente adecuada y factible. Siguiendo a García Fernando (1978, citado en Bericat, 1998) consideramos que “la ciencia social es hoy y ha sido desde su origen, una ciencia multiparadigmática, esto significa que existen múltiples modos globales de contemplar, conceptualizar y de acceder a la realidad social, multiplicidad que afecta no solo a las posiciones ontológicas, metateóricas y epistemológicas... sino también a las técnicas empíricas (como extraemos y como analizamos información de la realidad social) (1998: 19).”

Para el desarrollo de nuestra investigación, tanto para la recolección de información que se ha realizado a través de diversos instrumentos como baterías de test psicocognitivos como para los análisis de la actividad cerebral a través de registro electroencefalográfico (E.E.G), se ha requerido el empleo de diversas técnicas y recursos metodológicos, y ello no únicamente para la validación de las herramientas, sino también para poder realizar la clasificación y procesamiento del análisis de la información obtenida.

La investigación nos ha permitido obtener gran variedad de información y datos que son de enorme utilidad; no obstante, solo se ha utilizado aquella información que era adecuada para validar nuestras hipótesis.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **4.1. Análisis de las pruebas de evaluación psicocognitiva emocional**

Tal y como hemos señalado, partimos de un enfoque descriptivo que se combinó con otro de carácter cuantitativo, ya que la información recogida fue mediante dos vías, por un lado, el análisis de las pruebas de evaluación psicocognitiva emocional, realizado con la batería de 3 test actitudinales y de resolución de conflictos:

- Test batería Unipscico model. Ítems seleccionados para la investigación: recursos, demandas y conflictos interpersonales, satisfacción laboral y problemas psicosomáticos.
- Test Índice de Interpersonal Reactivity Index de Davis (IRI) 1980. 28 ítems e integra 4 subescalas que permiten evaluar diferentes dimensiones de la empatía, este instrumento fue validado para España para población adulta en 2004, por Mestre, Frías y Navarro
- Test Thomas Killmann sobre estilo personal de gestión de conflictos interpersonal y negociación (30 ítems adaptación y validación del cuestionario ROC-I 1983.

A nivel general, los test son definidos como los métodos empleados o los procedimientos que nos facilitan evaluar la presencia de un factor determinado que comprende un conjunto de ítems, que se puntúan de una manera estandarizada y que se aplican para el análisis y evaluación de las diferencias del individuo en habilidades, aptitudes, actitudes, competencias o emociones (Anastasi y Urbina, 1997; American Psychological Association, 2006; Cronbach, 1990).

En nuestra Tesis, nos hemos centrado en los test que buscan evaluar la empatía, la gestión emocional, los estilos de influencia y la forma de resolución de conflictos, en esencia, buscando obtener resultados sobre la competencia emocional de los agentes policiales y su modo de afrontamiento ante los conflictos. Tal y como se ha descrito estos test se realizaron a 105 agentes policiales pertenecientes a diversas escalas y plantillas de Policías Locales de la Comunidad Valenciana, donde la mayor parte eran agentes de la Policía Local de Valencia. En primer lugar, se realizaron todas las pruebas a los agentes policiales del grupo experimental, formado por 53 agentes policiales, que realizaron el curso para formar parte del equipo de Mediación y, por otro lado, el grupo control, de 52 agentes Policiales, que no habían recibido ningún tipo de formación de mediación en este sentido.

El análisis de los test ha sido realizado por los miembros del equipo de investigación de la Unidad de investigación psicosocial adscrito a la Universidad de Valèn-

cia (UNISPICO). Para el análisis de estos test se han seguido las directrices éticas marcadas por el Colegio Profesional de Psicólogos de la Comunidad Valenciana y siguiendo los parámetros marcados por la Comisión ética de la Universidad de València. Y para la realización de los Test y el proceso se han seguido las instrucciones establecidas en las guías de uso para profesionales de la psicología, en cada una de las diferentes baterías de Test que hemos aplicado para nuestro estudio. Debemos recalcar que todos ellos han sido validados internacionalmente y específicamente han sido adaptados para España, esto garantiza la fiabilidad de los mismo y en estos se establece el procedimiento para su implementación y posterior análisis de variables.

Como no puede ser de otra forma se siguieron las directrices internacionales marcadas para el uso de los test psicotécnicos emitida por la Comisión Internacional de Test Psicotécnicos (ITC). Estas directrices reflejan principios que deben tenerse presentes a la hora del uso adecuados de los Test con el fin de unificar criterios técnicos. Para el éxito del análisis de los resultados de los Test se requieren unos conocimientos tanto psicológicos, como psicométricos sólidos, con una comprensión profunda para el análisis de todos los aspectos implicados en el proceso de evaluación, que constituyen los principios para el buen uso de los Test. Por ello, todas las pruebas han sido evaluadas y analizadas por los profesionales del departamento de investigación UNISPICO, siguiendo los estándares y criterios técnicos establecidos por los propios test.

#### **4.2. Análisis de la actividad cerebral: estudio del espectro de frecuencias en la corteza cerebral**

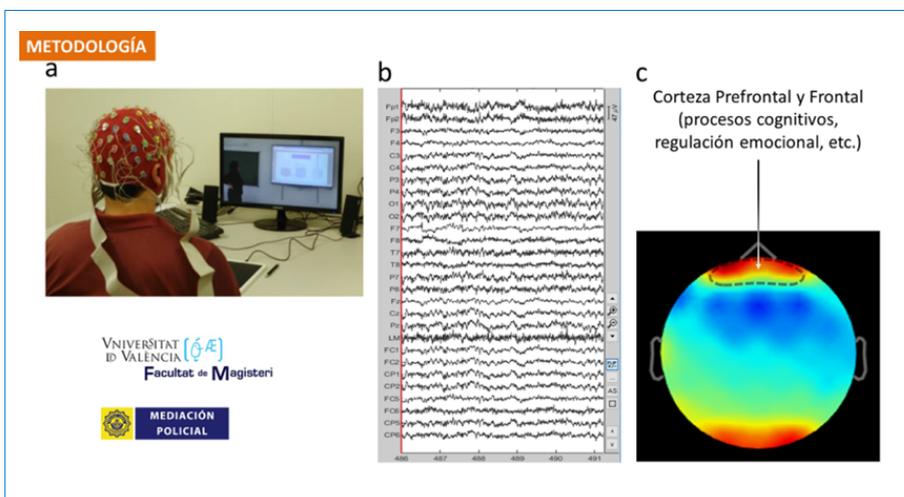
Análisis de la señal electrofisiológica: para analizar los datos del EEG, empleamos el software Brainstorm (versión 3.19111, USC & McGill University, California, UU. SS.; RRID: SCR\_001761) desarrollado con la herramienta de programación Matlab (v. R2018a, Mathwork, RRID: SCR\_005547). En primer lugar, se realizó una eliminación de artefactos como la frecuencia cardíaca, los parpadeos y los movimientos sacádicos de los ojos mediante el método de *Signal-Space Projection* (SSP). A continuación, se realizó el cálculo de la Densidad de Espectro de Potencia (PSD; método de Welch) media de los grupos experimentales. Para un adecuado estudio de la PSD, adaptado a los procesos biológicos que ocurren en el cerebro, se asignaron los rangos de bandas de frecuencia más utilizados (delta: 1-3 Hz, theta: 4-7 Hz, alfa: 8-12 Hz, beta: 13-30Hz, gamma baja: 31-50Hz y gamma alta: 51-125Hz).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Densidad del espectro de potencia: se calculó la PSD (método de Welch) para cada banda de frecuencias y en cada uno de los lugares de registro de los electrodos. Para realizar el cálculo se utilizó la herramienta contenida en el software Brainstorm (versión 3.19111) basado en Matlab. La muestra de tiempo utilizada para el cálculo de la PSD fue de 2 s., 0,25 s. después de la aparición del estímulo y se utilizó una longitud de ventana de 1 s. con una relación de solapamiento del 50%.

Evaluación de los estímulos: todas las respuestas durante la evaluación de cada una de las variables en las tres pruebas se registraron a través del software E-Prime E-DataAid (E-Prime; RRID:SCR\_009567; Psychology Software Tools, Inc., Sharpsburg, Pennsylvania, UU. UU). Además de los valores correspondientes a la evaluación de cada prueba, se midieron los tiempos de reacción. En la primera prueba, evaluación del dolor ajeno, se transformaron los cinco niveles de dolor y se almacenaron como valores numéricos (sin dolor = 0, dolor bajo = 1, dolor moderado = 2, dolor alto = 3, dolor insoportable = 5). En la segunda prueba, el reconocimiento de emociones en las expresiones faciales, las respuestas correctas se transformaron en el valor “1” y las incorrectas en el valor “0”. Finalmente, en la prueba relacionada con la evaluación de las variables ‘valencia’ y ‘arousal’, se registraron valores continuos de -5,00 a +5,00, que correspondían a los rangos afectivos desagradable-placentero y tranquilo-excitado.



**Figura 33.** Procedimiento de análisis de datos de las pruebas del Registro electroencefalográfico (E.E.G.) a los Policías durante el estudio.

### **4.3. Análisis estadístico**

#### **4.3.1. Análisis estadístico de la actividad cerebral (EEG)**

Todos los resultados computados se procesaron para el análisis estadístico utilizando Sigmaplot 11 (Systat Software, Inc., Alemania; RRID:SCR\_003210) o la herramienta estadística contenida en el software Brainstorm y SPSS (IBM Corp, versión 25). Se emplearon estadísticas paramétricas o no paramétricas en función de la normalidad y se cumplieron las pruebas de igualdad de varianzas. Se adoptó una diferencia significativa al nivel de  $\alpha = 0,05$  para todos los análisis estadísticos. En el caso concreto de la PSD, los datos se analizaron mediante la prueba t de Student de permutación para detectar diferencias entre grupos. Los grados de libertad correspondientes se indicaron acompañando a los valores de las pruebas t, U y F.

#### **4.3.2. Análisis de las pruebas de evaluación psicocognitiva emocional**

El SPSS, junto con el BMDP son los más utilizados en investigación aplicada a las Ciencias Sociales (Bisquerra, 1989). En nuestra investigación hemos utilizado el programa SPSS, el cual como ya se ha mencionado destaca por ser un programa estadístico ampliamente utilizado por su versatilidad y fácil manejo en las Ciencias Sociales.

El SPSS (Statistical Product and Service Solutions), surge como una herramienta de gran utilidad para el tratamiento de datos y análisis estadístico. En nuestra investigación, fue esta herramienta la utilizada, concretamente el software IBM SPSS (IBM Corp, versión 25) junio de 2020. Es importante el análisis de fiabilidad del SPSS, por ello entre otras se ha utilizado el coeficiente Alpha de Cronbach (Cronbach, 1951).

Según el Manual editado para investigadores universitarios sobre el manejo del SPSS (2010) por el Grupo de Innovación educativa de la UV (innovaMIDE) “el coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem”.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

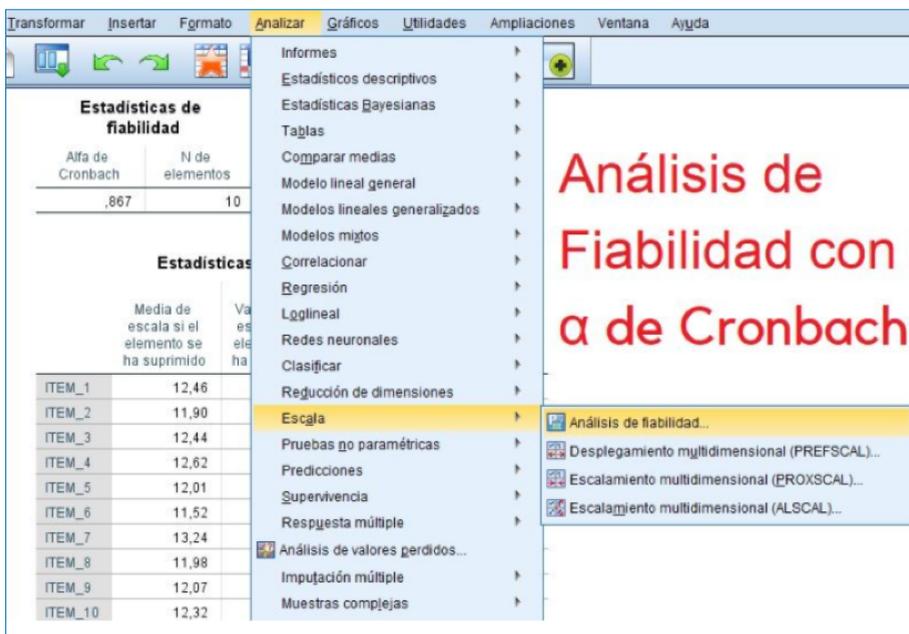


Figura 34. Análisis de la fiabilidad con Cronbach - SPSS

A continuación, lo expresamos matemáticamente:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

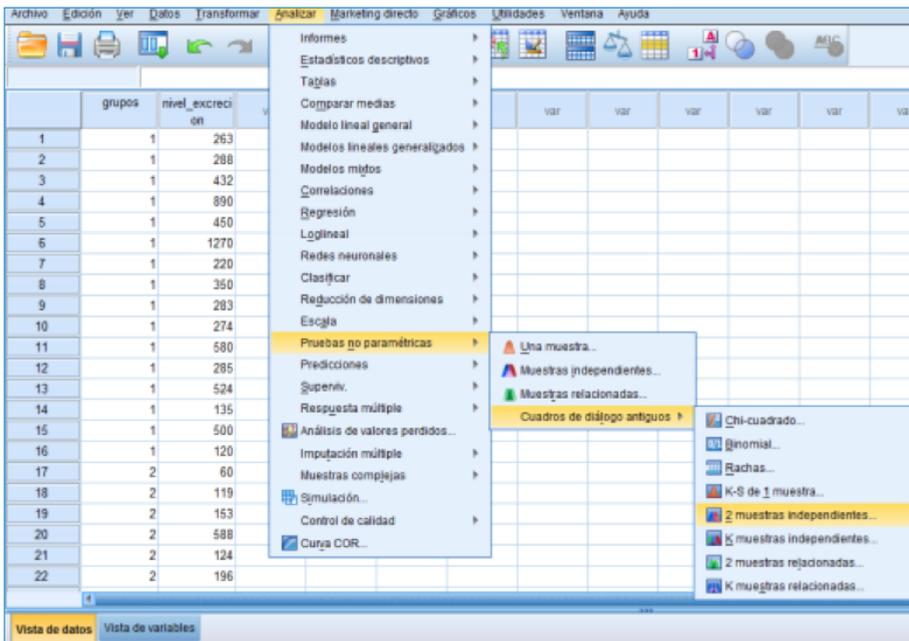
Donde,  $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,  $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados y  $K$  es el número de preguntas o ítems. Esta técnica es la más utilizada en Ciencias Sociales (González y Pazmiño, 2015).

Por otro lado, se ha utilizado la prueba estadística no paramétrica U de Mann-Whitney, aplicada a dos muestras independientes. Esta es la versión no paramétrica de la prueba t de Student. Es de la más empleadas para comprobar la significación de las diferencias entre las medias de las muestras ante un determinado ítem (Ruxton, 2006; Pariente y Perochena, 2013).

Para calcular el estadístico  $U$  se asigna a cada uno de los valores de las dos muestras su rango para construir

$$U_1 = n_1 n_2 + \frac{n_1(n_1 + 1)}{2} - R_1$$

$$U_2 = n_1 n_2 + \frac{n_2(n_2 + 1)}{2} - R_2$$



**Figura 35.** Análisis prueba estadística no paramétrica  $U$  de Mann-Whitney - SPSS

Estos índices antes expuestos han sido los implementados para comprobar nuestras hipótesis. La gran ventaja es que gracias a la versatilidad del Software SPSS, estos índices se calculan de forma automática una vez que hemos introducido la base de datos en el programa estadístico SPSS (Field, 2013).



# CUARTA PARTE

---

RESULTADOS Y DISCUSIÓN  
PARTE EMPIRICA



## **I. RESULTADOS DE LA PARTE EMPÍRICA**

Nos adentramos en la última parte del trabajo de investigación, donde se van a analizar y exponer los resultados obtenidos. Abordamos de esta forma el apartado empírico de nuestro estudio con la finalidad de validar nuestras hipótesis, habiendo descrito con anterioridad la muestra, los instrumentos empleados y metodología del procedimiento del análisis de datos.

Somos conscientes que con esta Tesis se abre una línea de investigación casi inexplorada en referencia al campo de la educación formal y curricular de la mediación policial, un campo de estudio sin prácticamente prospectiva ni estudios realizados significativos, los cuales son de vital importancia, si se quiere consolidar un modelo policial democrático y con base en los derechos humanos y nuevas formas de resolución de conflictos. Estos estudios pueden ser aplicados a los procesos de mediación y negociación policial, ayudando a los mediadores policiales en su tarea de gestión de los conflictos de convivencia y problemas de seguridad, así como facilitar los procesos de selección de los mejores perfiles para los futuros equipos de mediación policial.

Posteriormente se ha realizado un apartado final dedicado a las conclusiones generales. Se recogen los buenos resultados obtenidos; resultados esperanzadores que nos invitan a seguir por esta línea de trabajo e investigación. Debemos acentuar que, debido a la combinación de los métodos de investigación de manera rigurosa, validada y fiable utilizados se nos ha abierto la posibilidad de validar los resultados que vamos a presentar. Ello sin duda es una de las aportaciones destacadas de este trabajo para el área de la Didáctica de las Ciencias Sociales.

### **1. Resultados pruebas de evaluación psicocognitiva - emocional**

Pasamos a exponer en esta parte de la investigación los resultados significativos obtenidos en nuestro experimento con la variable de Formación, comparando el grupo experimental, es decir, los policías a los cuales se les aplicó un diseño curricular con una formación específica en mediación policial y gestión emocional, versus el grupo control -policías que no recibieron ningún tipo de entrenamiento específico en esta materia-.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

En primer lugar, partimos del análisis de los resultados obtenidos en los *Test Thomas Kilmann* y *Test Índice Interpersonal Reactivity Index de Davis (IRI)*. Como se ha visto, en lo referente al primer Test de Thomas Kilmann se evalúa el tipo de conducta que presentan los agentes policiales en aquellas situaciones conflictivas y de estrés a las que se enfrentan en su ejercicio profesional, situaciones en las que ambas partes tienen intereses contrapuestos. Debemos ser conscientes que, cuando analizamos la conducta relativa al manejo de conflictos, no hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, es decir, cualquier estilo de comportamiento nos puede ser de utilidad en alguna situación específica o concreta de una manera o modo puntual; no obstante cuando nos referiremos a los agentes policiales, esto cambia, debido a que su desempeño profesional les implica un rol determinado y la búsqueda de resolución de conflictos de forma resolutive, creativa y no violenta.

La estrategia de resolución de conflictos focalizados ya en el campo del trabajo policial requiere partir de las funciones de la policía y de su ámbito competencial. Si se vislumbra desde el enfoque tradicional, estos agentes policiales se encuentran moldeados con un halo de autoridad que deben ejercer pero, tal y como se ha destacado por diversos autores (entre ellos Pandey, 2014), en el nuevo paradigma policial destaca la importancia de “los modelos de Policía Comunitaria para la prevención de los conflictos y la resiliencia Comunitaria”, asentados en los nuevos modelos policiales de policía de proximidad y Policía Orientada a la Resolución de Problemas (POP). Debemos partir consecuentemente del supuesto que los agentes policiales aplican en estos modelos labores de mediación, que les hacen participar dentro del conflicto como un tercero neutral, mostrándose equitativos y ecuanímenes ante la gestión de conflictos de la ciudadanía.

Pero no debemos quedarnos solo en la importancia de la labor de mediación policial para solventar los conflictos de convivencia en la comunidad. Tal y como establece Corcoran (2014) un buen manejo de los conflictos junto a la aplicación de modelos de afrontamiento de los mismos idóneos, hace a su vez que los agentes policiales puedan aplicarlos a su vida personal y profesional, por ejemplo, dentro de la propia Comisaría y en las relaciones interpersonales con los miembros de su equipo de trabajo, para evitar y, en caso de no ser posible, para solventar de manera más satisfactoria y a través del dialogo los conflictos de su entorno laboral – *workplace conflicts*-. Este modelo de resolución de conflictos policiales aporta herramientas al personal policial para poder identificar en un estadio tem-

prano las posibles situaciones de conflicto, aplicando diferentes técnicas cognitivas y conductuales, gracias a las cuales, les es posible mejorar la convivencia y la comunicación activa en las plantillas policiales y equipos de trabajo, minimizando los riesgos psicosociales y los problemas asociados. Este enfoque es a su vez de valiosa utilidad para el staff directivo policial y la escala de mando, ya que favorece el desarrollo de las competencias y habilidades necesarias en la escala de mando para la gestión y dirección de equipos policiales. Y ello porque se logra una mayor eficacia en los equipos de trabajo si el mando policial sabe potenciar las capacidades de su equipo y aumentar la motivación de su personal, alcanzado un entorno laboral positivo. Un buen liderazgo, marcado por la inteligencia emocional, las habilidades comunicativas, el control de las emociones y del estrés, así como la resolución de conflictos, son la clave del funcionamiento de este nuevo estilo de liderazgo policial.

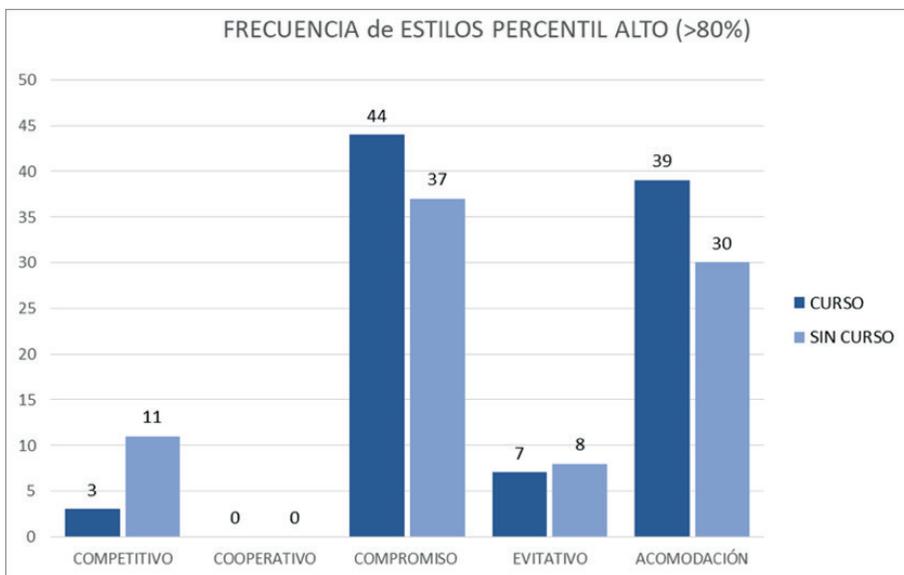
Estilo de resolución de conflictos	Variable	Grupo	P - valor	Diferencias entre grupos ( $\alpha = 0.05$ )
<b>Con curso de formación = CON; Sin curso de formación = SIN</b>				
Compromiso	Autonomía	SIN > CON	0.005	**
	Búsqueda de especialista	CON > SIN	0.002	**
	CTF	CON > SIN	0.049	*
Evitativo			fflo.05	Sin diferencias
Acomodación	Recursos	SIN > CON	0.028	*
	MP (empatía)	CON > SIN	0.035	*

**Nivel de significación: \*p < 0,05, \*\*p ≤ 0,01 y \*\*\*p ≤ 0,001**

**Tabla 32.** Diferencias estadísticas para las variables psicosociales y la empatía entre los grupos de participantes con y sin formación dentro de cada estilo de resolución de conflictos. **Test Thomas Kilmman**

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Imagen 39.** Frecuencia de Estilos de Resolución de Conflictos con percentil 80% para las variables psicosociales y la empatía entre los grupos de participantes con y sin formación dentro de cada estilo de resolución de conflictos. Test Thomas Kilmmann

Como se puede ver gráficamente en los resultados de nuestra investigación el grupo experimental, al cual se le aplicó la formación específica en Mediación Policial y gestión emocional, tiene una *tendencia mayor y prevalencia a los estilos de “Compromiso” y “Acomodativo”*. Esto es congruente con el modelo de policía comunitaria y de resolución de conflictos cuyas características se detallaron en el apartado del marco teórico.

En el estilo de resolución de conflictos “Acomodativo” se prioriza establecer una relación estable y continuada en el tiempo para tener confianza con la otra parte y que la misma sea de utilidad para resolver problemas en el futuro. No se puede obviar que una importante labor de los agentes policiales es la prevención e intervención ante conflictos que pueden devenir en problemas de seguridad ciudadana, lo que conlleva a que los agentes deban aproximarse y generar confianza ante las comunidades más conflictivas. “De este modo esta predisposición resolutoria nuevamente es congruente con esos principios de la policía comunitaria, donde es necesario establecer un vínculo de beneficio mutuo entre la policía y la comunidad” (Bureau Of Justice USA, 1994). “La puntuación alta en acomoda-

ción implica a su vez el sometimiento, así como la obediencia, incluso, en ocasiones, en contra de los criterios personales” (Kilman, 2007). Esto se encuadra y es coherente plenamente con el perfil de los agentes policiales, a los cuales se les requiere jerarquización y subordinación ante el mando policial. Estos hallazgos empíricos mostrados podemos correlacionarlos con las características transversales y holísticas que implica este modelo policial de proximidad y de mediación.

Otro elemento diferenciador a la vista de los resultados son las elevadas puntuaciones dentro del estilo de comportamiento “comprometido”. Este modo de resolver los conflictos cede protagonismo a la importancia tanto de la relación entre las partes (binomio policía y ciudadano) como al resultado de los acuerdos obtenidos. Este estilo de resolución de conflictos se aplica generalmente cuando se prima la comunicación y colaboración entre las partes, pero es difícil la colaboración cuando existe falta de tiempo para conseguir el acuerdo o no hay ocasión para desarrollar un proceso colaborativo a largo plazo. Esto refleja el estilo de actuación policial que aplican los agentes en muchas ocasiones en sus intervenciones, en las que prima el tiempo y son de corta duración, lo que implica la tendencia a la búsqueda de alcanzar acuerdos aplicando preferentemente este estilo de comportamiento, con el fin de conseguir unos mejores resultados en un tiempo más reducido.

Estos comportamientos de compromiso, colaboración y, en parte, acomodación conllevan unos estilos de comunicación asertivos y empáticos. “Se potencia la escucha activa y el consenso activo de todos los actores implicados” (Torres, 2017) lo que genera en su relación con la ciudadanía unos efectos positivos, tanto relacionales y de confianza como en los resultados de la resolución de conflictos alcanzados. También acaece una más amplia y eficaz competencia en las relaciones con los demás, incluidos otros agentes policiales. Precisamente debemos remarcar estos dos elementos, nos referimos a la escucha activa y a la empatía, claves para los mediadores policiales en el procedimiento de resolución de conflictos. Con la aplicación de estas herramientas las partes reciben un *feedback* que les hace ver que el agente policial les escucha y a su vez les comprende, es decir, que el mediador policial está siendo empático y les genera confianza, no solo ante el agente policial, sino ante la propia institución policial.

El grupo que recibió formación, presenta consecuentemente y muestra un mayor número de habilidades emocionales, con unas mejores puntuaciones en el apartado empático.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

La descripción de los resultados obtenidos por el grupo experimental, nos lleva a la conclusión de que, de forma mayoritaria, estos policías con la formación específica en Mediación Policial y en gestión emocional pueden ser agrupados bajo el epígrafe de “*solucionadores de problemas*”. Se pueden definir a estos agentes policiales como aquellos que dirigen y orientan su trabajo a la prevención y a la paz social; su trabajo es auxiliar a la ciudadanía y la búsqueda en alcanzar mayores cotas de seguridad, convivencia y mejora de los problemas de su comunidad (White, 1992). Por tanto, centrados en un modelo Proactivo, estos policías aceptan y comprenden la discrecionalidad de su profesión y el empleo de la ley, pero siempre con la finalidad de solventar problemas. Tienen un estilo de patrullaje poco agresivo, así como el empleo de sus tácticas y en el caso de tener que aplicarlas son selectivos en su ejecución Brown (1998). Se centran en la búsqueda de resultados satisfactorios para todas las partes de modo más creativo y dinámico, ya que dudan en ocasiones del “uso estricto de la ley” y de los denominados “métodos de la vieja escuela”; prefieren otros enfoques, se resisten a los procedimientos rígidos y controles burocráticos internos, prefiriendo otros métodos, según cada caso concreto, pero siempre respetando las normas legales (Worden, 1995).

El grupo control, que no recibió la formación en “Mediación policial”, puntuó de forma mayoritaria en los estilos de comportamiento “Competitivo” “Acomodación” y “Evitación”, por lo que son tendentes a estilos basados en una comunicación rígida y poco efectiva en esencia. Una de las tendencias para este grupo con mayor puntuación fue el estilo “competitivo”, esto nos indica que no les importa la relación entre las partes, lo que más les interesa es tener un resultado de manera rápida y efectiva para ellos. En este estilo los agentes policiales emplean una actitud dura y “agresiva”, ocultando información o facilitando solo aquella que creen de utilidad para conseguir el resultado deseado. Se emplea una comunicación casi unidireccional, basada en las consecuencias o castigos hacia la persona si persiste en mantener su actitud. Ello, en ocasiones, puede provocar que se olvide que se debe ser contundente con los problemas y no con las personas.

Esta forma de actuar da lugar a los denominados “policías duros” o “luchadores contra el crimen”. Los primeros son el claro ejemplo del modelo policial clásico y de la policía reactiva (Paoline, 2004). Tienen una concepción restringida de la función policial y solo se centran en los delitos graves. Los denominados “luchadores

contra el crimen” son muy similares a los anteriores, creen que la función exclusiva de los policías es cumplir y hacer cumplir la ley, sin dejar margen de actuación. Metódicos, trabajan siempre bajo el amparo de procedimientos y protocolos policiales (Worden, 1995).

En el estilo “evitativo” los policías nuevamente dan muy poca importancia a las relaciones con la ciudadanía e incluso al propio resultado, ya que en ocasiones les puede parecer que son problemas que no son de su incumbencia, por lo que prefieren derivar el conflicto a otro servicio o institución, buscando evitar, eludir o aplazar el mismo. Se trata de una clara dejación de funciones o inacción por su parte. Los policías “evitadores”, tienen una clara tendencia a tener una actitud negativa hacia al trabajo policial e incluso hacia la propia profesión con actitudes negativas, buscando eludir sus funciones y actividades al máximo, limitándose a hacer lo imprescindible y los objetivos mínimos marcados por la organización (Paoline, 2004). Evitan enfrentarse o colaborar con los problemas de la ciudadanía, justifican su inactividad con el marco legal y el poco margen de actuación que tienen los policías para poder desarrollar su trabajo, además adoptan un perfil bajo dentro de la organización (Worden, 1995).

Estos resultados obtenidos son congruentes con otros estudios que evidencian una relación inversa entre “acomodación” y “competencia” (Mesko, Lang, Czibor, Szijjrtó, & Bereczke, 2014). Ello nos conduce nuevamente a relacionar al grupo sin formación en mediación con la equiparación de este colectivo a los denominados modelos policiales tradicionales de resolución de conflictos, los cuales se fundamentan en una posición reactiva, coactiva y coercitiva por parte de los miembros de las fuerzas de seguridad, con un uso de la fuerza y del concepto de autoridad, en ocasiones desproporcionado e inadecuado. Estos elementos se correlacionan con el estilo de resolución de conflictos competitivo.

En la siguiente tabla analizamos los resultados obtenidos en el Test de Reactividad Interpersonal (IRI). Como se indicó este test está establecido para medir la empatía con un enfoque multidimensional. Lograr analizar la Empatía, entendida como la capacidad de cercanía emocional hacia el otro, nos permite ser capaces de sentir y comprender lo que la otra persona está sintiendo, lo cual para la labor policial adquiere un papel determinante y significativo en el desempeño profesional con la ciudadanía.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Variable	P - valor	Diferencias entre grupos ( $\alpha = 0.05$ )
PT (empatía)	0.913	
FS (empatía)	0.002	**
EP (empatía)	0.591	
MP (empatía)	0.283	

**Nivel de significación: \*p < 0,05, \*\*p ≤ 0,01 y \*\*\*p ≤ 0,001**

**Tabla 33.** Diferencias estadísticas para los componentes de la empatía entre los grupos de participantes con y sin formación **Test Reactividad IRI**

Como se observa en los resultados obtenidos *los policías del grupo experimental en nuestra investigación presentan una mejor puntuación en todos los bloques que analizan la empatía*, es decir, tanto en los bloques de empatía afectiva (**Tabla 32 – Killman**) como en la empatía cognitiva (**Tabla 33 – IRI**), en concreto el componente de Empatía MP (reacción emocional ante las experiencias negativas de las otras personas), con una diferencia significativa entre ambos grupos ( $p = 0.035$ , prueba t de Student) y el componente de la empatía FS, que es la tendencia a identificarse o ponerse en lugar de personajes de ficción, con capacidad imaginativa y creativa para ponerse en la situación del personaje ( $p = 0.002$ , prueba t de Student).

Por tanto, los policías del Grupo Experimental tienen mejores puntuaciones en los dos niveles o formas de empatía, es decir, empatía Cognitiva y empatía Afectiva.

- Empatía Cognitiva: es el proceso de comprensión de los puntos de vista de las otras personas, es decir, capacidad de ver su problema desde perspectiva.
- Empatía Afectiva: son las respuestas emocionales que tenemos cuando observamos el estado afectivo de la otra persona y somos capaces de sentir lo mismo que el otro y reaccionamos consecuentemente ante ese sentimiento.

La siguiente tabla hace referencia a las variables sociodemográficas de la Batería de Test UNIPSIICO. Nuevamente analizamos las diferencias entre el Grupo Experimental y el de Control con el fin de valorar la incidencia de la variable formación. La Batería UNIPSIICO es un cuestionario diseñado para evaluar los factores y riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias. El cuestionario fue desarrollado y validado entre los años 2000 y 2005 en la Unidad de Investigación

Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) de la Universitat de València y cumple todos los requisitos que debe cumplir un método de evaluación de factores psicosociales.

Variable	P - valor	Diferencias entre grupos ( $\alpha = 0.05$ )
Apoyo social en el trabajo	0.459	
Recursos	0.505	
Feed-Back	0.864	
Sobrecarga laboral	0.486	
COROL	0.368	
AMROL	0.644	
Inequidad	0.242	
CFT	0.946	
CTF	0.605	
Satisfacción laboral	0.737	
Problemas psicosomáticos derivados del trabajo	0.959	
Toma de medicamentos	0.500	
Incremento consumo alcohol	0.825	
Incremento consumo tabaco	0.782	
Discusiones con amigos	0.141	
Discusiones con familia	0.351	
Búsqueda de especialista	0.031	*

**Nivel de significación: \*p < 0,05, \*\*p ≤ 0,01 y \*\*\*p ≤ 0,001**

**Tabla 34.** Diferencias estadísticas para las variables sociodemográficas entre los grupos de participantes con y sin formación. **Batería Test UNIPSICO**

Si nos centramos en una primera instancia en el análisis del grupo de policías que no recibieron la Formación, es decir, el *Grupo Control*, encontramos que estos policías presentan una *mayor tendencia a generar conflictos a nivel interpersonal*, concretamente discusiones con amigos ( $p = 0.141$ , prueba t de Student) y

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

discusiones familiares ( $p = 0.351$ , prueba t de Student). Además, cuando nos referimos a los conflictos personales, el test valora a su vez la frecuencia en la cual los policías perciben los conflictos que proceden de sus mandos policiales o supervisores (oficiales, inspectores), así como de la presión ejercida por la propia ciudadanía. Esto nos ayuda a comprender por qué nuevamente tienen mayores puntuaciones en los *Conflictos de Roles (COROL)* ( $p = 0.368$ , prueba t de Student). El test evalúa en este ítem la situación en la cual los agentes policiales no son capaces de satisfacer simultáneamente las expectativas de roles en las que se encuentran en su ejercicio profesional.

Otro factor donde destacan las puntuaciones de este grupo control con valores más elevados es en la *inequidad*: estos policías se ven en ocasiones infravalorados en sus intercambios o interacciones con la ciudadanía, no ven una reciprocidad entre lo que ellos ofrecen y lo que entienden que deben recibir a cambio por la sociedad, y esto también ocurre en la percepción de “justicia” dentro de la propia organización e institución policial, tanto a nivel organizacional como con sus mandos policiales directos. Estos policías no se sienten adecuadamente recompensados o valorados ( $p = 0.242$ , prueba t de Student).

El *Grupo Experimental Formación* solo destaca en uno de los factores analizados y es en la “*Búsqueda de ayuda con especialistas*” ( $p = 0.031$ , prueba t de Student). Resulta relevante que este grupo de agentes policiales son conscientes de la importancia que tiene la salud mental y el equilibrio personal para el desempeño de sus funciones y no tienen problemas en acudir a un especialista. Una adecuada salud mental repercute directamente en el bienestar emocional y social, influye directamente en la forma en la cual los policías se relacionan con la ciudadanía y toman decisiones y actúan policialmente, además de ser un factor clave para el manejo del estrés en su profesión. Es una profesión de riesgo y conflictiva que ha sido catalogada por diversos autores (entre otros, Martin, 1990) como una “profesión de conflicto”. Esto es debido a que la mayor parte de las situaciones en las que se ven envueltos durante su ejercicio profesional son actuaciones de riesgo. La profesión de Policía conlleva padecer situaciones laborales que son potencialmente estresantes, de igual forma a nivel organizacional padecen elementos que son fuentes de tensión (Collins y Gibbs, 2003).

La propia Organización Mundial de la Salud (OMS) recalca la importancia de los entornos laborales saludables, especialmente en las instituciones prestadoras de

servicios como es la policial. Esto ayuda a reducir riesgos en enfermedades asociadas y accidentes laborales. Debemos ser conscientes de la importancia de un buen entorno laboral y una buena salud mental para su desarrollo profesional y especialmente personal, ya que tal y como se ha mencionado a lo largo de esta investigación, el policial es uno de los sectores profesionales con las tasas más altas de suicidio en el mundo.

El marco legal por el que se rigen las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en España, lo encontramos en la Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo, donde se nos indica toda una argumentación sobre la importancia del equilibrio psicológico y emocional en su desarrollo profesional.

*“Los funcionarios de policía materializan el eje de un difícil equilibrio, de pesos y contrapesos, de facultades y obligaciones, ya que deben proteger la vida y la integridad de las personas, pero vienen obligados a usar armas; deben tratar correcta y esmeradamente a los miembros de la comunidad, pero han de actuar con energía y decisión cuando las circunstancias lo requieran. Y la balanza capaz de lograr ese equilibrio, entre tales fuerzas contrapuestas, no puede ser otra que la exigencia de una actividad de formación y perfeccionamiento permanentes sobre la base de una adecuada selección que garantice el equilibrio psicológico de la persona”.*

En la siguiente parte de nuestro estudio se decidió analizar la *muestra completa del grupo analizado de policías (Grupo Experimental y Grupo Control)*, pero esta vez examinando otras variables que entendíamos eran de gran importancia para describir el espectro de la muestra. Las variables independientes que se analizaron fueron: tener hijos a cargo o personas mayores a su cargo, el nivel de estudios, el estado civil, el género y el rango policial.

A continuación, presentamos la tabla con los resultados más significativos obtenidos en el estudio.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Variable independiente	Variable dependiente	Grupo	P - valor	Diferencias entre grupos ( $\alpha = 0.05$ )
Hijos a cargo			> 0.05	Sin diferencias
<b>Con mayores a cargo = CON; Sin mayores a cargo = SIN</b>				
Mayores a cargo	Autonomía	SIN > CON	0.012	**
	Conflictos interpersonales	CON > SIN	< 0.001	***
	CFT	CON > SIN	0.001	***
	Problemas de salud	CON > SIN	0.007	**
	Toma de medicamentos	CON > SIN	0.001	***
	Incremento consumo tabaco	CON > SIN	< 0.001	***
	Búsqueda de especialista	CON > SIN	0.001	***
	Discusiones con amigos	CON > SIN	0.035	*
	Discusiones con familia	CON > SIN	0.010	**
	MP (empatía)	CON > SIN	< 0.001	***
<b>Hombre = H; Mujer = M</b>				
Sexo	Autonomía	H > M	0.013	*
	Apoyo social en el trabajo	H > M	0.049	*
	Feed-back	H > M	0.029	*
	Sobrecarga laboral	M > H	0.045	*
	COROL	M > H	0.025	*
	Alcohol	M > H	0.018	*
	FS (empatía)	M > H	< 0.001	***
<b>Bachillerato = Bach; Máster = Mast; Doctorado = Doc</b>				
Nivel de estudios	Discusiones con familia	Bach > Doc	0.041	*

Estado civil	<b>Soltero = Sol; Casado = Cas; Divorciado = Div</b>			
CTF	Div > Cas y	0.041	*	
	Div > Sol			
CFT	Div > Cas y	0.001	***	
	Div > Sol			
Búsqueda de especialista	Div > Cas y	0.013	*	
	Div > Sol			

Rango	<b>Agente = Ag; Oficial = Ofi; Inspector = Insp; Comisario = Com.</b>			
Conflictos interpersonales	Insp > Ag	0.013	*	
Problemas de salud	Insp > Ofi	0.038	*	
Discusión familia	Insp > Ag e	0.031	*	
	Insp > Ofi			
Discusión amigos	Insp > Ag e	0.010	**	
	Insp > Ofi			

**Nivel de significación: \*p < 0,05, \*\*p ≤ 0,01 y \*\*\*p ≤ 0,001**

**Tabla 35.** Diferencias estadísticas para las variables psicosociales y la empatía entre grupos de participantes generados a partir de variables sociodemográficas.

*Análisis de las variables independientes psicosociales de ambos grupos conjuntamente Control y Experimental:* la primera de las variables analizadas es tener hijos a cargo y ahí no se han encontrado diferencias significativas, ahora bien, donde sí se han detectado grandes diferencias es en la variable “Mayores a su cargo”. Este factor tiene sentido ya que, al analizar la muestra y la estructura policial, actualmente en la plantilla de la Policía Local de València la media de edad es muy elevada -recordemos casi 1/4 de la plantilla de los 1.469 policías se encuentra en segunda actividad por edad (labores policiales no operativas) y en el tramo comprendido de 41 a 50 años se encuentran 660 funcionarios y de 51 a 60 años, 558 policías-. Esto nos debe alarmar de la situación del envejecimiento de la plantilla y de las consecuencias para un adecuado desempeño profesional, donde la edad se ha convertido en un problema acuciante para todas las plantillas policiales. Un ejemplo lo hemos visto recientemente cuando los policías pidieron sindicalmente que la Guardería que se encuentra en la Central de la Policía Local, modificara los re-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

quisitos de acceso y no solo se puntuara para el acceso a plaza en la guardería ser “hijo de policía o bombero de la ciudad” sino ser “nieto” de policía... ejemplo más que significativo para darnos cuenta de lo alarmante de la situación.

Como se detalla en los resultados, las personas sin mayores a su cargo presentan mejores cifras en “Autonomía”; ello es lógico ya que no deben estar pendientes de nadie, lo que les facilita esta mayor autonomía personal para poder realizar otras actividades.

El tener una plantilla tan envejecida tiene como consecuencia indirecta que tengan a su cargo personas mayores. Esto lo observamos con los datos obtenidos ya que presentan como consecuencia un mayor índice de conflictos interpersonales, especialmente discusiones con familiares, amigos... pero destacamos los Conflictos Familia – Trabajo (CFT) ( $p = 0.001$ , prueba *t* de Student). La perspectiva negativa de la articulación trabajo-familia, el CTF, es un modo de conflicto entre roles en el cual las demandas generadas en un dominio son incompatibles con las del otro dominio.

Por lo tanto, cumplimentar las exigencias de uno de ellos dificulta su concreción en el otro (Greenhaus & Beutell, 1985). Siguiendo esta definición, el CTF puede ser delimitado en términos de su direccionalidad (Frone, 2003), es decir, en función de la orientación en la que se genera (Padhi & Pattnaik, 2013), o sea, si parte de la familia hacia el trabajo (conflicto familia-trabajo, CFT) o desde el trabajo hacia la familia (conflicto trabajo-familia, CTF). Paralelamente, se distinguieron tres formas de CTF: a) basado en el tiempo, ocurre cuando el tiempo destinado a cubrir las demandas de un dominio consume el tiempo necesario para cumplir las de otro dominio; b) basado en las tensiones, aparece cuando las tensiones tales como insatisfacción, ansiedad o fatiga que se generan en una faceta dificultan cumplir con las demandas de la otra, y c) basado en los comportamientos, se observa cuando los comportamientos desarrollados en un dominio son incompatibles con las demandas de los roles de otro dominio y, además, la persona no puede ajustarlos cuando se traslada entre las diferentes esferas de la vida (Carlson, Kacmar & Williams, 2000).

Esto nos conduce a su vez a que los policías que tienen personas mayores a cargo muestran mayores problemas de salud en general con un mayor incremento de toma de medicamentos y consumo de alcohol y tabaco. Por último, presentan una tendencia superior en cuanto a la necesidad de acudir a especialistas.

Por último, para la variable de mayores a cargo, resulta interesante ver como estos policías presentan unos mejores resultados en relación a la Empatía Afectiva; estas son las respuestas emocionales que tenemos cuando observamos el estado afectivo de la otra persona y somos capaces de sentir lo mismo que el otro y reaccionamos consecuentemente ante ese sentimiento (en concreto la Empatía MP, ( $p = 0.001$ , prueba t de Student). Se mide en este tipo de empatía las reacciones emocionales de las personas ante las experiencias negativas de los otros.

La siguiente variable analizada con diferencias significativas ha sido por el género (*Hombre/Mujer*). Como sabemos la profesión policial está muy masculinizada y la incorporación de la mujer a estas funciones tradicionalmente tan masculinizadas es relativamente reciente. Si hacemos referencia a las Policías Locales de España debemos hablar de que la incorporación de las mujeres se ha proccudido hace poco más de cuarenta años. En el caso de la Policía Local de València, que es donde se ha centrado nuestro estudio, podemos datar la incorporación de las primeras mujeres el 3 de agosto de 1981 (la conocida como promoción del 81); en esta promoción ingresaron 150 agentes entre los cuales encontramos a las primeras 29 mujeres. Actualmente en el año 2021 del total de 1469 efectivos, 234 son mujeres, lo que supone un 13% de la plantilla.

En los resultados obtenidos se muestra claramente como los *hombres* tienen una *mayor Autonomía e independencia* ( $p = 0.013$ , prueba t de Student), un *mayor apoyo social en el trabajo* ( $p = 0.049$ , prueba t de Student) y un *mayor feedback y consideración laboral* ( $p = 0.029$ , prueba t de Student).

En el otro extremo encontramos a las *mujeres policía*, las cuales presentan una *mayor sobrecarga laboral* ( $p = 0.045$ , prueba t de Student). En este factor se evalúa la carga de trabajo cuantitativa y cualitativa. La carga de trabajo cuantitativa alude al número de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, mientras que la cualitativa hace referencia a la dificultad de la tarea y al volumen de información que se debe procesar en relación al tiempo disponible. Esto nos muestra una realidad y es la dificultad en la que se encuentran las mujeres para poder conciliar su vida personal y laboral. No se ha alcanzado una igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres bajo el prisma de la corresponsabilidad. Este nos señala la importancia de una apuesta por una organización social que sea equilibrada con los roles de hombre y mujer asentados, que parece a fecha de hoy un terreno alejado de esos objetivos.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Precisamente las mujeres presentan *mayores puntuaciones en Conflicto de Rol (COROL)* ( $p = 0.025$ , prueba t de Student). El test evalúa en este ítem la situación en la cual las mujeres agentes policiales no son capaces de satisfacer simultáneamente las expectativas de roles en las que se encuentra en su ejercicio profesional. De hecho, puede ser una de las consecuencias de esta sobrecarga laboral y conflictos de Roles, el hecho observado relativo a que tienen mayores puntuaciones en el consumo de alcohol que los hombres ( $p = 0.018$ , prueba t de Student). Sin duda, con estos datos obtenidos se debe valorar dentro de los programas de responsabilidad social corporativa, el hacer un mayor énfasis por las preocupaciones sociales de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, transformándose en una Responsabilidad Social de Género.

Finalmente, debemos destacar como las mujeres policía puntúan de forma más amplia en la *Empatía Cognitiva*. Las mujeres entendían el proceso de comprensión de los puntos de vista de las otras personas, con lo que son capaces de ver su problema desde perspectiva. La Empatía FS, fue la que mayor puntuación marcaron las mujeres ( $p = 0.001$ , prueba t de Student); esta es la tendencia a identificarse o ponerse en lugar de personajes de ficción).

Otra de las variables analizadas con diferencias significativas ha sido por el *nivel de estudios*. El grupo con formación en mediación tenían en su mayoría titulación Universitaria o FP2 (recordemos que para ejercer como mediadores profesionales la ley exige esas titulaciones). No obstante, debemos resaltar en lo concerniente a la formación en general de las Policías Locales que presentan unos mayores niveles académicos que otros cuerpos de seguridad. Las causas podemos encontrarlas en primera instancia por los requisitos de acceso al cuerpo que establecen el acceso al grupo "C", con el título de Bachiller, Formación Profesional de segundo grado o equivalente. Por ello no debe parecernos nada infrecuente que la actuación de un policía local esté realizada por un licenciado o diplomado en titulaciones especialmente de criminología, derecho, psicología, magisterio y trabajo social (Garrido, Stangeland, y Redondo, 2001). Si a esto unimos los requisitos formativos en mediación, sabremos que casi todos los mediadores policiales profesionales son graduados universitarios, por ello, este cambio en las funciones y misiones policiales da lugar a policías más formados y con mayor cualificación, lo que influye en que este personal policial pueda cumplir sus labores de forma más eficiente.

En los resultados obtenidos en nuestro estudio se puede observar como a *menor nivel de estudios* (recordemos que el mínimo en Policía Local es Bachiller),

presentan unos *mayores índices de conflictos interpersonales* y específicamente de los familiares. ( $p = 0.041$ , prueba t de Student).

Si pasamos al análisis de la *variable del Estado Civil*, nuevamente los datos son significativos. El colectivo policial tiene una tasa de divorcio superior a la media de otros colectivos profesionales (Shawn P. McCoy & Michael G. Aamodt, 2011). Los turnos de trabajo y horarios, junto a la dificultad asociada a la gestión emocional y al estrés laboral de su desempeño profesional repercute en este factor.

Las *personas divorciadas* presentaron un mayor índice en las puntuaciones de *Conflictos Familia – Trabajo (CFT)* ( $p = 0.001$ , prueba t de Student), así como una mayor necesidad de *asistencia y búsqueda de profesionales o especialistas* ( $p = 0.013$ , prueba t de Student).

Por último, se analizó la *variable del rango policial* para ver si existían diferencias. Llamó la atención que de todas las escalas -básica (agentes), ejecutiva (oficiales) Técnica (Inspectores) y Superior (Comisarios)- fue la *Escala técnica de Inspectores la que mostró unas mayores tasas de conflictos* en comparación con el resto de escalas (tanto básica como ejecutiva y superior). Los inspectores, mostraron puntuaciones más elevadas en conflictos interpersonales ( $p = 0.013$ , prueba t de Student), discusiones con amigos y familiares, así como problemas de salud asociados ( $p = 0.038$ , prueba t de Student).

## **2. Resultados de la actividad cerebral: estudio del espectro de frecuencias en la corteza cerebral**

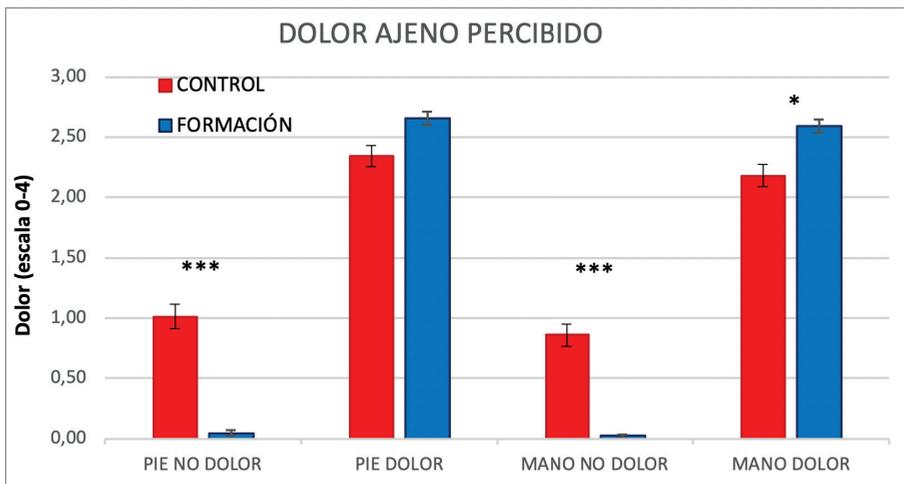
### *- Pruebas de evaluación emocional de las imágenes*

a) *Dolor ajeno*. La valoración del nivel de dolor percibido en otras personas por medio de las escenas de pies y manos que mostraban pequeños accidentes presentó diferencias significativas entre los dos grupos de participantes (aquellos que recibieron el curso de formación -grupo formación- y los que no -grupo control-; Fig. x; Prueba de Mann-Whitney,  $P \leq 0,05$ ). En concreto, se observó un aumento significativo en el grado de dolor ajeno percibido por parte del grupo formación frente al grupo control durante la evaluación de imágenes de accidentes sufridos sobre las manos (prueba de Mann Whitney,  $U = 15845$ ,  $P = 0,018$ ). Por otro lado, las imágenes que mostraban escenas en las que no se producían accidentes sobre las extremidades provocó un aumento significativo de la percepción de dolor en el grupo control (prueba de Mann Whitney,  $U_{\text{pie dolor}} = 11225$ ,  $P_{\text{pie dolor}} \leq 0,001$  y

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

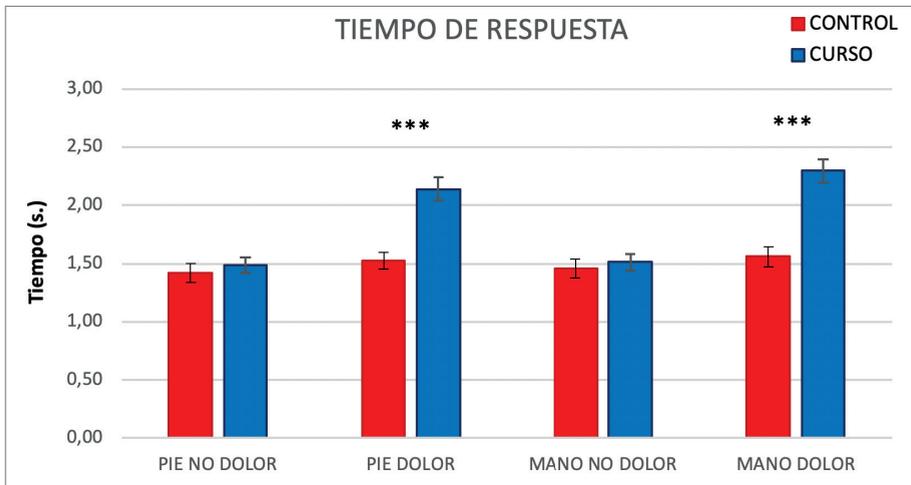
$U_{\text{mano dolor}} = 11769$ ,  $P_{\text{mano dolor}} \leq 0,001$ ). El valor promedio de dolor percibido en estos casos se aproximó al valor de 1 que correspondió al nivel de “dolor bajo”. En el caso del grupo formación el nivel de dolor promedio obtuvo el valor “0”, que correspondió al nivel “sin dolor”.



**Imagen 40.** Valoración del dolor ajeno.

Estudio comparativo de la valoración del dolor percibido entre el grupo de participantes que recibieron el curso de formación (grupo formación, barras azules) y el que no lo recibió (grupo control, barras rojas). Nivel de significación: \* $p < 0,05$  \*\*\* $p \leq 0,001$ .

El análisis del tiempo empleado para evaluar el dolor percibido en estas imágenes también presentó diferencias significativas entre los dos grupos (Fig. x). En particular, el grupo formación empleó más tiempo para evaluar las imágenes. Esta diferencia fue significativa para los casos en los que se mostraban imágenes con accidentes sobre ambas extremidades (prueba de Mann Whitney,  $U_{\text{mano con dolor}} = 11107$ ,  $P_{\text{mano con dolor}} \leq 0,001$  y  $U_{\text{pie con dolor}} = 13053$ ,  $P_{\text{pie con dolor}} \leq 0,001$ ). En los casos en los que las imágenes no mostraron accidentes ambos grupos presentaron tiempos de respuesta similares. Y en el caso del grupo control no se observaron variaciones en los tiempos de respuesta entre imágenes que presentaron accidentes y las que no.



**Imagen 41.** Tiempo de respuesta para la prueba de valoración del dolor ajeno.

Tiempo empleado por los participantes para valorar el grado de dolor observado en las imágenes. Nivel de significación: \*\*\*  $p \leq 0,001$ .

b) *Tarea de reconocimiento de emociones faciales.* La identificación de emociones en expresiones faciales por parte de ambos grupos mostró nuevamente diferencias. En general, el grupo control acertó un menor número de expresiones faciales (Fig. x) en comparación con el grupo formación. Estas diferencias fueron significativas para las expresiones de «felicidad» (prueba de Mann Whitney,  $U = 5488$ ,  $P \leq 0,001$ ), «neutra» (prueba de Mann Whitney,  $U = 4309$ ,  $P \leq 0,001$ ), «sorpresa» (prueba de Mann Whitney,  $U = 5060$ ,  $P = 0,002$ ) e «ira» (prueba de Mann Whitney,  $U = 5086$ ,  $P = 0,006$ ).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

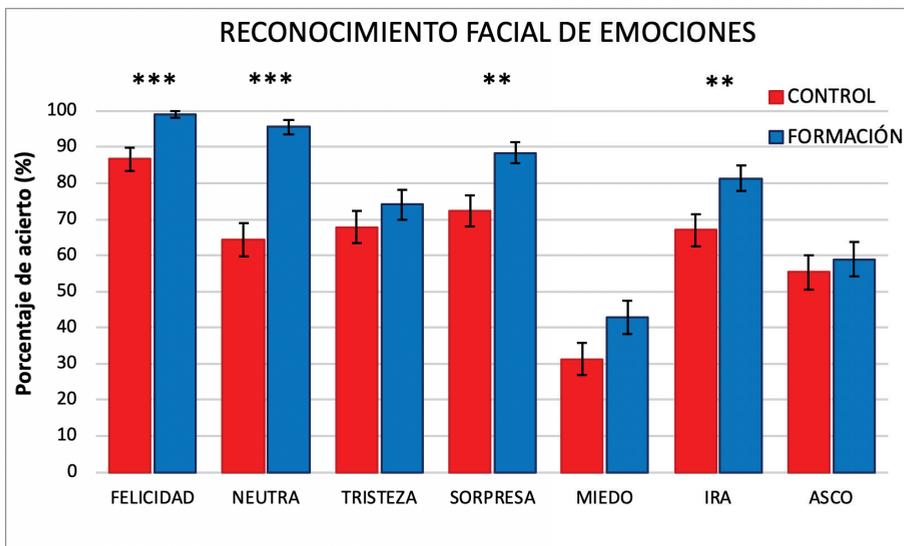
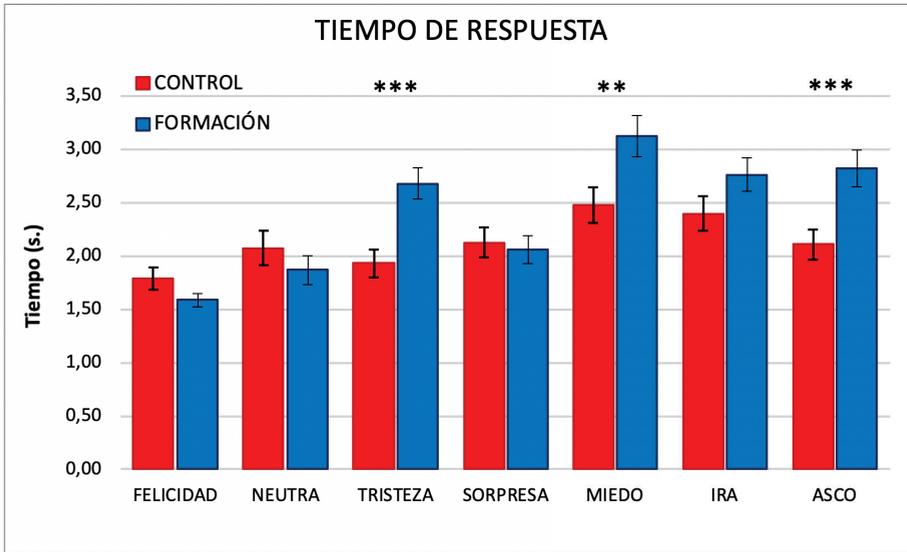


Imagen 42. Evaluación de las emociones en las expresiones faciales.

Porcentaje de acierto de cada uno de los dos grupos (control y SAAP) para cada una de las siete expresiones faciales. Nivel de significación: \*\* corresponde a  $p \leq 0,01$  y \*\*\* corresponde a  $p \leq 0,001$ .

El tiempo empleado para la identificación de las emociones faciales también presentó diferencias significativas entre los dos grupos (Fig. 3b; prueba de Mann Whitney,  $P \leq 0,05$ ). El grupo formación mostró un mayor tiempo de respuesta en el reconocimiento de las emociones “tristeza”, “miedo”, “ira” y “asco” (prueba de Mann Whitney,  $U_{tristeza} = 4020$ ,  $P_{tristeza} \leq 0,001$ ;  $U_{miedo} = 4793$ ,  $P_{miedo} \leq 0,006$ ;  $U_{ira} = 4963$ ,  $P_{ira} \leq 0,021$ ;  $U_{asco} = 4470$ ,  $P_{asco} \leq 0,001$ ).



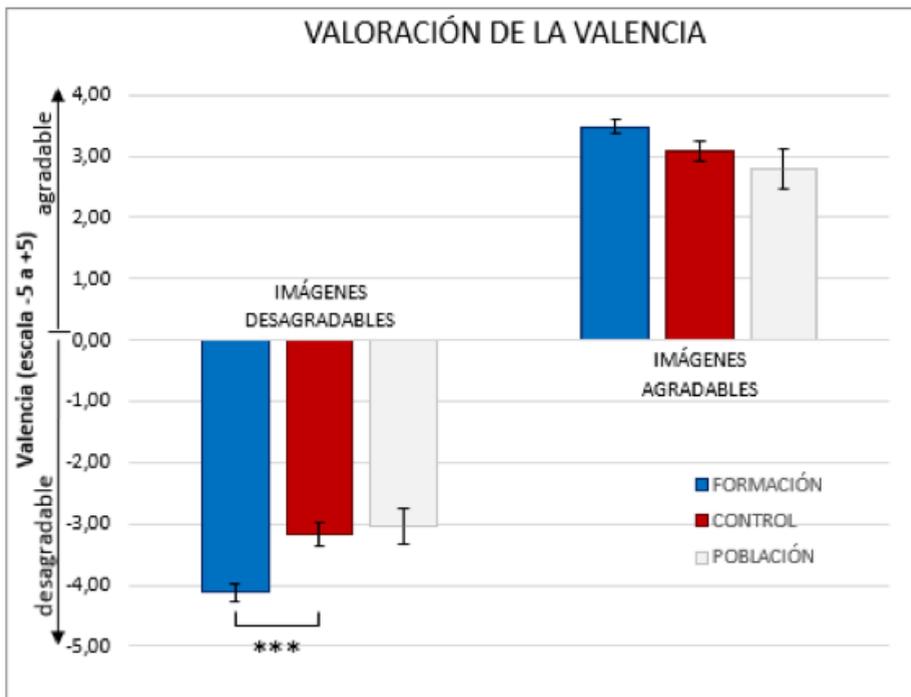
**Imagen 43.** Tiempo de respuesta para la prueba de reconocimiento de emociones en las expresiones faciales.

Tiempo empleado por los participantes para el reconocimiento de emociones en las expresiones faciales. Nivel de significación: \* $p < 0,05$ , \*\* $p \leq 0,01$  y \*\*\* $p \leq 0,001$

c) *Evaluación de valencia y arousal en IAPS.* La evaluación del conjunto de imágenes que fueron seleccionadas del Sistema Internacional de Imágenes Afectivas (International Affective Picture System (IAPS) mostró diferencias entre ambos grupos para las variables «valencia» y «arousal». Como adelantamos en el apartado de metodología, la variable “valencia” hacía referencia a cuánto resultaba de agradable/desagradable cierta escena para el participante, mientras que la variable “arousal” permitió conocer qué nivel de calma/excitación provocaba en este. Respecto a la variable “valencia”, el grupo formación consideró que las imágenes agradables y desagradables lo fueron más en comparación con la valoración asignada por el grupo control. En particular, estas diferencias fueron significativas para la evaluación de la valencia de las imágenes clasificadas como «desagradables» (Fig. x; prueba de Mann Whitney,  $U = 46599$ ,  $P = 0,001$ ).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

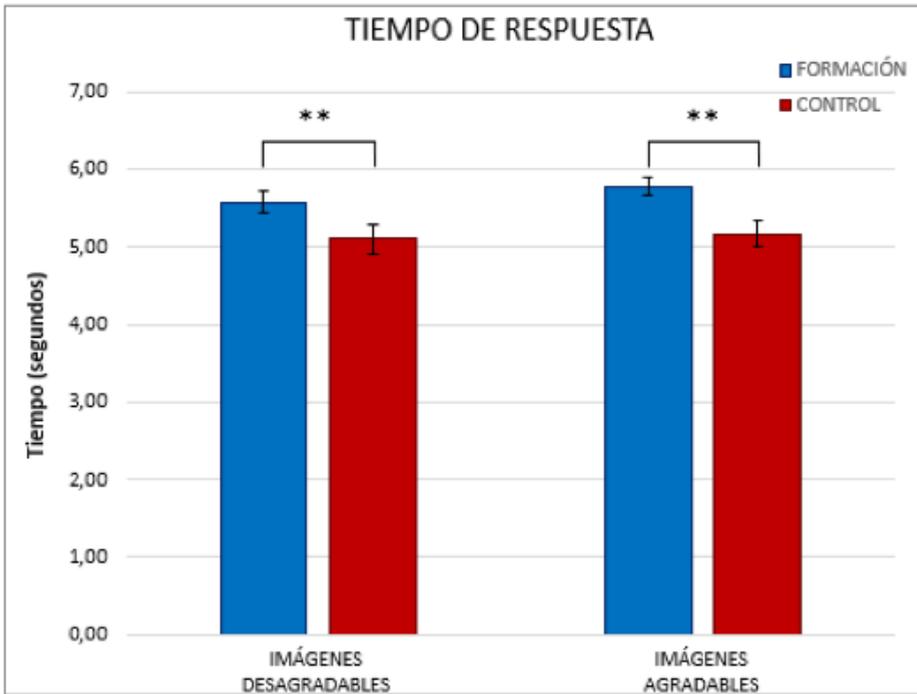
Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Imagen 44.** Evaluación de la variable valencia en los subconjuntos de imágenes desagradables y agradables.

Como dato orientativo, los valores normalizados de valencia de la poblacional española para las imágenes desagradables (Moltó et al., 2013; valor representado por la barra gris) fueron similares a los calculados para el grupo control (barra roja), pero no para el grupo formación (barra azul). La evaluación de la valencia para las imágenes agradables no mostró diferencias significativas entre los grupos formación y control (prueba de Mann Whitney,  $P = 0,05$ ). Nivel de significación:  $*** p \leq 0,001$ .

El tiempo empleado por el grupo control para evaluar ambos subconjuntos de imágenes (agradables y desagradables) fue significativamente menor (prueba de Mann Whitney,  $U = 84410$ ,  $P = 0,01$ ) que el utilizado por el grupo formación (Fig. x).

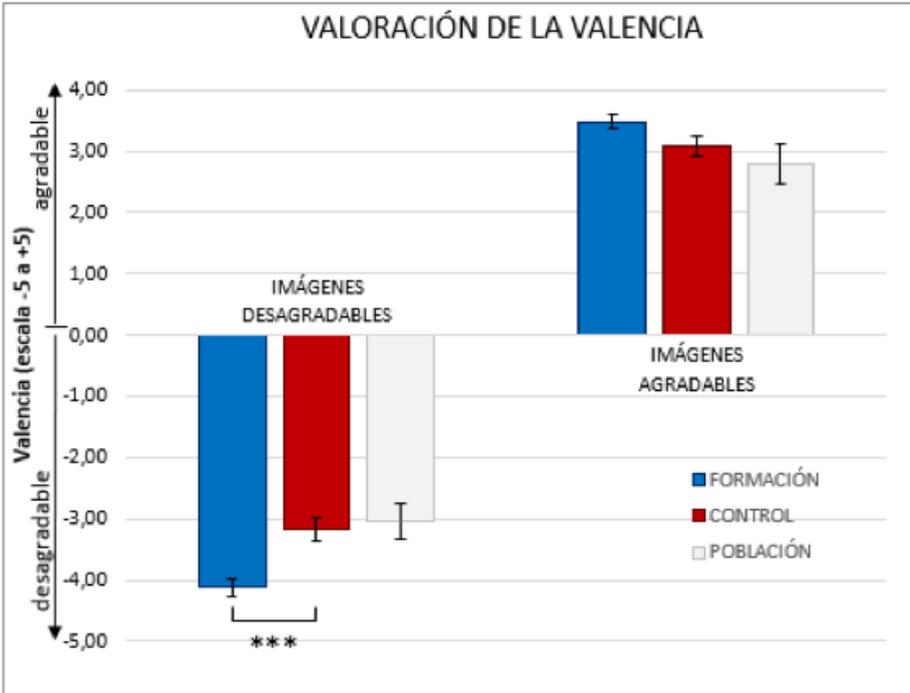


**Imagen 45.** *Tiempo de respuesta para la prueba de evaluación de la valencia en imágenes desagradables y agradables.*

En el caso de la segunda variable ->arousal-> el grupo formación evaluó las imágenes consideradas relajantes y excitantes con niveles significativamente más altos que el grupo control (Fig. x; prueba de Mann Whitney,  $U_{\text{relajantes}} = 20969$ ,  $P_{\text{relajantes}} = 0,008$  y  $U_{\text{excitantes}} = 22973$ ,  $P_{\text{excitantes}} = 0,043$ ). A diferencia de la variable «valencia», el tiempo de reacción para la evaluación de la variable «arousal» fue similar entre ambos grupos, control y formación (Fig. x; Prueba de Mann-Whitney,  $P_{\text{fl}} 0,05$ ).

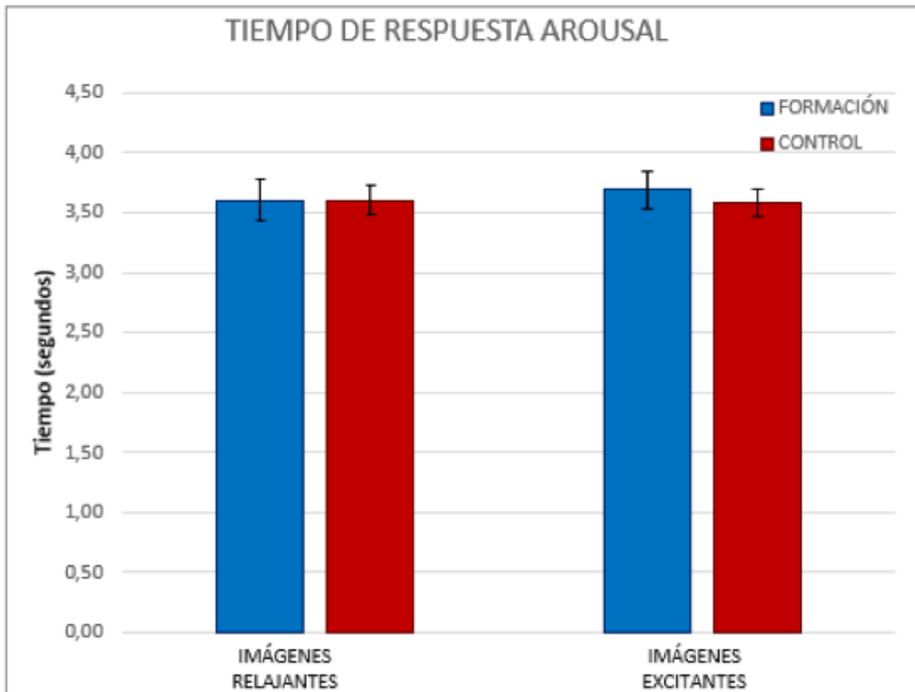
## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



**Imagen 46.** Evaluación de la variable arousal en los subconjuntos de imágenes relajantes y excitantes.

Como dato orientativo, el grupo control consideró el arousal, en el subconjunto de imágenes relajantes y excitantes, superior al valor obtenido para la población española. Nivel de significación: \* $p < 0,05$  y \*\* $p \leq 0,01$ .



**Imagen 47.** Tiempo de respuesta para la prueba de evaluación del arousal en imágenes relajantes y excitantes.

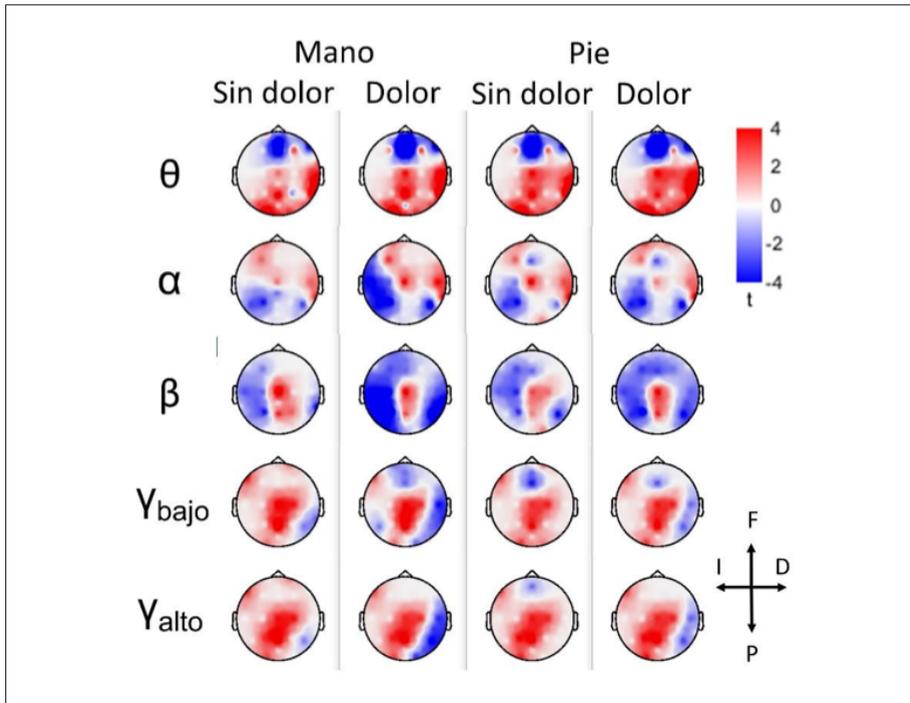
-Electrofisiológico.

a) *Dolor ajeno*. El análisis de la actividad oscilatoria provocada por las imágenes que contenían escenas que mostraban pequeños accidentes cotidianos que afectaban a las extremidades del cuerpo (manos y pies) reveló ciertas diferencias entre los grupos formación y control. Principalmente, el grupo formación mostró una mayor actividad oscilatoria ( $t_{(1,0,05)} > 1,043$ ,  $p < 0,05$ ; prueba t de Student de permutación) frente al control en áreas del córtex frontal medial y/o lateral para las bandas de frecuencias theta, beta y gamma bajo, así como en la corteza temporoparietal derecha y/o izquierda para altas frecuencias entre beta y gamma alto (Fig. x, manchas de color azul, filas  $\theta$ ,  $\beta$ ,  $\gamma$  bajo y  $\gamma$  alto). A su vez el grupo control mostró una mayor actividad oscilatoria ( $t_{(1,0,05)} > 1,043$ ,  $p < 0,05$ ; prueba t de Student de permutación) theta, beta, gamma bajo y gamma alto en la corteza parietal medial y frontal izquierda (esta última en gamma bajo y alto; Fig. x, manchas

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

de color rojo, filas  $\theta$ ,  $\beta$ ,  $\gamma$  bajo y  $\gamma$  alto). Esta actividad frontal en el grupo control también apareció en el hemisferio izquierdo durante la visualización de imágenes sin dolor (Fig. x, manchas de color rojo, columnas 1 y 3, filas  $\gamma$  bajo y  $\gamma$  alto).



**Imagen 48.** Diferencias entre grupos en la actividad oscilatoria cortical provocada por la evaluación de dolor ajeno.

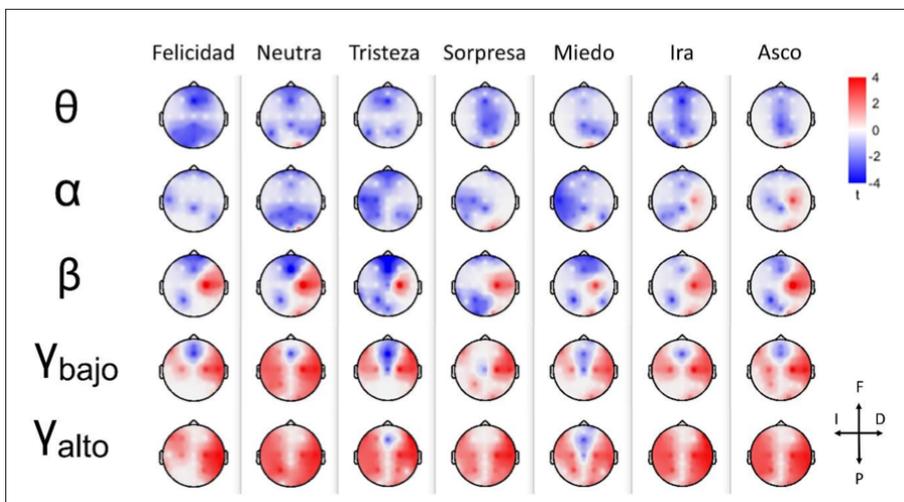
Cada círculo representa esquemáticamente la corteza cerebral en el plano axial. La parte frontal (F) hacia arriba. Las diferencias significativas entre los dos grupos (control y formación) para la actividad oscilatoria cerebral se muestran en rojo y azul, por medio de los valores t (test t-Student) para un nivel de significación de 0,05. Las manchas rojas indican una actividad oscilatoria significativamente mayor en el grupo control frente al grupo formación y las azules una actividad oscilatoria mayor en el grupo formación ( $P < 0,05$ ) en comparación con el grupo control. Bandas de frecuencia oscilatoria:  $\theta$ : theta;  $\alpha$ : alfa;  $\beta$ : beta;  $\gamma$  bajo: gamma bajo y  $\gamma$  alto: gamma alto. F: frontal, P: posterior, D: derecha, I: izquierda. Se observó un evidente aumento de actividad oscilatoria  $\beta$ ,  $\gamma$  bajo y  $\gamma$  alto en el hemisferio derecho en el grupo formación durante la visualización de imágenes que mostraban dolor (Fig. x, manchas de color azul, columnas 2 y 4, fila  $\theta$ ,  $\beta$ ,  $\gamma$  bajo y  $\gamma$  alto)

b) *Tarea de identificación de emociones faciales.* El estudio de las diferencias en la actividad oscilatoria entre los grupos formación y control producidas por la tarea de reconocimiento de emociones faciales volvió a mostrar diferencias significativas. Para las frecuencias más bajas, especialmente en la banda theta, se observó una mayor actividad oscilatoria ( $t_{(1,0,05)} > 1,896$ ,  $p < 0,05$ , prueba t de Student de permutación) en el grupo formación frente al grupo control, que se distribuyó ampliamente a lo largo de la corteza frontal y parietal (Fig. x; manchas azules, fila  $\Theta$ ). Únicamente, de forma muy localizada, se observó una menor actividad oscilatoria de estas bandas en el grupo formación frente al control (Fig. x, manchas rojas en la fila  $\Theta$ ) en la corteza visual derecha ( $t_{(1,0,05)} > 1,896$ ,  $p < 0,05$ , prueba t de Student de permutación). A medida que nos desplazamos a frecuencias oscilatorias más rápidas la distribución de diferencias entre grupos se mantuvo para la corteza frontal, pero concentrándose gradualmente en áreas mediales, especialmente para las frecuencias de actividad oscilatoria gamma (Fig. x; manchas azules, fila  $\gamma$  bajo y  $\gamma$  alto).

En el sentido contrario, se observó una mayor actividad oscilatoria en el grupo control frente al grupo formación en la corteza temporal y parietal de forma lateralizada. En concreto, en el hemisferio derecho para la frecuencia beta (Fig. x, manchas rojas en la fila  $\beta$ ) y en ambos hemisferios para la frecuencia gamma (Fig. x, manchas rojas en la fila  $\gamma$ ) ( $t_{(1,0,05)} > 1,896$ ,  $p < 0,05$ , prueba t de Student de permutación).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional



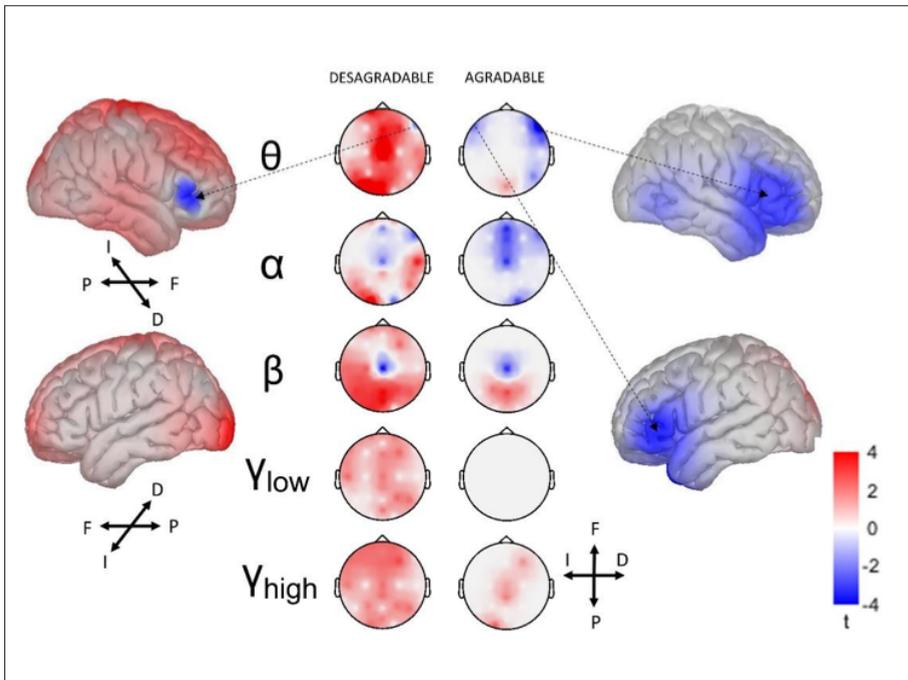
**Imagen 49.** Diferencias entre grupos en la actividad oscilatoria cortical provocada por el reconocimiento de emociones faciales.

Como en la figura anterior, la corteza cerebral está representada esquemáticamente en el plano axial. La parte frontal (F) hacia arriba. Las diferencias significativas entre los dos grupos (control y formación) para la actividad oscilatoria cerebral se muestran en rojo y azul, por medio de los valores t (test t-Student) para un nivel de significación de 0,05. Las manchas rojas indican una actividad oscilatoria significativamente mayor en el grupo control frente al grupo formación y las azules una actividad oscilatoria mayor en el grupo formación ( $P < 0,05$ ) en comparación con el grupo control. Bandas de frecuencia oscilatoria:  $\Theta$ : theta;  $\alpha$ : alfa;  $\beta$ : beta;  $\gamma_{bajo}$ : gamma bajo y  $\gamma_{alto}$ : gamma alto. F: frontal, P: posterior, D: derecha, I: izquierda. Destacar la mayor actividad oscilatoria ampliamente distribuida en el grupo formación para las frecuencias más lentas (theta y alfa) en comparación al grupo control que mostró mayor actividad oscilatoria en frecuencias altas (beta y gamma) y con una distribución más lateralizada.

c) *Evaluación de valencia y arousal en IAPS.* Por último, la actividad oscilatoria reflejada por la visualización de imágenes con valencia agradable y desagradable volvió a mostrar diferencias entre los grupos formación y control. Durante la visualización de imágenes desagradables se produjo una extensa y mayor actividad oscilatoria sobre la corteza cerebral en el grupo control (Fig. x, primera columna, manchas rojas) frente al grupo formación ( $t_{(1,0,05)} > 1,914$   $p < 0,05$ , prueba t de Student de permutación). Este último también mostró una mayor actividad, pero más localizada en áreas de la corteza frontal derecha y medial para frecuencias

oscilatorias entre theta y beta (Fig. x, primera columna, filas  $\theta$ ,  $\alpha$  y  $\beta$ , manchas azules).

En el caso de las imágenes de valencia positiva o agradable no se observaron tantas diferencias en la actividad entre ambos grupos. La mayor actividad oscilatoria del grupo formación frente al control se mantuvo como en el caso anterior (Imagen. 48, segunda columna, filas  $\theta$ ,  $\alpha$  y  $\beta$ , manchas azules), pero se sumó la aparición de una mayor actividad oscilatoria de baja frecuencia (theta) en la corteza frontal izquierda (Imagen 48, segunda columna, fila  $\theta$  manchas azules) ( $t_{(1,0,05)} > 1,914$   $p < 0,05$ , prueba t de Student de permutación).



**Imagen 50.** Diferencias entre grupos en la actividad oscilatoria cortical provocada por imágenes del IAPS.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

c. Como en la figura anterior, las dos columnas centrales (DESAGRADABLE y AGRADABLE) muestran una representación esquemática de la corteza cerebral en el plano axial. La parte frontal (F) hacia arriba. Las diferencias significativas entre los dos grupos (control y formación) para la actividad oscilatoria cerebral se muestran en rojo y azul, por medio de los valores  $t$  (test  $t$ -Student) para un nivel de significación de 0,05. Las manchas rojas indican una actividad oscilatoria significativamente mayor en el grupo control frente al grupo formación y las azules una actividad oscilatoria mayor en el grupo formación ( $P < 0,05$ ) en comparación con el grupo control. Bandas de frecuencia oscilatoria:  $\Theta$ : theta;  $\alpha$ : alfa;  $\beta$ : beta;  $\gamma$  bajo y  $\gamma$  alto: gamma bajo y gamma alto. F: frontal, P: posterior, D: derecha, I: izquierda. A ambos lados se muestra una representación de los hemisferios derecho (a y c) e izquierdo (b y e) de la actividad cortical de la banda theta evocada por imágenes de valencia negativa (o desagradables; a y b) o positiva (agradables; d y e).

## **II. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En esta parte de nuestra investigación abordamos la discusión de los resultados antes presentados, analizando de forma integral el apartado empírico del trabajo. El planteamiento de la tesis, y los buenos resultados que avalan las hipótesis expuestas, posibilitan nuevas líneas de investigación en referencia al campo de la educación formal y curricular en mediación policial, abriéndose una nueva vía de estudio inexplorada -ya que no existe enseñanza reglada específica en este área-. Estos estudios en mediación y negociación policial ayudarán a los mediadores policiales en su tarea de colaborar en la resolución de conflictos, así como en facilitar los procesos de selección de los mejores perfiles para los equipos de mediación policial.

La metodología y el diseño utilizado nos aporta unos resultados que permiten entender la realidad en la que se enmarca el programa de formación y cómo la entienden los agentes policiales inmersos en él. No obstante, creemos que se requiere, en pro de dotar de viabilidad a la mediación policial, de una verdadera profesionalización de la labor policial. Esto nos lleva de forma inexorable al desarrollo de la Carrera profesional y a la evaluación del desempeño dentro de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad dentro del campo de los diseños formativos en mediación policial.

Esta tesis, parte de un enfoque interdisciplinar desde las Ciencias sociales, gracias a la integración holística de estudios en diferentes áreas de conocimiento: ciencias de la educación, criminología, trabajo social, sociología, derecho, filosofía y psicología. A ello unimos los resultados que discutiremos referentes a la aplicación de las nuevas aproximaciones científicas sobre la inteligencia emocional y su relación con el sistema nervioso y el cerebro. Debemos partir de que cualquier propuesta curricular, tal y como señala Cavalcanti (2011), es significativa si logra conectar con la vida y la experiencia del sujeto social que aprende -en nuestro caso los agentes policiales-. Esto nos hace que resulte imprescindible un diseño formativo e integral en gestión emocional y resolución de conflictos con una estrategia didáctica definida y adaptada a los policías que van a recibir la formación, con la finalidad de crear una verdadera red de conocimiento.

Sentado lo anterior, podemos concebir la presente investigación como una herramienta necesaria de carácter científico con trascendencia social suficiente como para convencer a las personas que toman las decisiones políticas sobre educación, de la relevancia de impulsar el cambio de políticas en el ámbito de la educación formal de las fuerzas y cuerpos de seguridad, apostando por políticas donde se establezca un verdadero programa curricular para la Policía que se asiente en los modelos formativos aquí presentados. Y todo ello en vista de los buenos resultados obtenidos.

Debemos ser conscientes que para que el diseño formativo en gestión emocional y resolución de conflictos en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad no solo se consolide, sino que sea capaz de desarrollarse -y, consecuentemente, establecerse un aprendizaje curricular significativo- es imprescindible su integración en el programa formativo reglado policial, así como su reconocimiento por el conjunto de profesionales que ejercen en la institución policial -tanto por los propios agentes policiales como por los mandos-. En ello tienen un papel relevante también los gestores públicos (los políticos). Se debe consolidar a nivel interno en primer lugar, siendo interiorizado por los propios agentes policiales, quienes han de valorar y entender la mediación policial como esa herramienta que tienen para el desempeño profesional de sus funciones -aprender a valorarla y reconocerla-. Posteriormente, una vez interiorizada en el colectivo policial, podemos pasar a su implementación dentro de los planes formativos reglados.

## 1. Discusión de los resultados de las pruebas psicocognitivas

Llegados a este punto de la discusión debemos enfatizar en primera instancia las características del colectivo policial. Salgado (2003) hace hincapié en las características del perfil tipo del policía y en la importancia de su selección atendiendo a un perfil que se adecue a su ámbito competencial. Propone un modelo de selección asentado en diversas áreas y señala la importancia de:

- Aptitudes: habilidad mental general, razonamiento verbal y competencias específicas para su puesto.
- Personalidad: Estabilidad emocional, extraversión, integración, Tolerancia, *empatía y resolución de conflictos*.

Es relevante para la discusión de los resultados de nuestra investigación analizar el modo de selección de los agentes policiales; actualmente esta selección cuenta con dos partes diferenciadas: la primera de ellas busca evaluar las capacidades de los candidatos mediante varias pruebas, capacidad física, conocimiento policial, aptitudes psicocognitivas, personalidad y entrevista personal. Tras finalizar esta fase inicial de oposición, los aspirantes deben realizar un curso de formación inicial o básica en la Academia Policial. Una vez finalizado el curso selectivo pasarán a la condición de agentes en prácticas.

Para la preparación de la oposición, dentro del temario de estudio establecido por el Decreto 153/20190 (de 12 de julio, del Consell, de establecimiento de las bases y criterios generales para la selección, promoción y movilidad de todas las escalas y categorías de los cuerpos de la policía local de la Comunitat Valenciana) se incluyen varios temas relacionados con las materias formativas de esta investigación 36:

- Tema 68. Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana. Mediación Policial y métodos alternativos de resolución de conflictos en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Protocolo Marco del Programa Agente Tutor de la Policía Local.
- Tema 69. Policía Comunitaria. Filosofía, principios y valores. Deontología y ética policial. Buenas prácticas policiales y relación con la ciudadanía. Los programas de Responsabilidad Social Corporativa en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- Tema 70. La gestión de la Convivencia en los municipios, programas de prevención y gestión de la diversidad para la mejora de la convivencia, las Ordenanzas, especial referencia a las Ordenanzas de Convivencia y las Ordenanzas de Civismo en el Espacio Público.

Este temario específico busca que los aspirantes, previamente a su incorporación a la escala de mando de la Categoría de Inspector de policía, tengan unos conocimientos adecuados a su escala profesional y competencial sobre gestión de la convivencia, Métodos adecuados de Solución de conflictos (MASC) y Mediación Policial. Además de ello es relevante el apartado que hace referencia a la selección de los perfiles de los agentes y mandos policiales, ya que estos perfiles de inicio buscan satisfacer la premisa que se ha destacado en nuestra investigación, es decir, que la persona seleccionada tenga un elevado grado de empatía y capacidad de resolución de conflictos. El procedimiento para el acceso a los cuerpos policiales, y específicamente para los miembros de las Policías Locales que son la muestra de nuestra investigación, se rige por los principios que marca la Constitución española (CE): principios de mérito, igualdad, capacidad y publicidad. Cuando se plantea la selección en este tipo de puesto laborales, que implican de facto una especial repercusión y relevancia social, estas garantías constitucionales deben ir acompañadas de un proceso de selección que garantice las aptitudes requeridas al perfil profesional y de competencias como servidores públicos garantes de los principios constitucionales de seguridad, libertad y convivencia.

En la Comunitat Valenciana, para la selección de los agentes y mandos policiales, debemos partir por orden cronológica por lo establecido en la Orden de 23 de noviembre de 2005, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, por la que se establecen los criterios mínimos para la selección de los policías locales de la Comunidad Valenciana en las pruebas físicas, psicotécnicas y reconocimiento médico. En lo concerniente al apartado de pruebas psicotécnicas se requiere, en primera instancia, que los aspirantes tengan unas determinadas aptitudes mentales; entre ellas, destacamos la inteligencia, el razonamiento verbal y abstracto -de gran utilidad para poder comprender situaciones y acontecimientos y las relaciones existentes entre ellos- y la capacidad para abstraer y pensar de modo creativo y constructivo.

En los factores de personalidad se requiere estabilidad emocional. Una persona que tenga mucho control de sus emociones y sepa gestionarlas de modo adecuado. Emocionalmente estable, serena y difícil de alterar en situaciones de estrés o

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

conflicto. Sentido de la disciplina y de la autoridad, puesto que el trabajo se rige por los principios de jerarquía, perseverancia y responsabilidad. Se busca seleccionar a una persona con gran capacidad empática, desarrollo de conductas cooperativas no inhibidas y capaces de ponerse en el lugar de los demás. Neutralidad efectiva en el ejercicio profesional. Honestidad e Integridad. De igual forma se requiere que el policía sea una persona responsable, organizada y disciplinada. Que sea, consecuentemente, una persona tolerante, dispuesta a adaptarse a las personas y situaciones con las que debe interactuar (estas características podemos imbricarlas con los estilos de comportamiento cooperativo, asertivo y adaptativo o acomodativo).

Este es el perfil básico que se requiere para ser miembro de las policías locales de la comunidad Valenciana, lo que se correlaciona con los buenos resultados obtenidos en las pruebas realizadas al grupo experimental y de control, obteniendo ambos grupos muy buenos resultados en las pruebas de gestión de conflictos, estilos de resolución de conflictos y empatía. Empero los resultados del grupo Experimental, con formación específica en mediación policial, puntúan si cabe mejor y con diferencias significativas y mejores tendencias en todos los campos analizados en las pruebas a las que fueron sometidos.

En cuanto a los factores específicos, a parte de los ya analizados en función del rango policial, encontramos (Orden 2005 y Decreto 153/2019, de 12 de julio, del Consell, de establecimiento de las bases y criterios generales para la selección, promoción y movilidad de todas las escalas y categorías de los cuerpos de la policía local de la Comunitat Valenciana) los siguientes:

- “Sentido de la iniciativa, ilusión y entusiasmo: Capacidad de automotivación. Persona no inhibida, dispuesta a intentar nuevas cosas, que puede soportar sin fatiga las vicisitudes del trato con la gente y las situaciones emocionales abrumadoras.
- Liderazgo. Manejo de grupos: Persona que dispone de cualidades personales basadas en la confianza en sí mismo y en una dinámica de relación con los miembros de su grupo, que hace que se motiven y actúen para conseguir los objetivos de la organización. Conlleva conocer y controlar los procesos, roles y relaciones que constituyen la dinámica grupal.
- Toma de decisiones: Persona que dispone de estrategias de decisión para identificar la situación a cambiar y desarrollar las etapas para elaborar y seleccionar las alternativas más adecuadas en función del contexto actual y de los efectos futuros.

- Resolución de conflictos: Persona con actitud positiva hacia el afrontamiento de conflictos, humanos y organizacionales, con un enfoque práctico y con expectativas de éxito. El aspirante asume el conflicto, no como un problema lleno de angustia y tensión, sino más como una posibilidad de cambio y transformación”.

Además, se debe tener presente, en lo relacionado a los factores de personalidad que, una vez superadas las puntuaciones mínimas de las escalas de control de las respuestas de las áreas de sinceridad, deseabilidad social u otra análoga, deberán pasar por otra prueba consistente en un análisis global de la estructura de personalidad.

A partir del rango de Inspector de la escala técnica en adelante, es cuando se detallan y cuantifican los baremos de personalidad comunes antes detallados y además se requieren especialmente:

- Sentido de la iniciativa. Ilusión, entusiasmo y motivación a los demás.
- Capacidad de automotivación (interna).
- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Capacidad de Resolución de conflictos.

Una de las novedades (Decreto 153/2019, Anexo VI entrevista) es el requerimiento de una entrevista personal semi-estructurada a los aspirantes, objetiva y desarrollada bajo un guion estandarizado por profesionales de la psicología. Esta entrevista puede ser conductual o de incidentes críticos: se les realizan preguntas sobre los datos obtenidos en sus test de personalidad, con ejemplos de casos prácticos o de situaciones profesionales en las que pueden verse envueltos en el ejercicio de su desempeño profesional. Las respuestas son analizadas como predictores de su comportamiento futuro en su puesto de trabajo. Para evaluar las respuestas obtenidas en las entrevistas se utilizan escalas de valoración con anclajes conductuales para cada competencia que se valore. Los resultados constituyen los indicadores de un buen o mal desempeño en cada una de las competencias analizadas.

“La información de la entrevista se recogerá en una hoja de registro en la que se anotan las respuestas relevantes aportadas por la persona aspirante y las observaciones que las personas entrevistadoras realizan de las evidencias cognitivo-verbales, no verbales y actitudinales de cada aspirante. Así mismo, se incluirá una Rejilla con el número de items por contexto/área a evaluar en la entrevista, con las 6 escalas siguientes:

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

1. Motivación y logros.
2. Equilibrio y ajuste emocional.
3. Responsabilidad, atención a normas, disciplina y madurez.
4. *Manejo de situaciones conflictivas, afrontamiento del estrés, asertividad y solución de problemas.*
5. Sociabilidad-empatía y relaciones interpersonales.
6. Valores, expectativas e intereses”.

Todos estos requerimientos, dan lugar a que los agentes policiales, recordemos qué se busca en personalidad: estabilidad emocional, extraversión, integración, tolerancia, *empatía y resolución de conflictos*. Empero con más concreción, los perfiles requeridos para la escala de mando (a partir de Inspectores) nos da lugar a que sean los que más se ajustan con la literatura analizada al perfil de la persona mediadora ideal, dado que se busca que tengan una actitud positiva hacia el afrontamiento de conflictos, humanos y organizacionales, con un enfoque práctico y con expectativas de éxito. El policía asume el conflicto no como un problema lleno de angustia y tensión sino más como una posibilidad de cambio y transformación.

Dentro de las estrategias de resolución de conflictos en del campo de trabajo policial, estos perfiles policiales requieren de un nuevo paradigma policial -concretado en el apartado correspondiente-; el mismo es necesario si queremos desarrollar una policía preventiva y proactiva en la prevención de los conflictos y la resiliencia Comunitaria. Este cambio en la estructura y función policial nos encamina a un sistema mixto entre los principios de la Policía Comunitaria (los cuales enfatizan las relaciones de trabajo eficientes entre la comunidad y la policía, por medio de una colaboración) y una Policía dirigida a la Solución de problemas (que busca añadir procedimientos proactivos a las estrategias tradicionales de la Policía).

Bajo estas nuevas perspectivas la policía se presenta como un servicio público entre el resto de los servicios que debe prestar un Estado moderno, social y democrático. El mismo sistematiza las quejas vecinales y las denuncias a través de un proceso analítico; y es que dichas quejas remitidas a la policía son vistas como señales sintomáticas de conflictos subyacentes dentro de un particular vecindario. Quejas que tratan de ser abordadas a tiempo y con los recursos adecuados para evitar que un conflicto de convivencia mal gestionado se transforme en un verdadero problema de seguridad ciudadana. Y es aquí donde incardinamos

estos modelos policiales con la cultura de mediación, que tiene unos valores propios de compromiso ciudadano, de fomento de la igualdad y el respeto, de implicación, de participación ciudadana y de ejercicio activo de la democracia. Estas diversificaciones de actividades policiales se acompañan lógicamente con modificaciones de las relaciones policía- ciudadanía, basadas en la confianza y la cooperación. Este tipo de mediación policial se ha desarrollado especialmente en barrios de las grandes ciudades, promoviendo un modo de resolución de conflictos que requiere de la participación activa de la ciudadanía y que considera que la comunidad debe “reapropiarse” de la gestión de los conflictos para la gestión de su convivencia.

Pasamos a continuación a la discusión de los resultados de las pruebas de evaluación psicocognitiva –emocional- de nuestra investigación. Como se detalló supra, se observaron resultados significativos obtenidos en nuestro experimento con la variable de Formación comparando el grupo experimental, es decir, los policías a los cuales se les aplicó un diseño curricular con una formación específica en mediación policial y gestión emocional, versus el grupo control, que eran policías que no recibieron ningún tipo de entrenamiento específico en esta materia.

La descripción de los resultados obtenidos por el grupo experimental, nos lleva a la conclusión que, de forma mayoritaria, estos policías con la formación específica en Mediación Policial y gestión emocional, podemos agruparlos bajo el epígrafe de “*solucionadores de problemas*”. Pueden definirse estos agentes policiales como aquellos que dirigen y orientan su trabajo a la prevención y paz social. Su trabajo es auxiliar a la ciudadanía y buscar cómo alcanzar mayores cotas de seguridad y convivencia en aras de mejorar los problemas de su comunidad (White, 1992). Los policías del Grupo Experimental tienen mejores puntuaciones en los dos niveles o formas de empatía, es decir, empatía Cognitiva y empatía Afectiva.

- Empatía Cognitiva, entendemos este tipo de empatía como el proceso de comprensión de los puntos de vista de las otras personas, con lo que somos capaces de ver su problema desde perspectiva.
- Empatía Afectiva: se analizaron las respuestas emocionales que tenemos cuando observamos el estado afectivo de la otra persona y somos capaces de sentir lo mismo que el otro y reaccionamos consecuentemente ante ese sentimiento.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Además, se ha observado por los resultados obtenidos, que un buen manejo de los conflictos, junto a la aplicación de estilos de afrontamiento de conflictos idóneos, hace que los agentes policiales puedan aplicarlo a su vida personal y profesional -como puede ser dentro de la propia Comisaría y en las relaciones interpersonales con los miembros de su equipo de trabajo- para evitar o, en su caso, solventar de manera más satisfactoria y a través del diálogo, los conflictos de su entorno laboral – *workplace conflicts*- .

Si nos centramos en primer lugar en el análisis del grupo de policías que no recibieron la Formación, es decir, el *Grupo Control*, encontramos que estos policías presentan una *mayor tendencia a generar conflictos a nivel interpersonal*, concretamente discusiones con amigos ( $p = 0.141$ , prueba t de Student) y discusiones familiares ( $p = 0.351$ , prueba t de Student). Además, cuando nos referimos a los conflictos personales, el test valora a su vez la frecuencia en la cual los policías perciben los conflictos que proceden en este caso de sus mandos policiales o supervisores (oficiales, inspectores), así como de la presión ejercida por la propia ciudadanía. Esto nos ayuda a comprender por qué nuevamente tienen mayores puntuaciones en los *Conflictos de Roles (COROL)* ( $p = 0.368$ , prueba t de Student). El test evalúa en este ítem la situación en la cual los agentes policiales no son capaces de satisfacer simultáneamente las expectativas de roles en las que se encuentran en su ejercicio profesional.

Otro factor donde destacan las puntuaciones de este grupo control con valores más elevados es en la *inequidad*. Estos policías se ven en ocasiones infravalorados en sus intercambios o interacciones con la ciudadanía, no ven una reciprocidad entre lo que ellos ofrecen y lo que entienden que deben recibir a cambio por parte de la sociedad. Esto también ocurre en la percepción de “justicia” dentro de la propia organización e institución policial, tanto a nivel organizacional, como con sus mandos policiales directos. Estos policías no se sienten adecuadamente recompensados o valorados ( $p = 0.242$ , prueba t de Student). Este modelo de resolución de conflictos policiales aporta herramientas al personal policial para poder identificar en un estadio temprano las posibles situaciones de conflicto, aplicando diferentes técnicas cognitivas y conductuales, gracias a las cuales les es posible mejorar la convivencia y la comunicación activa en las plantillas policiales y equipos de trabajo, minimizando los riesgos psicosociales y problemas asociados. Este enfoque es, a su vez, de valiosa utilidad para el staff directivo policial y la escala de mando ya que favorece el desarrollo de las competencias y habilidades

necesarias en la escala superior para la gestión y dirección de equipos policiales; y ello debido a que, de esta manera, se logra una mayor eficacia en los equipos de trabajo, siempre que el mando policial sepa potenciar las capacidades de su equipo y aumentar la motivación de su personal -alcanzado un entorno laboral positivo-. Un buen liderazgo, marcado por la inteligencia emocional, las habilidades comunicativas, el control de las emociones y el estrés, así como la resolución de conflictos, son la clave del funcionamiento de este nuevo estilo de liderazgo policial.

En la siguiente parte de nuestro estudio, se decidió observar la *muestra completa del grupo analizado de policías (Grupo Experimental y Grupo Control)*, pero esta vez examinando otras variables que entendíamos eran de gran importancia para describir el espectro de la muestra. Las variables independientes que se analizaron fueron, tener hijos o personas mayores a su cargo, el nivel de estudios, el estado civil, el género y el rango policial.

En la primera de las variables analizadas (tener hijos a cargo) no se encontraron diferencias significativas. Donde sí se detectaron grandes diferencias fue en la variable “*Mayores a cargo*”. El tener una plantilla tan envejecida tiene como consecuencia directa que estos agentes tengan un “deterioro funcional gradual” que da lugar a una merma paulatina de sus capacidades, afectando tanto a su propia salud como, tangencialmente, a la calidad en cuanto eficacia y servicio a la ciudadanía. Otra de las consecuencias es que lógicamente estos policías tienen cada vez un mayor número de personas mayores y con enfermedades o dependientes a su cargo. Esto lo observamos con los datos obtenidos en nuestra investigación ya que, los policías con mayores a cargo, presentan como consecuencia un mayor índice de conflictos interpersonales, especialmente discusiones con familiares, amigos... pero destacamos los Conflictos Familia – Trabajo (CFT) ( $p = 0.001$ , prueba t de Student). La perspectiva negativa de la articulación trabajo-familia (el CTF) es un modo de conflicto entre roles en el cual las demandas generadas en un dominio son incompatibles con las del otro dominio. Esto nos conduce a su vez a que los policías que tienen personas mayores a su cargo muestren mayores problemas de salud en general, con un incremento de toma de medicamentos y consumo de alcohol y tabaco. Todos estos factores en su conjunto tienen como clara consecuencia que tengan una mayor necesidad de acudir a especialistas.

Por último, para la variable de mayores a cargo, resulta interesante ver cómo estos policías presentan unos mejores resultados en relación a la Empatía Afectiva.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Con este término se hace referencia a las respuestas emocionales que tenemos cuando observamos el estado afectivo de la otra persona y somos capaces de sentir lo mismo que él y reaccionamos consecuentemente ante ese sentimiento. En concreto, la Empatía MP da como resultado  $p = 0.001$ , prueba t de Student. En este tipo de empatía se miden las reacciones emocionales de las personas ante las experiencias negativas de los otros.

La siguiente variable analizada con diferencias significativas ha sido por el género (*Hombre / Mujer*). Esta parte de los resultados vamos a tratarlos con especial relevancia ya que los datos son muy significativos y nos confirman dentro del espectro policial cómo se perpetúan las experiencias personales de los policías, generando estereotipos de género que crean ideas rígidas sobre las expectativas y roles que deben tener los hombres y las mujeres. Sin duda, mantener y trasladar estos estereotipos a la policía da lugar a la poca presencia y visibilidad de las mujeres en la institución policial, mitificando la idea de que la labor policial es una cuestión de hombres. Esto provoca que los servicios policiales pierdan la captación de talento y competencias que pueden aportar las mujeres, lo que podría ayudar a proveer una forma de ejercer la profesión policial más sensible a la perspectiva de género y enriquecer al colectivo policial y a la sociedad.

En los resultados obtenidos se muestra claramente como los hombres tienen una *mayor Autonomía e independencia* ( $p = 0.013$ , prueba t de Student), un *mayor apoyo social en el trabajo* ( $p = 0.049$ , prueba t de Student) y un *mayor feedback y consideración laboral* ( $p = 0.029$ , prueba t de Student).

En el otro extremo encontramos a las *mujeres policía*, las cuales presentan una *mayor sobrecarga laboral* ( $p = 0.045$ , prueba t de Student). En este factor se evalúa tanto la carga de trabajo cuantitativa como la cualitativa. La primera alude al número de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, mientras que la cualitativa hace referencia a la dificultad de la tarea y al volumen de información que se debe procesar en relación al tiempo disponible. Esto nos muestra la dificultad en la que se encuentran las mujeres para poder conciliar su vida personal y laboral. No se ha alcanzado una igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres bajo el prisma de la corresponsabilidad. De ahí la importancia de una apuesta por una organización social que sea equilibrada con los roles de hombre y mujer asentados, que parece a fecha de hoy un terreno alejado de esos objetivos.

Precisamente las mujeres presentan *mayores puntuaciones en Conflicto de Rol (COROL)* ( $p = 0.025$ , prueba t de Student). El test evalúa en este ítem la situación en la cual las mujeres agentes policiales no son capaces de satisfacer simultáneamente las expectativas de roles en las que se encuentra en su ejercicio profesional. Una de las consecuencias de esta sobrecarga laboral y conflictos de Roles puede ser el hecho observado de que tienen mayores puntuaciones en el consumo de alcohol que los hombres ( $p = 0.018$ , prueba t de Student).

Se debe buscar el objetivo final de alcanzar la igualdad de género en la labor policial, pero ello no se consigue únicamente con incrementar el número de mujeres, sino que se deben transformar las relaciones de poder que dentro de la Policía todavía perduran; ello sustenta las desigualdades y la violencia basada en el género (VG). Se trata en síntesis de que las mujeres puedan participar y contribuir plenamente en la vida pública. Se espera que la Policía integre una perspectiva de género que de facto está obligada a cumplir en virtud de las obligaciones legales, tanto internacionales como nacionales.

En este sentido vemos con preocupación como, a pesar de la reserva de plazas para agentes femeninas en la legislación de la Comunidad Valenciana por mediación de lo previsto en la disposición transitoria séptima de la Ley 17/2017 (de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana), “en los municipios en los que el número de mujeres no alcance el 40 % de la plantilla de policía local, y hasta que se alcance el citado porcentaje, en las convocatorias para la escala básica se establece una reserva del 30 % de las plazas para mujeres”. La Comisión Europea instó a la Generalitat a modificar la Ley al considerar que no se ajustaba a las Directrices europeas. La Generalitat, en julio de 2020<sup>37</sup>, modificó la Ley en el apartado de la reserva de plazas de mujeres, en el sentido de mantener la reserva de un 30% de las plazas, añadiendo que se le adjudicaría a una mujer la plaza mientras la diferencia de puntuación con un opositor hombre no fuera superior a un 15% de nota.

Insistimos en que es conveniente aumentar el número de mujeres en la policía, pero se debe completar con una integración plena y real. Una labor policial plenamente integrada con los principios que promueven la igualdad de género. Atendiendo a los grupos de población que históricamente han sido marginados como

---

37 Decreto Ley 10/2020, de 24 de julio, del Consell, de modificación de la Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

mujeres, colectivo LGTBI, grupos minoritarios... por lo que en un futuro próximo se debe poner en valor el debate de analizar la viabilidad de establecer cuotas para colectivos específicos o minoritarios, que lleven a que la Policía sea reflejo de la sociedad y representen a la ciudadanía real en su conjunto.

Otra de las variables analizadas con diferencias significativas ha sido por el *nivel de estudios*. El grupo con formación en mediación tenía en su mayoría titulación Universitaria o FP2 -recordemos que para ejercer como mediadores profesionales la ley exige esas titulaciones-. No obstante, debemos resaltar en lo concerniente a la formación en general de las Policías Locales, que presentan unos mayores niveles académicos que otros cuerpos de seguridad. Las causas las encontramos en primer lugar por los requisitos de acceso al cuerpo que establecen el acceso al grupo "C": título de Bachiller, Formación Profesional de segundo grado o equivalente. Por ello no debe parecernos nada infrecuente que la actuación de un policía local esté realizada por un licenciado o diplomado en titulaciones especialmente de Criminología, Derecho, Psicología, Magisterio y Trabajo social (Garrido, Stangeland, y Redondo, 2001). Si esto lo unimos a los requisitos formativos en mediación, sabremos que todos los mediadores policiales profesionales son graduados universitarios o con FP superior. De esta manera, este cambio en las funciones policiales da lugar a policías más formados y, por tanto, con mayor cualificación lo que acarrea que, como regla general, este personal policial pueda cumplir sus labores de forma más eficiente.

En los resultados obtenidos se puede observar como a *menor nivel de estudios* (recordemos que el mínimo en Policía Local es Bachiller), presentan unos *mayores índices de conflictos interpersonales* y específicamente dentro de los familiares. ( $p = 0.041$ , prueba t de Student).

Si pasamos al análisis de la *variable del Estado Civil*, nuevamente los datos son significativos. El colectivo policial tiene una tasa de divorcio superior a la media de otros colectivos profesionales (Shawn P. McCoy & Michael G. Aamodt, 2011). Los turnos de trabajo y horarios, junto a la dificultad asociada a la gestión emocional y estrés laboral de su desempeño profesional, repercuten en este factor. Las *personas divorciadas* presentaron un mayor índice en las puntuaciones de *Conflictos Familia - Trabajo (CFT)* ( $p = 0.001$ , prueba t de Student), así como una mayor necesidad de *asistencia y búsqueda de profesionales o especialistas* ( $p = 0.013$ , prueba t de Student).

Por último, se analizó la *variable del rango policial*, para ver si existían diferencias. Llamó la atención que de todas las escalas -básica (agentes), ejecutiva (oficiales), Técnica (Inspectores) y Superior (Comisarios)- fue la *Escala técnica de Inspectores* la que mostró unas mayores tasas de conflictos en comparación con el resto de escalas (tanto la básica como la ejecutiva, como la superior). Los inspectores mostraron puntuaciones más elevadas en conflictos interpersonales ( $p = 0.013$ , prueba t de Student), discusiones con amigos y familiares, así como problemas de salud asociados ( $p = 0.038$ , prueba t de Student).

## **2. Discusión de los resultados del estudio del cerebro -pruebas EEG-**

En esta parte de la discusión debemos enfatizar en la importancia del estudio del cerebro y su aplicación al área policial y, de forma más precisa, cómo lo implementamos al campo de la mediación policial. Obtener esos conocimientos básicos de cómo funciona el cerebro humano, cómo percibe los acontecimientos, cómo se desarrollan los procesos emocionales y cognitivos y qué partes de nuestro cerebro están implicadas en la toma de decisiones, resulta bastante relevante puesto que nos puede facilitar herramientas de utilidad para los policías que deberemos aplicar durante el proceso de mediación.

Como pudimos ver en los resultados de la valoración de imágenes en las que se presentaban escenas donde ocasionalmente aparecían pequeños accidentes sobre pies y manos, reflejaron diferencias entre ambos grupos -los que recibieron la formación y los que no (grupo control)-. Estas diferencias se observaron para el conjunto de imágenes que mostraban escenas sin accidentes y que, por lo tanto, no debían provocar en los participantes la percepción de dolor. Sin embargo, el grupo que no recibió la formación (grupo control) señaló que percibía dolor en ellas. Según esto, los participantes de dicho grupo podrían presentar cierta sensibilización perceptiva al daño y al dolor, lo que les llevó a realizar una interpretación de la situación que no era exactamente la real. Podría ser que el grupo que recibió la formación, al contrario que el grupo control, desarrollase mejores habilidades relacionadas con la regulación y control emocional frente a situaciones con un trasfondo afectivo potencialmente aversivo, como pudo verse reflejado en la correcta valoración de escenas sin accidentes y sin existencia de dolor.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Sin embargo, las imágenes que sí mostraron accidentes fueron evaluadas por el grupo control como menos dolorosas que el grupo que recibió el curso de formación y en concreto, de forma significativa, para los accidentes sobre las manos. El grupo control evaluó este tipo de imágenes con una intensidad moderada, mientras que el grupo ‘formación’ se aproximó a un nivel de percepción del dolor alto. Según estos datos, y teniendo en cuenta la naturaleza de la prueba (Hess et al., 1998; Wai y Tiliopoulos, 2012), parece ser que el grupo que recibió la formación presentó una mayor empatía afectiva. Por lo tanto, este grupo poseería una mayor capacidad para percibir y sentir como propias las emociones de las demás personas que el grupo control, el cual no recibió la formación.

El tiempo de respuesta para las imágenes que mostraban escenas con algún nivel de dolor fue significativamente mayor en el grupo que recibió la formación. A su vez, este grupo presentó mayores niveles de actividad oscilatoria en regiones de la corteza prefrontal. Podría ser que las valoraciones del dolor ajeno realizadas por el grupo ‘formación’ se caracterizasen por un mayor procesamiento de la información por parte de estas regiones, clásicamente relacionadas con el control de funciones ejecutivas, tales como la toma de decisiones y la regulación emocional (Fuster, 2008, pp. 137-156). Este hecho aumentaría el tiempo de procesamiento de la información, pero a favor de una mejora en la percepción del dolor ajeno, que en términos generales se traduciría en una mayor capacidad empática en el grupo que recibió la formación.

La prueba basada en el reconocimiento de emociones faciales, la cual se relaciona en mayor medida con la modalidad cognitiva de la empatía, es decir, aquella que permite entender cómo se sienten los demás, reveló una marcada ventaja en el grupo ‘formación’ en cuanto al correcto reconocimiento de las seis emociones evaluadas en este conjunto de imágenes. Además, este grupo fue capaz de discriminar en la gran mayoría de ocasiones ( $\approx 96\%$ ) rostros con expresiones neutras frente al grupo control. Esta desventaja en el grupo control tanto en el reconocimiento de emociones como de expresiones neutras, que fueron malinterpretadas como alguna de las seis emociones, podría estar relacionado a nivel de la actividad cerebral con una menor participación de algunas áreas de la corteza prefrontal, que como dijimos está involucrada de forma general en la regulación emocional. Más concretamente, las regiones mediales parecen relacionarse con la interpretación emocional de expresiones faciales (Heberlein et al., 2008; Ebner et al., 2012), que como decíamos se activaron con más fuerza en el grupo que re-

cibió la formación. Esto podría explicar, además, el hecho del aumento de tiempo de respuesta en el grupo formación para algunas emociones, en concreto, aquellas que mostraron un leve aumento (aunque no significativo) en el porcentaje de aciertos frente al control. Es posible que esas emociones, “tristeza”, “miedo” y “asco”, supusieran una mayor dificultad durante su reconocimiento ya que fueron las que presentaron peores porcentajes de acierto en ambos grupos. Pero el grupo formación consiguió mejorar esos valores, tal vez, a expensas de un mayor uso de la corteza prefrontal (junto a otras regiones) y un aumento del tiempo de respuesta.

Finalmente, la prueba relacionada con la valoración de imágenes en las dimensiones de valencia (agradable/desagradable) y arousal (calma/excitación) mostró que el grupo formación podría presentar una mayor sensibilidad hacia el conjunto de imágenes desagradables que el grupo control. También se observó esta mayor sensibilidad hacia el conjunto de imágenes agradables, pero las diferencias con el grupo control no fueron significativas. Cabría puntualizar que el grupo control presentó una valoración de ambos grupos de imágenes (agradables y desagradables) similar a los datos normalizados para la población española. Se podría considerar que el grupo formación mostró habilidades para la evaluación emocional de escenas agradables y desagradables,

Respecto a la actividad cerebral observada durante esta prueba ambos grupos de participantes presentaron grandes diferencias funcionales. Centrándonos de nuevo en la corteza prefrontal se pudo comprobar una mayor actividad en el grupo formación en áreas laterales del hemisferio izquierdo de este lóbulo durante la evaluación de imágenes agradables. Esta diferencia entre grupos desapareció frente a la exposición a imágenes desagradables, pero se mantuvo en las mismas áreas situadas en el hemisferio derecho. Numerosos estudios sugieren que el aumento de la actividad en la región cortical frontal izquierda del cerebro refleja la activación de la motivación de aproximación y la actividad en la corteza frontal derecha indica la activación de la motivación de evitación (Maxwell & Davidson, 2007). De forma más concreta, y coincidiendo con nuestros resultados, parece ser que aquellas áreas situadas en los límites del margen lateral derecho de la corteza frontal estarían especializadas en procesar estímulos de valencia negativa (Wager et al., 2008; Golkar et al., 2012). Estos datos explicarían las diferencias entre el grupo control y formación en la evaluación emocional de las imágenes con valor afectivo negativo. El grupo formación pareció desarrollar una mayor capaci-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

dad para detectar el valor afectivo de escenas de distinta índole emocional, especialmente de aquellas con una connotación negativa. En este conjunto de imágenes fueron muy comunes las escenas donde se mostraba situaciones de injusticia social y violencia, cuyo fin fue el de provocar la compasión, la empatía y en general el empleo de los valores sociales, tal vez, mejor aplicados por el grupo formación.

En definitiva, hemos podido validar en nuestra tesis doctoral, a través del estudio en el capítulo concerniente del marco teórico y corroborado posteriormente por las pruebas empíricas experimentales realizadas a los agentes policiales desde los campos de investigación psicocognitiva y del estudio del cerebro, lo siguiente: en primer lugar, desde la perspectiva psicocognitiva, se ha analizado la variable de la formación en gestión emocional y resolución de conflictos para los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Estas investigaciones nos han conducido a la conclusión de la importancia determinante que tiene este factor de formación, en la capacitación y modelaje de los policías, ya que mejoran significativamente en los ítems de empatía, tanto cognitiva como empatía afectiva, así como demuestran tras el proceso formativo, poseer un estilo de resolución de conflictos cooperativo, conciliador y asertivo, por lo cual se adecua perfectamente al modelo policial que requiere la ciudadanía actualmente. Un modelo que se asienta en la confianza (*engagement*), transparencia en sus acciones (*accountability*), cercanía a la ciudadanía, con un marcado talante proactivo y preventivo, buscando ser una policía asistencial, preventiva y mediadora en los conflictos de convivencia de la ciudadanía. De igual modo desde la perspectiva conductual, mediante las pruebas de evaluación emocional de imágenes, y neurofisiológica, por medio de la actividad de la corteza cerebral, parece existir una ventaja en el grupo que recibió el curso de formación en el uso de habilidades relacionadas con la evaluación emocional, tales como la empatía y el uso de los valores sociales. El grupo que recibió la formación utiliza más intensamente áreas de la corteza prefrontal que mejorarían el procesamiento de información emocional y explicarían esa ventaja en la evaluación de estímulos afectivos.

# QUINTA PARTE

---

CONCLUSIONES  
LIMITACIONES  
Y PROSPECTIVA

---

*CONCLUSIONS  
LIMITATIONS AND  
PROSPECTIVE*



## I. CONCLUSIONES

Llegados a este punto es el momento de exponer cuáles son las conclusiones a las que hemos arribado tras la investigación. Recordemos que la tesis doctoral presenta el diseño de programas formativos de éxito en mediación policial, educación emocional y gestión alternativa de conflictos, abriendo un nuevo campo para la investigación en esta línea de trabajo.

El enfoque del trabajo es interdisciplinar. Nos ha parecido que lo apropiado era una integración holística de estudios pertenecientes a diferentes áreas de conocimiento (ciencias de la educación, criminología, trabajo social, sociología, derecho, filosofía, psicología), sumado a la aplicación de las nuevas tendencias científicas sobre inteligencia emocional y su relación con el sistema nervioso y el cerebro. La tesis ha sido concebida para ser una guía de referencia a los fines planteados.

Las conclusiones que se derivan de esta Tesis son las siguientes:

**PRIMERA: El indispensable cambio de enfoque de los modelos formativos policiales**, tal y como habíamos formulado en el **Objetivo 1** “*Insertar en el marco policial actual programas formativos que introduzcan diseños curriculares basados en la educación emocional y en la gestión alternativa de conflictos*”. Nuestra intención era crear y desarrollar programas formativos que incorporen la gestión emocional y gestión de conflictos. Esto nos lleva a introducir al diseño curricular para la capacitación de los cuerpos policiales, disciplinas y herramientas que nos ayuden a comprender los problemas actuales de la ciudadanía y de la sociedad en general. Especialmente importantes son los aportes de las Ciencias Sociales y de la Educación.

Para ello, siguiendo con la **hipótesis 1**, “*la carencia de programas formativos específicos en la policía o con escaso desarrollo en educación emocional y gestión de conflictos dificulta la adecuada adaptación de las FFCCSS a las necesidades de la sociedad en materia de gestión de la convivencia*”. Como necesario punto de partida, se hacía imprescindible dar una visión general del ámbito e historia policial, aunque centrándonos preferentemente en la policía en España. Puesto que, como se ha justificado, el modelo policial actual ha quedado obsoleto, se requieren otras formas de “*ser y hacer policía-policing*”. La búsqueda y selección del modelo policial óptimo requiere del análisis de los diferentes modelos de seguridad pública y policía: **policía comunitaria, policía de proximidad y poli-**

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

**cía orientada a la solución de problemas “*problem solving model*”.** Estos modelos se constituyen como los más idóneos y exitosos al diseño formativo y curricular planteado en nuestra investigación.

De forma paralela, hemos ahondado en la extensa legislación de cuyo espíritu y articulado se desprende la búsqueda de los **modelos curriculares más adecuados, que se armonicen con los requerimientos formativos para poder ejercer profesionalmente como persona mediadora.** Existen diferentes tipos de mediación y también variada es la normativa aplicable, pero, si queremos que el resultado de la mediación –el acuerdo de mediación– tenga la especial fuerza (ejecutividad) que le otorga la ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles (Ley 5/2012), la formación habrá de reunir los requisitos en ella -y en la normativa que la desarrolla- contemplados. La complejidad de esta tesis ha sido cohesionar estos requerimientos normativos con el estudio de aquellas normas de mayor relevancia en el desempeño profesional y en la carrera profesional en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (con especial referencia a las Policías Locales).

Entre las funciones de la policía local la normativa alude a la “mediación policial”, pero sin precisar en qué consiste la misma. Su concreción nos ha llevado a definir **la función de “Mediación Policial”,** así como su **ámbito objetivo y marco competencial** -caracterizado por una transversalidad que trae causa del marco competencial que tienen los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a la hora de abordar los conflictos de la ciudadanía-. A destacar: la Mediación Vial, la Mediación Policial y ocio nocturno (botellón), la Mediación Policial en contextos educativos, la Mediación policial en el contexto de la justicia restaurativa, la Mediación Policial con bandas y *Maras*, la Gestión de la diversidad y Mediación Intercultural, así como los procesos de mediación en circunstancias de crisis e incertidumbre (como la ocasionada a nivel mundial durante la pandemia con el brote de enfermedad por coronavirus -COVID-19, donde la mediación online ha sido protagonista).

**SEGUNDA: Consideramos adecuada la viabilidad de introducir en el marco policial actual programas formativos que engargen diseños curriculares basados en la educación emocional y en la gestión alternativa de conflictos.**

Siguiendo con el **objetivo 1,** hemos focalizado nuestros objetivos en crear y desarrollar programas formativos en la Policía que implanten la educación emo-

cional y la gestión de conflictos, analizando los métodos alternativos de resolución de controversias y, entre ellos, especialmente la mediación. Los resultados obtenidos en los sujetos del estudio nos indican la importancia de una formación específica en métodos alternativos de resolución de conflictos en los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSS). Esa formación implica un progreso en las competencias emocionales a nivel cognitivo.

Para la capacitación y formación policial la clave reside en poner el centro de atención en las características y necesidades específicas de este colectivo: se requiere un modelo curricular por competencias que potencie el desarrollo de la carrera profesional. El modelo presentado apuesta por la redacción de los objetivos didácticos en clave competencial que, a su vez, son una concreción de los contenidos de las asignaturas bajo el horizonte de los criterios de formación continua y evaluación. Formación que cohonesta el campo teórico con la praxis policial.

**TERCERA: Necesidad de reformular las Academias policiales e introducir programas de Innovación educativa, basada en competencias y en la evidencia científica dentro de la policía.**

Atendiendo al **Objetivo 2** (“*analizar los métodos alternativos de resolución de conflictos y, entre ellos y de manera preferente, la mediación, con los avances de las ciencias sociales y del comportamiento desde una perspectiva multidisciplinar (magisterio, criminología, trabajo social, sociología, derecho, filosofía, psicología, pedagogía) y su aplicación en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*”) y una vez que hemos podido confirmar en la conclusión anterior que es viable introducir programas formativos específicos dentro de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, debemos recordar la necesaria adaptación del modelo policial a las necesidades de la sociedad a la que presta servicio.

Las Academias policiales y los centros de formación policial parten originalmente de un mundo intrínsecamente hostil a la investigación, al cambio, a la innovación y a la ciencia en esencia -consecuencia natural de sus orígenes marcados por un carácter cuasi-militar-. Esto provoca que muchas Academias Policiales y sus instructores sean reticentes a incorporar los avances de la investigación en el ámbito de la enseñanza y el aprendizaje. No obstante, se ha iniciado un cambio de paradigma respecto del denominado modelo clásico formativo policial (basada en la aplicación de la ley y memorización de textos legales, así como en el análisis de protocolos). Ahora desde las Ciencias Sociales, el nuevo paradigma ha evolu-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

cionado hacia una policía preventiva, con un marcado carácter social y asistencial, solucionadora de problemas y mediadora, potenciando la formación policial superior y especializada.

Nuestra investigación incide en la importancia de aplicar el método científico, destacando la denominada “*evidence-based policing*”. De este modo logramos que los contenidos que deben concurrir en la formación policial se basen realmente en el análisis científico para garantizar una conexión válida entre el contenido de la formación y el trabajo policial. Este nuevo modelo profesional policial -el cual se asienta en la evidencia empírica y en las Ciencias sociales- es un enfoque transgresor y muy diferenciado del modelo imperante. Se caracteriza por la formación y profesionalización de la policía, lo que aumenta su eficacia en la resolución proactiva de los conflictos (ello va más allá de los enfoques tradicionales, de una estricta aplicación de la ley).

No podemos olvidar en esta conclusión la necesidad de implementar en las Academias policiales el aprendizaje digital, que nos conduce a la innovación y a la evolución de la formación de las fuerzas de seguridad. Es por esto que las estructuras encargadas de la capacitación policial y las academias policiales deben crear estrategias que sean útiles para facilitar este tipo de aprendizaje y formación de los policías.

### **CUARTA: La formación en mediación y gestión alternativa de resolución de conflictos en los modelos curriculares policiales mejora las competencias emocionales a nivel cognitivo.**

Prosiguiendo con el **Objetivo 3**, relativo a “*la inclusión de la formación en mediación y gestión alternativa de resolución de conflictos en los modelos curriculares policiales, mejoraría sus competencias emocionales a nivel cognitivo personal. De ser así, propiciaría un mejor clima laboral con el resto de profesionales (policías y mandos)*”. Los resultados de la investigación muestran que esta formación ayuda a perfeccionar la capacidad y gestión emocional en los agentes policiales, quienes tratan de buscar un mejor clima laboral con el resto de profesionales (policías y mandos). Implica un beneficio en el desarrollo competencial a nivel afectivo; concretamente, tanto en el uso de componentes emocionales -v.gr. la empatía (en su vertiente cognitiva y afectiva)-, como en el uso de valores morales. Este dato se correlaciona con un aumento de la actividad de la corteza prefrontal, involucrada en la regulación emocional, que podría explicar la mejora en el proce-

samiento de la información afectiva. A su vez, se observa un aumento del tiempo de respuesta asociada a un mejor desempeño en la competencia emocional.

El objetivo de las Academias de formación policiales debe dirigirse a que estos profesionales desarrollen las competencias necesarias para poder adaptarse a una sociedad en constante cambio que demanda de ellos una respuesta adecuada. Por eso, recalamos la necesidad de que el aprendizaje sea permanente a lo largo de toda la carrera profesional. Además, la formación reglada de las escuelas de policía debería incluir la educación emocional, que promueve que los agentes policiales identifiquen y gestionen sus emociones, para de esta forma comprender la de los demás, beneficiando la creación de relaciones interpersonales y profesionales sanas.

Si conseguimos suavizar las discrepancias en el entorno laboral -*Workplace conflicts*-, obtendremos al mismo tiempo, policías tendentes a solucionar conflictos de forma transformativa, creativa y positiva, capaces de tomar decisiones con responsabilidad, tras la evaluación de todos los factores existentes.

**QUINTA: Introducir programas específicos en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCSS) contribuye a fortalecer su relación con la ciudadanía, favoreciendo la resolución de conflictos sociales.**

Según lo indicado en el **Objetivo 4** tratamos de “*introducir programas específicos en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional en las FFCCSS para fortalecer su relación con la ciudadanía, tratando de favorecer la resolución de conflictos sociales buscando mejorar la convivencia*”. La educación debe ser entendida como una herramienta de cambio y transformación social y, si quiere ser viable y exitosa en estos fines, debe focalizarse en la necesidad de adaptarse a los cambios y procesos sociales. Recordemos en este punto la necesaria adaptación del modelo policial a la sociedad y ciudadanía a la que presta servicio, así como la adaptación a los recientes cambios globales producidos por la Pandemia. Cada vez existe una mayor conciencia y preocupación, tanto por parte de los políticos como de los técnicos policiales, por responder de la forma más adecuada a las demandas de la sociedad actual. Esto redundará en una necesaria revisión de los contenidos actuales de los planes formativos policiales, con un replanteamiento de diseño curricular y una revisión permanente de las necesidades formativas.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

La carencia de programas formativos específicos en la policía con escaso desarrollo en educación emocional y gestión de conflictos dificulta la adecuada adaptación de las fuerzas y cuerpos de seguridad a las necesidades de la sociedad en materia de gestión de la convivencia. Por ello, en esta investigación se ha introducido al campo del diseño curricular una noción sumamente importante, la del diagnóstico de las necesidades sociales, como un sustento principal de una propuesta curricular. Se establece explícitamente el vínculo policía-sociedad; el mismo es la base de este proyecto curricular, incorporando a su vez el enfoque de género en la resolución de conflictos.

Otra de las conclusiones en este sentido es la importancia del aprendizaje en valores, así como la necesidad de establecer un código deontológico policial que facilite a los agentes unas herramientas útiles en situaciones de conflicto. Es primordial que, en los cursos de formación para la policía, se impulse el desarrollo teórico-práctico de dilemas morales; dilemas a los cuales se deben enfrentar en su quehacer diario los agentes policiales.

**SEXTA: El estudio de la gestión alternativa de resolución de conflictos en general, y de la mediación en particular, debe introducirse de forma reglada en todas las escalas y categorías (agentes de nuevo ingreso, escala de mando y programas de especialización), resultando imprescindible para conseguirlo hacer un nuevo diseño de la formación curricular.**

Prosiguiendo con lo establecido en la **Hipótesis 2** “*es posible establecer una relación entre métodos alternativos de resolución de conflictos (en especial, la mediación) y la gestión emocional, por ello, resulta necesaria su implementación en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.*” Por su parte, y atendiendo a la **Hipótesis 3** “*la inclusión de la mediación y gestión alternativa de resolución de conflictos en los modelos curriculares policiales mejoraría su ámbito competencial y de gestión, debiendo establecerse un diseño de formación curricular tanto para los agentes de nuevo ingreso como para la escala de mando, así como programas de especialización*”.

Las carencias de la formación actual son evidentes. A modo de ejemplo, en el temario oportuno para el acceso a la escala básica y ejecutiva (agentes y oficiales) de la Policía local de la Comunidad Valenciana, únicamente se contiene un epígrafe (de un tema) sobre mediación y gestión de conflictos, mientras que en la posterior formación obligatoria -en la Academia Policial (IVASPE)- la asignatura

“*Mediación policial*” tiene una duración de tan solo 15 horas. A partir de la escala técnica y superior (Inspectores, Comisarios) en el temario figuran tres lecciones que hacen hincapié, en mayor o menor medida, en la mediación policial, gestión de conflictos, programas de policía comunitaria; sin embargo, el curso selectivo que deben realizar en la Academia Policial (IVASPE) no contiene formación específica al respecto (solo alguna charla o conferencia).

Resulta llamativo que quienes deben solventar la mayor parte de los conflictos de convivencia y seguridad (agentes y oficiales) conformen el 85% de la plantilla, pero sean los menos formados en solución alternativa de conflictos.

**SEPTIMA: Los agentes policiales presentan el perfil adecuado para ser “mediadores profesionales”.**

Siguiendo con lo señalado en la **Hipótesis 3** los agentes policiales, para serlo, deben superar una prueba psicológica y una entrevista personal realizada por un especialista en psicología. Se evalúa su personalidad (estabilidad emocional, extraversión, integración, tolerancia, **empatía y resolución de conflictos**) con el fin de seleccionar futuros policías que presenten una elevada capacidad en gestión y resolución de conflictos, una actitud positiva hacia el afrontamiento de conflictos humanos y organizacionales, con un enfoque práctico y con expectativas de éxito. El aspirante a policía asume el conflicto, no como un problema lleno de angustia y tensión, sino más bien como una posibilidad de cambio y transformación. Son los únicos profesionales que son cribados previamente con unas pruebas psicotécnicas que buscan un perfil que coincide con las características del mediador profesional más adecuado.

Otro elemento destacado, que nos indica su perfil idóneo como mediadores profesionales, es el relativo a los niveles académicos necesarios para acceder al cuerpo de Policía Local de la Comunidad Valenciana. La titulación mínima es de Bachiller o Formación profesional de segundo grado o equivalente, aunque muchos policías tienen un nivel académico superior al requerido -a modo de ejemplo, en nuestra muestra, el 38% tiene titulación Universitaria-.

Por tanto, si al análisis psicológico previo, al nivel de estudios requerido y al cambio del modelo policial -encaminado hacia una policía preventiva, mediadora y asistencial- unimos la formación específica en resolución alternativa de conflictos, la conclusión no es otra que el resultado es un mejor cumplimiento de las funciones policiales. Precisamente, y en este sentido, los resultados de nuestra

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

investigación indican que estos policías con la formación específica en Mediación Policial y gestión emocional se agrupan dentro de los perfiles denominados “**solucionadores de problemas**” (es decir, aquellos que orientan su trabajo a la prevención y paz social).

### **OCTAVA: Riesgos psicosociales en la policía.**

En relación con los **objetivos 3 y 4** debemos resaltar que los policías están sujetos, en el ejercicio de sus funciones, a elevados índices de estrés, estando reconocida la profesión policial como de riesgo -se encuentra entre las profesiones con mayor incidencia en enfermedades y accidentes laborales-. Muchas de las situaciones a las que se enfrentan los agentes son impredecibles y con riesgo para su integridad física y mental. Consecuencia de lo anterior son las altas cifras de absentismo y bajas laborales, aunque lo más preocupante es la tasa de suicidios entre los miembros de este colectivo -muy por encima de la media-. Las enfermedades más recurrentes son las relacionadas con la salud mental (agotamiento, estrés, ansiedad y depresión); enfermedades que provocan que la calidad de vida de los agentes de policía sea muy inferior a la media.

Junto con el factor estrés, intrínseco a su función, durante la investigación se analizaron variables sociodemográficas (hijos y/o mayores a cargo, sexo, nivel de estudios y rango policial), que también tienen un importante efecto sobre la calidad de vida y bienestar emocional en este colectivo (autonomía, conflictos interpersonales, conflictos trabajo-familia, sobrecarga laboral, problemas de salud, toma de medicamentos, incremento de consumo de tabaco, búsqueda de especialistas de la salud, discusiones con amigos o familia, etc.) y que, igualmente, repercuten en el ámbito profesional.

Sentado lo anterior, la necesidad de aprender técnicas de gestión emocional en el proceso de formación no necesita mayores comentarios. El diseño formativo presentado en este trabajo produce una mejora de la calidad de vida de los agentes policiales y, a su vez, repercute en la realización de su función: aprenden a controlar situaciones de estrés resolviendo de la manera más óptima y pacífica los conflictos, evitando la violencia verbal y física.

## II. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA

### 1. Limitaciones

En el transcurso de la presente tesis doctoral, ya se ha aludido a las limitaciones encontradas durante la investigación. A modo de recapitulación:

En primer lugar, debemos hacer mención al tamaño de la muestra. En la mayoría de investigaciones este aspecto es visto como un obstáculo, pero no es nuestro caso. En la selección de la muestra se ha buscado alcanzar un diseño representativo y significativo, con la finalidad de obtener unos resultados que podamos extrapolar y generalizar, alcanzando tendencias que vayan más allá de la situación experimental realizada. Creemos que se pueden establecer generalizaciones mayores siguiendo las tendencias marcadas por los resultados, pasando de lo micro a lo macro (Stake, 1999). El análisis de los datos obtenidos en nuestra investigación es significativo y las tendencias validan gran parte de las hipótesis planteadas en la investigación.

La policía es una profesión masculinizada, por tanto, a pesar de contar la muestra con pocas mujeres, hay una equiparación al espectro y porcentajes de mujeres en la policía, por lo que no se ha producido ningún sesgo en nuestra investigación.

En las pruebas psicocognitivas se realizó el análisis de otras variables como género, edad, estudios, rango policial, etc., pero, cuando se estudió la actividad cerebral-espectro de frecuencias en la corteza cerebral (E.E.G)-, únicamente se midió la variable “formación” (tanto para el grupo experimental como para el grupo control), con el fin de ver las diferencias significativas entre aquellos policías que recibieron esa formación específica y los policías que carecían de ella. No se realizó una comparación de la variable género para ver si existían diferencias entre el funcionamiento de la actividad cerebral entre hombres y mujeres independientemente de si habían realizado o no previamente la formación específica –factor a tener presente para futuras investigaciones-.

En segundo lugar, uno de los mayores inconvenientes acaecidos durante la investigación ha sido el exceso de burocracia que, en algunas ocasiones, ha obligado a paralizar el trabajo a la espera de las autorizaciones y permisos (muchas veces por parte de la propia institución policial) para poder realizar las pruebas

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

necesarias. Los problemas de burocracia conllevaron que no se pudiera realizar a tiempo un análisis previo de los sujetos de estudio, pasando al análisis de la variable de formación con ambos grupos de estudio de la muestra tras la realización de la formación.

Finalmente, y como en cualquier otro ámbito de la vida, nos vimos limitados por la pandemia; la situación que la misma provocó nuevamente la paralización de los trabajos de esta tesis hasta que se alcanzó la denominada “nueva normalidad”.

## **2. Prospectiva y perspectivas de futuro**

Las conclusiones analizadas nos dan pie a incidir en las necesidades formativas detectadas. Precedido por los buenos resultados obtenidos se propone, en primer lugar, revisar el plan formativo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, reforzando la capacitación policial en gestión emocional y resolución de conflictos y dando paso a un enfoque de evaluación por competencias.

Se abren, a raíz de los resultados aportados, nuevas vías de estudio y de trabajo que consideramos importantes para el futuro del desempeño profesional de los policías. El diseño curricular basado en competencias y el diseño instruccional formativo realizado en nuestra investigación, con la capacitación policial en **“Mediación Policial, Seguridad y Convivencia”**, nos conduce a reafirmar que estas competencias profesionales identificadas para la gestión emocional y resolución de conflictos pueden plenamente extrapolarse a otras fuerzas y cuerpos de seguridad en España (Policía Nacional, Guardia Civil y Policías Autonómicas). Igualmente podrían aplicarse a las Fuerzas de Seguridad de otros países, siempre bajo una política de seguridad pública orientada a la solución de problemas, la cual debe conllevar el compromiso de implementar una nueva estrategia que, a su vez, tendrá que ser rigurosamente evaluada en su efectividad. Esto nos acercará a los modelos de policía comunitaria y de proximidad que se constituyen como los más idóneos al modelo planteado en nuestra investigación.

Por ello, se estima conveniente que se realicen estudios en la misma dirección con otras fuerzas y cuerpos de seguridad, para de esta manera evaluar las características de los resultados obtenidos, observando si modificada la muestra de estudio -el tipo de cuerpo policial- varían también las conclusiones.

De igual forma, estos resultados inciden en la necesidad de que en el futuro se revise la metodología didáctica para responder a las cuestiones que se han ido planteando a lo largo de la tesis. Ello acarrea una revisión de las concepciones pedagógicas que orientan el proceso enseñanza. En la investigación profundizamos en la selección de los mejores perfiles policiales para los equipos de mediación policial y en el tipo de formación más adecuada que deben recibir. Pero para dar una adecuada capacitación se requiere, a su vez, que se establezcan también para los instructores y capacitadores policiales nuevas vías, diseños y estrategias formativas. Por tanto, una nueva línea de investigación sería ajustar el rol del docente y capacitador policial en las Academias de policía. Se proponen nuevos estudios que ayuden a la selección del perfil del docente, que potencie esa formación basada en el uso de procedimientos de enseñanza creativos, reflexivos, que faciliten el aprendizaje significativo y consciente en los policías, especialmente en materias como “Mediación policial” -que tiene como pilares la educación emocional, la educación para la convivencia y la tolerancia, la educación para la igualdad, el interculturalismo, las técnicas de comunicación, las habilidades sociales y la gestión de conflictos-.

Se ha podido establecer cómo la inteligencia y gestión emocional aplicada al campo de la mediación policial, junto con el estudio de la actividad cerebral ante circunstancias o estímulos determinados, nos permite obtener esos conocimientos básicos sobre cómo funciona el cerebro en los agentes policiales, cómo perciben los acontecimientos, cómo se desarrollan los procesos emocionales y cognitivos y qué partes de nuestro cerebro están implicadas en la toma de decisiones. Se trata, por tanto, de un área de conocimiento bastante relevante para realizar nuevas investigaciones y ampliar la ahora presentada. Sin duda estas futuras investigaciones, que deberemos aplicar durante el proceso de mediación, nos podrían facilitar herramientas de utilidad para los policías.

Nuestra investigación abre nuevas vías en áreas como las relativas a la prevención de riesgos psicosomáticos y prevención de riesgos laborales. Aporta datos sobre como mejora el entorno laboral gracias a una formación adecuada a los policías en resolución de conflictos y gestión emocional; aprendizaje que pueden aplicar también en su puesto laboral, reduciendo y aminorando en su caso la “*workplace dispute*”. Es necesario igualmente abordar en el futuro si los agentes policiales pueden hacer uso del servicio de mediación de la misma manera que el resto de la ciudadanía.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

Y, para finalizar, dos últimos aspectos a tener en cuenta:

El primero, la necesidad de incorporar la perspectiva de género en todas las esferas de la vida, también en la policial y, en relación con ella, en la mediación y la gestión de conflictos. Futuras investigaciones deberían profundizar en el papel de las mujeres en el colectivo policial como eje transversal de las políticas de seguridad y convivencia -concretamente, en los equipos de mediación policial-.

En segundo lugar: las propuestas formativas futuras deben estructurar un diseño curricular con una metodológica más integral y flexible adaptada a las características del grupo específico a formar -los agentes policiales-. Esa metodología debe incorporar necesariamente las denominadas “nuevas tecnologías” en el proceso de capacitación policial -tecnologías de la información y comunicación-.

## I. CONCLUSIONS

At this point, it is time to present the conclusions reached after the investigation. It should be noted that the doctoral thesis shows the design of successful training programmes in police mediation, emotional education, and alternative dispute resolution, opening thus a new research field in this line of work.

The work approach is interdisciplinary. It seemed to us that a holistic integration of studies belonging to different areas of knowledge was the most appropriate approach (educational sciences, criminology, social work, sociology, law, philosophy, psychology), together with the application of new scientific trends on emotional intelligence and its relationship with the nervous system and the brain. The thesis has been designed to be a reference guide for the stated purposes.

The conclusions drawn from this Thesis are the following:

**FIRST: The indispensable change of approach of police training programmes,** as formulated in **Objective 1** “To introduce training programmes into the current police framework that include curricular designs based on emotional education and alternative dispute resolution.” Our intention was to create and develop training programmes that incorporate emotional management and conflict management. This leads us to introduce the curricular design for the training of police forces, disciplines and tools that help us understand the current problems of citizenship and society in general. The contributions of Social Sciences and Education are particularly important.

To do so, following **hypothesis 1**, *“the lack of specific training programmes in the police force or with little development in emotional education and conflict management hinders the adequate adaptation of the Law Enforcement Agencies to the needs of society in terms of coexistence management.”* It was essential that a general vision of the field and history of police forces was given as a starting point, although focusing preferably on the police force in Spain. As it has been justified, since the current police model has become obsolete, other forms of “being and doing police-policing” are required. The search for and selection of the optimal police model requires the analysis of different models of public security and police: **community policing and problem-solving model.** These models are constituted as the most suitable and successful for the training and curricular design proposed in our research.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

At the same time, we have delved into the extensive legislation from whose basis and articles emerges the search for the **most appropriate curricular models, which are in harmony with the training requirements to be able to practice professionally as a mediator**. There are different types of mediation and the applicable regulations are also varied, but if we want the result of the mediation -the mediation agreement- to have the special force (enforceability) granted by the law of mediation in civil and commercial matters (Law 5/2012), the training must meet the requirements contemplated in it -and in the regulations that develop it-. The complexity of this thesis has been to unite these normative requirements with the study of those norms of greater relevance in professional performance and in the professional career in the Law Enforcement Agencies (with reference to the Local Police Forces).

Among the roles of the local police, the regulations refer to “police mediation”, but without specifying what it consists of. This led us to define more accurately **the function of “Police Mediation”**, as well as its **objective scope** and **competence framework** -characterised by the transversality derived from the competence framework that Law Enforcement Agencies members have when dealing with the citizens’ conflicts-. It should be noted: Road Mediation, Police Mediation, and nightlife (botellón), Police Mediation in educational contexts, Police Mediation in the context of restorative justice, Police Mediation with gangs and Maras, Diversity Management and Intercultural Mediation, as well as mediation processes in circumstances of crisis and uncertainty (such as that caused worldwide during the pandemic with the outbreak of coronavirus disease -COVID-19, where online mediation has been the protagonist).

**SECOND: We consider the feasibility of introducing training programmes into the current police framework that link curricular designs based on emotional education and alternative conflict resolution.**

Following on **objective 1**, we have focused our objectives on creating and developing training programmes in the Police that implement emotional education and conflict management, analysing alternative dispute resolution methods and, among them, especially mediation. The results obtained in the subjects of the study indicate the importance of specific training in alternative dispute resolution methods in the members of the Law Enforcement Agencies (LEAs). This training implies progress in emotional skills at a cognitive level.

For police training and education, the key lies in focusing on the specific characteristics and needs of this group: a competency-based curricular model that enhances the development of the professional career is required. The presented model stands for the writing of the didactic objectives in a competence key. In turn, the didactic objectives are a specification of the contents of the subjects under the span of the criteria of continuous training and evaluation. It is a training that reconciles the theoretical field with police praxis.

**THIRD: The need to reformulate Police Academies and introduce educational innovation programmes, based on competencies and scientific evidence within the police.**

Referring to **Objective 2** (“analyse alternative dispute resolution methods and, among them and preferably, mediation, with advances in social and behavioural sciences from a multidisciplinary perspective (education, criminology, social work, sociology, law, philosophy, psychology, pedagogy) and its application in the Law Enforcement Agencies”) and once we have been able to confirm in the previous conclusion that it is feasible to introduce specific training programmes within the Law Enforcement Agencies, we must remember the necessary adaptation of the police model to the needs of the society it serves.

Police Academies and Police Training Centres originate from a world intrinsically hostile to research, change, innovation, and science in essence -a natural consequence of their origins marked by a quasi-military character-. This makes many Police Academies and their instructors reluctant to incorporate advances in research into teaching and learning. However, a paradigm shift has begun with respect to the so-called classic police training model (based on the application of the law and memorization of legal texts, as well as on the analysis of protocols). Now, from the Social Sciences field, the new paradigm has evolved towards preventive police, with a marked social and welfare character, problem solver and mediator, promoting superior and specialised police training.

Our research emphasises the importance of applying the scientific method, highlighting the so-called “evidence-based policing”. In this way, the contents that should be present in police training are really based on scientific analysis to guarantee a valid connection between the content of the training and police work. This new police professional model -which is based on empirical evidence and social sciences- is a transgressive approach and very different from the pre-

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

vailing model. It is characterised by the training and professionalisation of the police force, which increases their effectiveness in the proactive resolution of conflicts (this goes beyond traditional approaches, of strict application of the law).

We cannot forget in this conclusion the need to implement digital learning in Police Academies, which leads us to innovation and the evolution of the training of security forces. Therefore, the structures in charge of police training and police academies must create strategies that are useful to facilitate this type of learning and training of police officers.

### **FOURTH: Training in mediation and alternative dispute resolution in police curricular models improves emotional skills at a cognitive level.**

Following on **Objective 3**, regarding *“the inclusion of training in mediation and alternative dispute resolution management in police curricular models, would improve their emotional skills at a personal cognitive level. If so, it would foster a better working environment with the rest of the professionals (police officers and police commanders)”*. The results of the research show that this training helps to improve the ability and emotional management of police officers, who try to find a better working environment with the rest of the professionals (police officers and police commanders). It implies a benefit in the development of skills at an affective level; specifically, both in the use of emotional components - e.g., empathy (in its cognitive and affective aspects)-, as in the use of moral values. This data correlates with an increase in the activity of the prefrontal cortex, involved in emotional regulation, which could explain the improvement in the processing of affective information. In turn, an increase in response time associated with better performance in emotional competence is observed.

The objective of the Police Training Academies should be aimed at these professionals developing the necessary skills to be able to adapt to a constantly changing society that demands an adequate response from them. Therefore, we emphasise the need for learning to be permanent throughout the entire professional career. In addition, the regulated training in police academies should include emotional education, which encourages police officers to identify and manage their emotions, to understand those of others, benefiting the creation of healthy interpersonal and professional relationships.

If we manage to smooth out the discrepancies in the work environment -Workplace conflicts-, we will train police officers who tend to solve conflicts in a trans-

formative, creative, and positive way, capable of making decisions responsibly, after evaluating all the existing factors.

**FIFTH: Introducing specific programs in alternative dispute resolution and emotional management in the Law Enforcement Agencies (LEAs) contributes to strengthening their relationship with citizens, favouring the resolution of social conflicts.**

As indicated in **Objective 4**, we try to “*introduce specific programs in alternative dispute resolution methods and emotional management in the LEAs to strengthen their relationship with citizens, trying to favour the resolution of social conflicts by seeking to improve coexistence*”. Education must be understood as a tool for change and social transformation and, if it wants to be viable and successful for these purposes, it must focus on the need to adapt to changes and social processes. At this point, it should be noted the necessary adaptation of the police model to the society and citizens it serves, as well as the adaptation to the recent global changes produced by the Pandemic. There is a growing awareness and concern, both on the part of politicians and police technicians, to respond in the most appropriate way to the demands of today’s society. This results in a necessary review of the current contents of police training plans, through a rethinking of curricular design and a permanent review of training needs.

The lack of specific training programmes in the police force with little development in emotional education and conflict management hinders the adequate adaptation of the Law Enforcement Agencies to the needs of society in terms of managing coexistence. For this reason, in this research, an extremely important notion has been introduced into the field of curricular design: the diagnosis of social needs, as a mainstay of a curricular proposal. The police-society relationship is explicitly established; it is the basis of this curricular project, incorporating in turn the gender approach in conflict resolution.

Another conclusion in this regard is the importance of learning values, as well as the need to establish a police code of ethics that provides police officers with useful tools in conflict situations. It is essential that, in police training courses, the theoretical-practical development of moral dilemmas is promoted; dilemmas that police officers must face in their daily work.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

**SIXTH: The study of alternative dispute resolution management in general, and of mediation, must be introduced in a regulated manner at all scales and categories (newly hired police officers, command scale and specialisation programmes). To achieve it, it is essential to create a new design for curricular training.**

Continuing with what is established in **Hypothesis 2** “*it is possible to establish a relationship between alternative dispute resolution methods (especially mediation) and emotional management, therefore, its implementation in the Law Enforcement Agencies is necessary.*” For its part, and based on **Hypothesis 3**, “*the inclusion of mediation and alternative dispute resolution management in the police curriculum models would improve their area of competence and management, and a curriculum training design should be established for newly hired police officers, for the command hierarchy and specialisation programmes*”.

The shortcomings of the current training are evident. By way of example, in the agenda to access to the basic and executive scale of the local Police of the Valencian Community, there is only one epigraph (of a unit) on mediation and conflict management, while in the subsequent mandatory training -in the Police Academy (IVASPE)- the subject “*Police Mediation*” lasts only 15 hours. From the technical level and above (Inspectors, Commissioners) the agenda includes three lessons that emphasise, to a greater or lesser extent, police mediation, conflict management, community policing programmes; however, the selective course they must take at the Police Academy (IVASPE) does not contain specific training in this regard (only some lecture or conference).

It is striking that those who must solve most of the conflicts of coexistence and security (police officers) make up 85% of the workforce but are the least trained in alternative dispute resolution.

**SEVENTH: Police officers have the right profile to be “professional mediators.”**

Continuing with what is stated in **Hypothesis 3**, to become police officers, they must pass a psychological test and a personal interview conducted by a specialist in psychology. Their personality is evaluated (emotional stability, extraversion, integration, tolerance, **empathy and conflict resolution**) in order to select future police officers who have a high capacity for conflict management and resolution, a positive attitude towards coping with human and organisational conflicts,

a practical approach and expectations of success. The aspiring police officer assumes the conflict, not as a problem full of anguish and tension, but rather as a possibility of change and transformation. They are the only professionals who are previously screened out with psychotechnical tests that seek a profile that matches the characteristics of the most suitable professional mediator.

Another important element, which indicates an ideal profile as professional mediators, is that related to the academic levels necessary to access the Local Police of the Valencian Community. The minimum qualification is a “Bachillerato” diploma, equivalent to “A-levels” or a Higher Professional Training or equivalent, although many police officers have a higher academic level than that required -for example, in our sample, 38% hold a University degree-.

Therefore, if we add specific training in alternative dispute resolution to the previous psychological analysis, to the level of education required and to the change in the police model -directed towards a preventive, mediating and assistance police- the result is a better performance of police duties. Precisely, and in this regard, the results of our research indicate that these police officers with specific training in Police Mediation and emotional management are grouped within the so-called “**problem solvers**” profiles (that is, those who direct their work towards prevention and social peace).

#### **EIGHTH: Psychosocial risks in the police.**

In relation to **objectives 3 and 4**, we must highlight that police officers are subject, in the exercise of their functions, to high levels of stress. The police profession is recognized as risky - it is among the professions with the highest incidence of illnesses and occupational accidents-. Many of the situations that officers face are unpredictable and risky for their physical and mental integrity. As a result of the above, there are high figures of absenteeism and sick leave, although the most worrying fact is the suicide rate among the members of this group -well above the average-. The most recurrent diseases are those related to mental health (exhaustion, stress, anxiety and depression); diseases that cause the quality of life of police officers to be well below average.

Along with the stress factor, intrinsic to their function, sociodemographic variables were analysed during the research (children and/or elderly dependents, gender, educational level and police rank), which also have an important impact on quality of life and emotional well-being in this group (autonomy, interpersonal

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

conflicts, work-family conflicts, work overload, health problems, medication intake, increased tobacco consumption, seeking health specialists, arguments with friends or family, etc.) that also have consequences in the professional field.

Given the above, the need to learn emotional management techniques in the training process does not need further comment. The training design presented in this work improves the quality of life of police officers and, in turn, has implications on the performance of their function: they learn to control stressful situations by resolving conflicts in the most optimal and peaceful way, avoiding verbal and physical violence.

## **II. LIMITATIONS AND PROSPECTIVE**

### **1. Limitations**

During this doctoral thesis, the limitations encountered during the research have already been alluded to. As a recap:

First of all, we must mention the sample size. In most research this aspect is seen as an obstacle, but this is not our case. In the selection of the sample, we have sought to achieve a representative and significant design, in order to obtain results that we can extrapolate and generalise, reaching trends that go beyond the experimental situation carried out. We believe that larger generalisations can be established by following the trends marked by the results, moving from the micro to the macro (Stake, 1999). The analysis of the data obtained in our research is significant and the trends validate a large part of the hypotheses raised in the research.

The police force is a masculinized profession, therefore, despite having few women in the sample, there is an equalisation to the spectrum and percentages of women in the police force, so there has been no bias in our research.

In the psychocognitive tests, the analysis of other variables such as gender, age, studies, police rank, etc., was carried out, but when brain activity was studied -frequency spectrum in the cerebral cortex (EEG)-, only the variable “training” was sized (both for the experimental group and for the control group), in order to

see the significant differences between those police officers who received that specific training and the police officers who did not. A comparison of the gender variable to see if there were differences between the functioning of brain activity between men and women was not carried out, regardless of whether they had previously carried out the specific training – a factor to keep in mind for future research.

Secondly, one of the biggest drawbacks that has occurred during the research has been the excess of bureaucracy that, on some occasions, has forced the work to be paralysed while waiting for authorizations and permits (many times by the police institution itself) in order to carry out the necessary tests. The bureaucratic problems meant that a previous analysis of the study subjects could not be carried out in time, moving on to the analysis of the training variable with both study groups of the sample after completing the training.

Finally, and as in any other area of life, we were limited by the pandemic; the situation, once again, stopped the development of the work of this thesis until the so-called “new normality” was reached.

## 2. Prospective and future perspectives

The conclusions analysed give us the opportunity to emphasise the training needs detected. In the first place, it is proposed, preceded by the good results obtained, to review the training plan for the Law Enforcement Agencies, reinforcing police training in emotional management and conflict resolution and allowing an assessment approach based on competencies.

As a result of the results provided, new avenues of study and work are opened. We consider these new avenues important for the future of the professional performance of police officers. The competency-based curriculum design and the training instructional design carried out in our research, with the police training in **“Police Mediation, Security and Coexistence”**, leads us to reaffirm that these professional competencies identified for emotional management and conflict resolution can be fully extrapolated to other Law Enforcement Agencies in Spain (National Police, Civil Guard and Autonomous Police).

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

They could also be applied to the Law Enforcement Agencies of other countries, always under a public security policy aimed at solving problems, which must entail the commitment to implement a new strategy that, in turn, will have to be rigorously evaluated in its effectiveness. This will bring us closer to the models of community and proximity policing that are the most suitable for the model proposed in our research.

For this reason, it is considered appropriate to carry out studies in the same direction as other Law Enforcement Agencies, in order to evaluate the characteristics of the results obtained, observing whether the study sample - the type of police force - also varies in terms of the conclusions.

In the same way, these results have an impact on the need to review the didactic methodology in the future in order to respond to the questions that have been raised throughout the thesis. This entails a revision of the pedagogical concepts that guide the teaching process. In the research, we delved into the selection of the best police profiles for police mediation in teams and the most appropriate type of training they should receive. But in order to provide adequate training, it is also necessary to establish new ways, designs and training strategies for police instructors and trainers. Therefore, a new line of research would be necessary to adjust the role of the police teacher and trainer in the Police Academies. New studies are proposed to help in the selection of the teacher's profile, to promote training based on the use of creative, reflective teaching procedures that facilitate meaningful and conscious learning in police officers, especially in subjects such as "Police Mediation" - which is based on emotional education, education for coexistence and tolerance, education for equality, interculturalism, communication techniques, social skills and conflict management-

It has been possible to establish how intelligence and emotional management applied to the field of police mediation, together with the study of brain activity in the face of certain circumstances or stimuli, allows us to obtain basic knowledge about how the brain works in police officers, how they perceive events, how emotional and cognitive processes develop, and which parts of our brain are involved in decision making. This is, therefore, a relevant area of knowledge to carry out further research and expand on the research presented here. Undoubtedly, this future research, which we will have to apply during the mediation process, could provide us with useful tools for police officers.

Our research opens new avenues in areas such as psychosomatic risks prevention and occupational risks prevention. It provides data on how the working environment is improved by training police officers in conflict resolution and emotional management; a learning that they can also apply in the workplace, reducing and lessening workplace disputes. It is also necessary to address in the future whether police officers can make use of the mediation service in the same way as the rest of the public.

And finally, two last points to bear in mind:

The first is the need to incorporate the gender perspective in all spheres of life, including the police and, in relation to this, mediation and conflict management. Future research should delve more deeply into the role of women in the police as a transverse axis of security and coexistence policies - specifically, in police mediation teams.

Secondly, future training proposals should structure a curriculum design with a more comprehensive and flexible methodology adapted to the characteristics of the specific group to be trained - police officers. This methodology must necessarily incorporate the so-called “new technologies” in the police training process - information and communication technologies-.



## BIBLIOGRAFIA

### A

---

- Aguado, V. (2006). *Estudio preliminar: la seguridad como sistema al servicio de la ciudadanía*. Revista Catalana de Seguridad Pública.
- Aguilar, R. (2012). *Tesis Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de policía local de la Comunidad Valenciana basado en competencias*. Universitat de València.
- Agulló Calatayud, V., Navarro Gosálbez, Á., & Agulló Albuixech, R. (2015). *Guía de actividad física, deporte y salud para policías locales*. Nau Llibres.
- Alfredo, B. S. (2011). *Validación de Procedimientos de Selección de Policías Locales*. Portada de Anuario de Psicología Jurídica, 21, 83-96.
- Alfredo, B. S. (2011b). *Variables Predictivas del Aprovechamiento Formativo en la Policía Local*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 27(3), 163-176.
- Álvarez, B. Alfonso, D. e Indacochea, B. (2018). *El desempeño laboral: un problema social de la ciencia*. *Didáctica y Educación*, 9 (2), 1-12
- Arias, R. M., & Casenave, C. de P. (2010). *Exigencia emocional de trabajo en las unidades de intervención policial*. p.38.
- Avilés, L. G. (2009). *Formación Guardia Civil Fronteras*. Instituto universitario de investigación sobre seguridad interior, p. 29.

### B

---

- Ballbé, M. (2014) “*Modelos policiales comparados*” en Seguridad y Estado Autonómico, VII Seminario Duque de Ahumada, Ministerio Interior, Madrid 1996 (pp. 11-127)
- Banfield, J. (2014). *Crime and conflict*. The new challenge for peacebuilding. International Alert.
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence*. In Joseph Ciarrochi, Joe Forgas, y John D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. Psychology Press.
- Barranco, E., Salas, E. (2011). *La Mediación como elemento dinamizador de la convivencia en los centros*. En Moreno, J. Barranco, E. (Coord.) *Innovación y práctica educativa: experiencias con buenos resultados* (15-24). Valencia: Nau Llibres. Edicions Culturals Valencianes, S.A.
- Beck, U., & Rey, J. A. (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo Veintiuno. p. 20.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- Bercal, T. E. (1970). *Calls for Police Assistance: Consumer Demands for Governmental Service*. *American Behavioral Scientist*, 13(5-6), 681-691
- Berlanga A. y Mogro R. (2011). *La resolución de conflictos por la Policía Local*. Edita Generalitat. Conselleria de Governación.
- Berlanga A. (2012): *Métodos y Técnicas de resolución de conflictos para Policías Locales*. Mediación Policial. Edita Diputación de Valencia.
- Berlanga A. (2012) Estudios sobre Ciencias de la Seguridad. *Policía y Seguridad en el Estado de Derecho* Cap IX “*La Mediación Policial. Resolución de conflictos comunitarios por la Policía Local*”. Cervelló, V (Dir.) Editorial Tirant lo Blanch.
- Berlanga A. Tiggey May (2013) *Community Policing Best Practice in Europe*, a report to the European Comision. The. European Project SELPE. Edita Comisión Europea.
- Berlanga, A. y Ibáñez, P.D. (2014) *Policía Comunitaria: análisis en España y Policía Local de Valencia dossier bibliográfico*. Prevention and Fight against Crime Programme of the European Union European. European Comission – Directorate- General Home Affairs
- Berlanga, A. (2015) *Inspiring Citizens Participation for Enhanced Community Policing. WP1 Manual Buenas Prácticas en Policía Comunitaria*. <https://inspec2t-project.eu/>
- Berlanga A. (2016) *Cuestiones prácticas para la aplicación de la mediación penal. Capítulo V mediación policial*. Cervelló, V (Dir.). Editorial Tirant Lo Blanch pp. 410 a 434.
- Berlanga A. (2017) *Artículo Opinión “Mediación Policial – Metamorfosis Policial”* Área Expertos Universidad Internacional de Valencia ( VIU) <http://www.viu.es/la-mediacion-policial-metamorfosis-policial-cambio-paradigma/>
- Berlanga A., “¿*Quo vadis mediación policial? Retos, desafíos y oportunidades*”, en *Convivencia ciudadana: mediación, conciliación y técnicas de prevención y resolución del conflicto ciudadano*, Lloria García, P. (Dir.), Iustel, 2018, p. 106.
- Berlanga A. (2019). *Curso de Mediación policial, Seguridad y Convivencia*. Programa Cátedra Protecpol. Universitat de València 1ª edición. Tema 1: *Conflictología, métodos alternativos de resolución de conflictos y escuelas de mediación, aspectos psicológicos, ética de la mediación y perspectiva de género, características del mediador/a*.
- Berlanga, A. (2020). *Manual Policía Comunitaria. Mediación Policial*, IVASPE. Formación Mandos Policiales. Escala Técnica y Superior.
- Berlanga, A ( 2020) *WMO Conflict Insight, Policing & Mediation*, ISSN: 2628-6998, <https://worldmediation.org/policing-and-mediation/>
- Berlanga A, Virginia Pardo (2020) *Mediación Policial en situación de crisis del Covid-19*. Actualidad Jurídica Aranzadi, núm 964.

- Berlanga A, Virginia Pardo (2021) *Police Mediation in times of pandemic – Covid-19* Revista Internacional (India) – Mediación y Arbitraje núm 13 Volumen 1, febrero 2021.
- Berlanga A, Virginia Pardo (2021) *Police Mediation in times of pandemic – Covid-19*. Academy of International Dispute Resolution and Professional Negotiation ( Hong Kong – China) <https://aidrn.org/article01202101-en/>
- Berlanga A, (2021) 121, 129-146 *La Gestión de conflictos durante el confinamiento – los malestares durante el confinamiento*. Revista Información Psicológica. ISSN 1989-9076
- Berlanga A, Virginia Pardo (2021) *Crisis What Crisis - Police Mediation in Pandemics*. Revista Crisis Response Journal 16:1 Marzo 2021 ( Reino Unido) <https://www.crisisresponse.com/Publisher/Article.aspx?ID=605635>
- Berger, C., Milicic, N., Alcalay, L., Torretti, A., Arab, M.P., Justiniano, B. (2009) *Bienestar socio-emocional en contextos escolares: la percepción de estudiantes chilenos*. Estudios sobre educación, 17, 21-43.
- Betella, A., & Verschure, P. F. M. J. (2016). *The affective slider: A digital self-assessment scale for the measurement of human emotions*. PLoS ONE, 11(2), 1–11.
- Bisquerra, R. (2003). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Revista de Investigación Educativa, 7-43.
- Bisquerra, R., & Pérez Escoda, N. (2007). *Las competencias emocionales*. Educación XXI, 61-82.
- Bisquerra, R., Punset, E., Mora, F., López, È., Pérez, J. C., Lantieri, L., Planells, O. (2012). *¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia*. Barcelona, España: Faros Sant Joan de Déu.
- Blay, E. (2013) *El control policial de las protestas en España*. Indret: Revista para el Análisis del Derecho, 4, 1-32. ISSN-e 1698-739X.
- Braithwaite, J. (1989) *“Crime, shame and reintegration”*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bosetti, L., Cockayne, J., & Boer, J. (2016). *Crime proofing conflict prevention, management, and peacebuilding: A review of emerging good practice*. United Nations University Centre for Policy Research.
- Boqué (2007). *Prevención de conflictos y mediación escolar*. Idea, 4, pp 60-66.
- Boqué, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*, Barcelona, Gedisa.
- Brodt, S. y Tuchinsky, M. (2000). *Working together but in opposition: An examination of the “good-cop/bad-cop” negotiating team tactic*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 81(2), 155-177.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- Buerguer, M.e.; Petrosino, A.j.; Petrosino, C. (2000) «*Extending the police role: implications of Police Mediation as a problem-solving tool*». *Police Quarterly*, vol 2, juny.
- Bustamante, J. C., Larraz, N., Vicente, E, Carrón, J., Antoñanzas, J. L. y Salavera, C. (2016). *El uso de las píldoras formativas competenciales como experiencia de innovación docente en el grado de magisterio en educación infantil*. *ReiDoCrea*, 5, 223-234.

## C

- Camacho, J. (s.f.) *La política de seguridad pública orientada a la solución de problemas criminales*. Center for Problem Oriented Policing. Recuperado en marzo 11, 2020 de <https://popcenter.asu.edu/content/crime-analysis-manual-translations>
- Camp, E. V. (2015). *Conflictología*. *Revista de Paz y Conflictos*, 8(1), pp 9-24.
- Carte, G. E., & Carte, E. H. (1975). *Police reform in the United States: The era of august vollmer*, 1905-1932. Univ of California Press.
- Castillejo Manzanares, R. (2018) Una lectura restaurativa acerca de los “códigos éticos” de la policía: *mucho más que mediación policial* *Rev. Boliv. de Derecho* N° 25, enero 2018, con Alonso, C., ISSN: 2070-8157, pp. 446-473.
- Castillejo Manzanares, R. (2019) Estado de la Mediación Penal en España, en *Revista General de Derecho Procesal*, 49.
- Castillejo Manzanares, R (2016) Hipótesis de partida acerca de la posibilidad de mediación en supuestos de violencia de género, núm. 8882.
- Caurín, C. (2007). *Anatomía y fisiología del sistema nervioso humano. Alteraciones del sistema nervioso en la sociedad actual. Hábitos saludables*. La salud mental. En Caurín, C (autor). *Biología y Geología*, 3, 56.1-56.17. Madrid: Editorial CEP.
- Caurín, C. y Viana M. I. (2012). Influencia de las actividades de educación para la igualdad en un equipo de mediación. *Aula de Innovación Educativa*, 216, 60-63.
- Caurín, C.; Marco, D; Marco, N., Penella, M. J. (2009). Formación en convivencia y mediación: una propuesta desde la educación emocional. *Compartim*. 4, 1-9. Servei de Formació del Professorat. Conselleria d'Educació. Generalitat Valenciana.
- Caurín, C., Gorrea, S. Lanchazo, E & Marco, N. (2011). Formarse en mediación desde la Educación Emocional. En Moreno, J. & Barranco, E (Coord.), *Innovación y práctica educativa: experiencias con buenos resultados*. (25-34). Valencia: Nau Llibres. Edicions Culturals Valencianes, S.A
- Caurín, C (2017 a). Violencia y acoso escolar: Tratamiento desde un centro educativo. En Alguacil, P., Cardona, B y Lloria P. (Coord). Bienestar, Formación y Territorio. *Reflexiones en torno a la economía social, el ciberacoso y la inmigración* (83-91). València: Vicerrectorat de Participació i Projecció Territorial. Universitat de València.

- Caurín, C. (2017b). Inteligencia emocional. Una propuesta para fomentar la importancia de la Educación Emocional y la empatía en el profesorado de escuelas básicas, en Ibarra, N. y Jardón, P (eds.). *Educación de jóvenes y adultos. Investigaciones, experiencias internacionales y buenas prácticas en la formación permanente* (53-62). Barcelona: Octaedro.
- Caurín, C. (2018). Propuesta de medidas en los centros educativos para promover la convivencia y resolver de forma pacífica los conflictos. En Lloria, P (Dir). *Convivencia ciudadana: mediación, conciliación y técnicas de prevención y resolución del conflicto ciudadano*. Colección Ciencias Policiales, 1, 133-58. Madrid: IUSTEL
- Caurín C., Morales, A.J. y Fontana, M. (2018). Convivencia en el ámbito educativo: aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 97-112.
- Center for Problem-Oriented Policing auspiciado por la Universidad de Albany, en el Estado de Nueva York (<http://www.popcenter.org>).
- Chopra, T. (2009). *When Peacebuilding Contradicts Statebuilding*: Notes from the Arid Lands of Kenya. *International Peacekeeping*.
- Cohen, J. A. (1960). *Coefficient of agreement for nominal scales*. *Educational and Psychological Measurement*, 20, pp 37-46.
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. *Psychometrika*, 16(3), pp 297-334.
- Comisión Europea. (2007). *Competencias clave para el aprendizaje permanente*. Un Marco de Referencia Europeo. Edita Comisión Europea.
- Comins Mingol, I. (2009). *La ética del cuidado y la construcción de la paz*. Editorial Icaria.
- Contreras, L.E. González Guerrero, K., Fuentes, H. J. (2011). *Uso de las TIC y especialmente del blended learning en la enseñanza universitaria*. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 5 (1)
- Coleman P.T & Deutsch M. & Marcus E. (2014) *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*, 3rd Edition, Kindle Edition, California, USA: Jossey-Bass.
- Collado Medina José; “*Teoría y práctica de la investigación criminal*”; Investigación sobre la paz, la seguridad y la defensa; Instituto universitario “General Gutiérrez Mellado”.
- Conflict Resolution. *Negotiation Journal*, (1999) número 28, pp 337-349.
- Cooper, Ch. Phd. (2001) *Mediation & arbitration by Patrol Police Officers*, Ed University Press of America.
- Cooper, Ch. (1999) «*Mediation training to improve police social interaction skills*».

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- Cordero, S. P. Q. (2020). *Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina*. Revista Científica General José María Córdova, 18(29), 5-24.
- Cruz Parra, J.a.: “La mediación policial”, en Orozco Pardo, G. y Monereo Pérez, J.L. (Dirección): Tratado de mediación en la resolución de conflictos, Tecnos, Madrid, 2015.
- Cruz Pulido, Diana Marcela; Mantilla Pastrana, María Ines (2018) «Diseño de contenido digital para capacitación docente sobre Currículo a profesionales de Enfermería». En: Roig-Vila, Rosabel (coord.). Redes de Investigación en Docencia Universitaria.: Universidad de Alicante, Instituto de Ciencias de la Educación (ICE), 2018. pp. 387-396.
- Cruz R.A (2013). *Justicia restaurativa: um novo modelo de justiça criminal*. Tribuna Virtual IBCCRIM, São Paulo, 1(2), 71-83.
- Council of Europe (2008) *White Paper on Intercultural Dialogue*, Strasbourg. [https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper\\_final\\_revised\\_en.pdf](https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_en.pdf)

## D

- Damasio, A. R. (2009). *El error de Descartes* (6ª ed., vol. 9, pp. 246-251). Drakontos Bolsillo.
- Davis, M.H. (1980). *A multidimensional approach to individual differences in empathy*. Catalog of Selected Documents in Psychology, 10, 85, 1-17.
- Decety, J., & Lamm, C. (2007). *The role of the right temporoparietal junction in social interaction: how low-level computational processes contribute to meta-cognition*. The Neuroscientist, 13(6), 580–593.
- Defensor del Pueblo (2007). *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria 1999-2006* (nuevo estudio y actualización del informe 2000), Madrid: España. Recuperado de <http://www.defensordelpueblo.es>
- Delgado Morales, J. (2016). *Identidad psicosocial y género: Mujeres en la policía local de la Comunidad de Madrid*. Tesis. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Departamento de psicología social. Resumen Recuperado de <https://eprints.ucm.es/37412/>
- Deusdad, B. (2010). *La Educación intercultural en las aulas de Ciencias Sociales*. Valoraciones y Retos. Enseñanza de las Ciencias Sociales, 9, pp. 29-40.
- Díaz-Castela, M.M., Anguiano, B. y Muela, J. A. (2016). *El consumo de drogas en el alumnado de la Universidad de Jaén*. *Acción psicológica*, 13, (1).
- Diego R. y Guillem C. (2010) *Mediación; proceso, tácticas y técnicas*. 2ª edición. Editorial pirámide.
- Dorado, C. (2008). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje y modelos en entornos de e-learning*. Revista de didáctica, 3, 103-126.

- Duffy, K.G., Grosch, J.W. y Olczack P.V. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación: una introducción para profesionales e investigadores*, Barcelona; Paidós.

## E

---

- Ebner, N. C., Johnson, M. K., & Fischer, H. (2012). *Neural mechanisms of reading facial emotions in young and older adults*. *Frontiers in psychology*, 3, 223.
- Egado Gálvez, I. (2011). *Las competencias clave como elemento central del currículo de la enseñanza obligatoria: Un repaso a las experiencias europeas*. *Revista Española de Educación Comparada*, pp. 239-262.
- Escrivá, V. M., Navarro, M. D. F., & García, P. S. (2004). *La medida de la empatía: análisis del Interpersonal Reactivity Index*. *Psicothema*, 16(2), pp.255-260.
- European Union Horizon2020 (2016). *Report on the Theoretical Basis of Community Policing and Integration of Technology into Community Policing*. *Secure societies- Protecting freedom and security of Europe and its citizens*. Ref. Ares (2016)240287.

## F

---

- Fascioli, Ana (2010) *Ética del cuidado y ética de la justicia en la teoría moral de Carol Gilligan*, *Revista ACTIO* nº 12 – diciembre 2010.
- Feldmann, T. (2001) *Implications for Negotiation Strategies and Training*, *Journal of Police Crisis Negotiations*, 1,(1), 3-33, doi: 10.1300/J173v01n01\_02
- Felix, T., Shelton, C., Woodmansee, T. Y Pearson, J. (2020) *Lessons to Advance Community Policing for 2015 Microgrant Sites*. Washington, DC: Office of Community Oriented Policing Services.
- Fernández Rubio, C. (2004). *La educación para la ciudadanía europea. Propuesta educativa para su implementación en el curriculum de ciencias sociales*. En Vera-Muñoz, M.I. y Pérez i Pérez, D. (Coord), *Formación de la ciudadanía: las TICs y los nuevos problemas (1-13)*. Alicante: AUPDCS.
- Fisher. R. Ury W. (2002) *Obtenga el Sí, el arte de negociar sin ceder*. Ed Gestión 2000 Barcelona.
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (1981) *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, Reino Unido: Penguin Group.
- Fraile, P. (2007). *La percepción de seguridad: entre el delito, el conflicto y la organización del espacio*. *Scripta nova*. *Revista electrònica de geografía y ciencias sociales*, 2007, vol. XI, núm. 245 (62).
- Freire, P. (1998). *La educación como práctica de libertad*. Madrid: Siglo XXI.
- Fuster, J. M. (2008). *The Prefrontal Cortex* (4ª ed.) Boston Academic Press.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### G

- Gardner, H. (2001) *La inteligencia reformulada: las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- Gallardo R. Cobler E. (2012) *Mediación Policial*. El Manual para el cambio en la gestión de conflictos. Ed. Tirant Lo Blanch.
- Gallardo.R.(2013) *Mediación policial: un Oxímoron* Ed Loisele ediciones.
- Gallardo.R.(2016) *Mediación Policial, la reflexión sobre la reflexión*. Biblioteca Universitat UJI. Col.lecció Universitat.
- Galtung, J. (2003). *Teoría del conflicto*. *Revista Paz y conflictos*, 1(2), pp. 60-81.
- García Retana, J. Á. (2012). *La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje*. *Educación*, 1-24.
- Garrido, V., et al., *Principios de criminología*, Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 2001.
- Giebels, E. (1999). *A comparison of crisis negotiation across Europe*. In *to save lives: Proceedings of the first European conference on hostage negotiations* pp. 13-20. Gravenhage, The Netherlands: Elsevier.
- Gil-Monte, P.R. (2016). *La Batería UNIPSCO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda*. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 19(2), pp. 86-94 y pp. 95-102.
- Gilligan, C. (2016) “Una crítica a la teoría del desarrollo moral de Kohlberg para la definición de un nivel moral postconvencional contextualista”. La ética del cuidado y Carol Gilligan en *Revista Internacional de Filosofía*. Daimon. no 67.
- Giménez (1997). “La naturaleza de la mediación intercultural” *Revista de Migraciones*, Vol. 2. pp 35-47
- Goeleven, E., De Raedt, R., Leyman, L., & Verschuere, B. (2008). *The Karolinska directed emotional faces: a validation study*. *Cognition and emotion*, 22(6), 1094-1118.
- Gómez, C. et al, (2004). *Neurociencia Cognitiva y Educación*. Lambayeque: Fondo Editorial FACHSE - UNPRG.
- Góngora, Y. & Martínez, O. (2012). *Del diseño instruccional al diseño de aprendizaje con aplicación de las tecnologías*. *Revista Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 13 (3), 342-360.
- Góngora, F. *La Neurociencia aplicada al proceso de Mediación, Mediación e Intervención Psicosocial con Familias y Menores* (2015).
- Goldstein, h. (1990) *Problem-oriented policing*, Estados Unidos: McGrawhill.

- Golkar, A., Lonsdorf, T. B., Olsson, A., Lindstrom, K. M., Berrebi, J., Fransson, P., Schalling, M., Ingvar, M. & Öhman, A. (2012). *Distinct Contributions of the Dorsolateral Prefrontal and Orbitofrontal Cortex during Emotion Regulation*. PLoS One, 7: e48107.
- González Agudelo, G. (2020) *la crisis sanitaria como pretexto para el debate público sobre funciones, formación y profesionalidad de la policía*. Revista electrónica de estudios penales y de la seguridad reeps 6 (2020) www.ejc-reeps.com
- González Guarda, C. (2017). *La política criminal aplicada (PCA): La deriva de la política criminal hacia la política pública*. Nuevo Foro Penal, 13(88), 185-216.
- González, José Luis (2015). *la psicología criminalista en España: presente y futuro*. Papeles del Psicólogo, 36(2), 109-116 Consultado en marzo 4, 2020. ISSN: 0214-7823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77839628004>
- Grubb, A., Brown, S. y Hall, P. (2015) *Personality traits and coping styles in UK police officers. Do negotiators differ from their non-negotiator colleagues?* Psychology, Crime & Law, 21(4), 347-374, doi: 10.1080/1068316X.2014.989165.
- Guardiola, M.J., Albertí, M., Casado C. y Susanne, G. (2012): “*Conferencing: origen, transferencia y adaptación*”, en AA.VV.: *La justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones* (coord. por J. Tamarit Sumalla), Granada, p. 239.
- Guichot-Reina, V., & De La Torre Sierra, A. M. (2018/2019). *Emociones y creatividad: una propuesta educativa para trabajar la resolución de conflictos en educación infantil*. Cuestiones pedagógicas, 39-52.
- Guimerá A. (2005) *La mediación-reparación en el derecho penal de adultos: un estudio sobre la experiencia piloto de Cataluña*. Revista española de investigación criminológica, 3, 1-22.
- Guillem Lasierra F.: *Modelos de policía. Hacia un modelo de seguridad plural*, Bosch Constitucional, Barcelona, 2016.
- Gusnard, D. A., Akbudak, E., Shulman, G. L., & Raichle, M. E. (2001). *Medial prefrontal cortex and self-referential mental activity: relation to a default mode of brain function*. Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America, 98(7), 4259–4264.

## H

---

- Hans-Gerd, J. et al. (2007). *Perspectivas de la ciencia policial en Europa*, Bramshill Escuela de Policía.
- Heberlein, A. S., Padon, A. A., Gillihan, S. J., Farah, M. J., & Fellows, L. K. (2008). *Ventromedial frontal lobe plays a critical role in facial emotion recognition*. Journal of cognitive neuroscience, 20(4), 721–733.
- Herman Golsdtein, “*Shifting and Sharing Responsibility for Public Safety Problems*” (2005) y modelo de Policía Comunitaria Orientada a la Resolución de Problemas.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- Herrera, José Vicente (2018) *Seguridad y ciudadanía en la España Democrática*. La policía de proximidad como ética aplicada. Tesis doctoral. Universidad de València.
- Hess, U., Philippot, P., & Blairy, S. (1998). *Facial Reactions to Emotional Facial Expressions: Affect or Cognition?* *Emotion*, 12(4), 509–531.
- Hodges S., Wegner D. M. (1997). *Automatic and controlled empathy*. In: W. J. Ickes, *Empathic accuracy* (pp. 311-339). New York: Guilford Press.
- Holgersson, S. (2010) *Dialogue Police: experiences, observations and opportunities*. En The National Police Board, Box. Estocolmo, Suecia.
- Holgersson, S., and Knutsson, J., (2011). *Dialogue policing: A Means for Less Crowd Violence?* En T. Madensen and J. Knutsson (Eds.), *Preventing crowd violence*. Lynne Rienner Publishers, Boulder, Colorado (pp. 191-215).
- Horii, S. (2012). *It is about more than just Training: The Effect of Frontex Border Guard Training*. *Refugee Survey Quarterly*, 31(4), 158-177.
- Horizons, G. (s.f.). GAMING HORIZONS. Obtenido de Enmarcamientos alternativos para un nuevo rol del juego en la educación y la sociedad: <https://www.gaminghorizons.eu/>
- Horowitz (1998) *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique.
- Hoyos Alarte, F. (2007). *Mediación y mediación social*. En R. Lopez Martín, *Las múltiples caras de la mediación, y llegó para quedarse...* (pág. 15,38). València: Universitat de València.
- Hunter, G., & May, T. (2019). *Views from the Frontline: Graduate Police Recruits on the Status of Evidence-based Practice*. *Policing (Oxford)*, 14(1), 91–103.

## I

---

- Iglesias Ortuño, E., Pastor Seller, E., & Rondón García, L. M. (2017). *Mediación como profesión emergente: Actualidad formativa desde la Educación Superior*. *Mediaciones Sociales*, 16(0), 135-153.

## J

---

- Jackson, P. L., Brunet, E., Meltzoff, A. N., & Decety, J. (2006). *Empathy examined through the neural mechanisms involved in imagining how I feel versus how you feel pain*. *Neuropsychologia*, 44(5), 752–761.
- Jackson, P. L., Meltzoff, A. N., & Decety, J. (2005). *How do we perceive the pain of others? A window into the neural processes involved in empathy*. *NeuroImage*, 24(3), 771–779.
- Jones, L. D. (2004). *Sir Robert Peel's Nine Principles: Their Relevance to Campus Policing in the 21st Century*. *Campus Law Enforcement Journal*, 34(3), 30-32.

- Jordán, Juan (2017). *Policía, Mediación y Gestión de Conflictos*. WP núm. 347. Institut de Ciències Polítiques i Socials (ICPS) Mallorca, 244, pral. 08008 Barcelona (España) Recuperado de <http://www.icps.cat>
- José León, F. (2014). *Mecanismos generadores de la confianza en la institución policial*. Unidad Sociología - Departamento de Empresa Universitat de Girona. InDret.
- Joseph A. Schafer. *Análisis respecto del impacto de un programa de policía comunitaria en las percepciones y modos de organización de miembros de la policía*. op. cit., pp. 139-186
- Jiménez, N. H. (2017). *La resocialización como fin de la pena: una frustración en el sistema penitenciario y carcelario*. Caderno CRH, 30(81), 539-560.

**K**

- 
- Kaleva, J. (29 de mayo de 2019). *European Games Developer Federation*. Obtenido de EGDF: <http://www.egdf.eu/2019-eu-funding-opportunities-for-european-games-industry/>

**L**

- 
- Lang, P. J., Bradley, M. M., & Cuthbert, B. N. (1997). *International affective picture system (IAPS): Technical manual and affective ratings*. NIMH Center for the Study of Emotion and Attention, 1, 39-58.
  - Lang, P. J., Bradley, M. M., & Cuthbert, B. N. (2008). *International affective picture system (IAPS): Affective ratings of picture and instruction manual*. Technical Report A-8. Gainesville, Florida: University of Florida.
  - Lázaro, C., “Marco jurídico de la mediación policial” en COBLER, E y otros, *Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*, Dykinson, Madrid, 2014.
  - Lazúen Alcón M<sup>a</sup> P. (2000) *Cuerpos de Policía y Seguridad Ciudadana en España: situación actual y perspectivas de futuro*. Ministerio del Interior. Madrid. Pág 17.
  - LeDoux, J. E. (1993). *Emotional Networks in the Brain*. En: M. Davis y J. M. Haviland (eds.), *Handbook of Emotions* (pp. 109-118). The Guilford Press.
  - León, C., González, I., López, A.B., y López, I. (2012). INVADIV. *Un modelo docente para la formación en competencias educativas*. I Congreso Virtual Internacional sobre Innovación Pedagógica y Práxis Educativa. INNOVAGOGIA. Libro de Actas, 21, 22 y 23 de noviembre.
  - *Libro Blanco de la Mediación de Cataluña* (justicia y sociedad; 32) Generalitat de Catalunya, centre d`estudis jurídics i formació especialitzada. Primera edición; junio 2009.
  - Loscos Pablo, N. (25 de abril de 2018). *Educación emocional y resolución de conflictos en el aula de Educación Primaria*. Obtenido de revista ventan@ abierta: <http://revistaventanaabierta.es/educacion-emocional-y-resolucion-de-conflictos-en-el-aula-de-educacion-primaria/>

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- Loveless, J. P., Nicoletta, A. J., Winters, A. R., Carels, R. A., Wuensch, K. L., Whited, M. C., McCubbin, J. A., & Erik Everhart, D. (2018). *Exploring the relationship between frontal asymmetry and emotional dampening*. International journal of psychophysiology, 123, 8–16.
- Lundqvist, D., Flykt, A., & Öhman, A. (1998). *The Karolinska Directed Emotional Faces - KDEF*, CD ROM from Department of Clinical Neuroscience, Psychology section, Karolinska Institutet.
- Lungo, O., Cedalise, C., Gorjón, G. de J., & Soler, R. (s.f.). *La transversalidad de los MASC*. p 448.

## M

---

- Mackenzie, S., Alistair, H. (2009) *Community Policing: A Review of The Evidence*. The Scottish Centre for Crime & Justice Research. Recuperado en marzo 11 de 2020 de <https://www2.gov.scot/socialresearch>
- Macho Gómez (2014) C., "Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estado Unidos y su expansión a Europa", en ADC, tomo LXVII, 2014, fasc. III.
- Madensen, T. y Knutsson, J. (2011) *Preventing crowd violence*. Lynne Rienner Publishers, Estados Unidos.
- Madrigal, D., Bowman, D. y McClain, U. (2009) *Introducing the Four-Phase Model of Hostage Negotiation*, Journal of Police Crisis Negotiations, 9:2, 119-133, DOI: 10.1080/15332580902865144
- Maqueda Abreu, M.L.: "La criminalización del espacio público. El imparable ascenso de las 'clases peligrosas'", en RECPC 17-12, (2015), disponible en <http://criminnet.ugr.es/recpc/17/recpc17-12.pdf>
- Marcus, L., Dorn, B. y McNulty, E. (2012), *The Walk in the Woods: A Step by Step Method for Facilitating Interest Based Negotiation*
- Martí J. Ll. (2002) *Perspectivas del derecho en la negociación del conflicto: La resolución alternativa de conflictos*. Barcelona UOC.
- Martín, A. (2019). *Intercultural Cities*. Manual on Community Policing. Council of Europe. Recuperado en marzo 12, 2020 de <https://rm.coe.int/intercultural-cities-manual-on-community-policing/16809390a5>
- Martínez, A. E., & Piqueras, J. A. (s.f.). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés*. p. 24.
- Mañalich, J. (2010). *Retribución como coacción punitiva*. *Derecho y Humanidades*, 1(16). doi:10.5354/0719-2517.2011.16004
- Maxwell, J. S., & Davidson, R. J. (2007). *Emotion as motion: Asymmetries in Approach and Avoidant Actions*. *Psychological Sciences*, 18, 1113–1119.

- Mercadillo R.E. (2014) *Retratos del cerebro compasivo. Una reflexión en la neurociencia social, los policías y el género*. Ed. Centro de Estudios filosóficos, políticos y sociales Vicente Lombardo México.
- Miller, E.K. y Cohen, J.D. (2001). *An integrative theory of prefrontal cortex function*. *Annu. Rev. Neuroscience*, 24, 167-202.
- Mikolajczak, M., Bodarwé, K., Laloyaux, O., Hansenne, M., y Nelis, D. (2010). *Association between frontal EEG asymmetries and emotional intelligence among adults*. *Personality and Individual Differences* 48, 177–181.
- Mirabal, D. (2003). *Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas*. *Provincia*, (10), 53-71. Recuperado de Link: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=555/55501005> el 6 de marzo de 2020.
- Molero Moreno, C., Saiz Vicente, E., & Esteban Martínez, C. (1998). *Revisión histórica del concepto de inteligencia: Una aproximación a la inteligencia emocional*. *Revista latinoamericana de psicología*, 11-30.
- Moltó, J., Segarra, P., López, R., Esteller, À., Fonfría, A., Pastor, M. C., & Poy, R. (2013). *Adaptación española del "International Affective Picture System" (IAPS)*. Tercera parte. *Anales de Psicología*, 29(3), 965–984.
- Monjardet, d. (1998) «Professionalisme et médiation de l'action policière. *Les partages de la sécurité*». *Les cahiers de la sécurité intérieure*, núm. 33.
- Monreal, A., *Mediación en materia de tráfico. Sistema de mediación. Derechos y obligaciones de la aseguradora y el perjudicado*, I Jornadas sobre novedades de la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, Murcia, 2016.
- Morales, A. J. y Caurín, C. (2014). *Espacios de entendimiento: percepción del conflicto y mediación escolar*. *Scripta Nova*, 494 (06), 120.
- Morales A. J., Caurin, C., Sendra, C. y Parra, D. (2014). *Aprendiendo a plantear problemas en el medio*. Análisis de una experiencia con estudiantes del Máster de Investigación en Didácticas específicas. *Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales*, (28), 65-81.
- Moscovici, S. (1961). *La psychanalyse, son image et son public: étude sur la représentation sociale de la psychanalyse*. Presses universitaires de France.
- Muñoz, F., Matus, O., Pérez, C. y Fasce, E. (2017). *Blended learning y el desarrollo de la comunicación científica en un programa de especialización dental*. *Investigación en Educación Médica*, 6 (23), 180-189.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### N

---

- Narumoto, J., Okada, T., Sadato, N., Fukui, K., & Yonekura, Y. (2001). *Attention to emotion modulates fMRI activity in human right superior temporal sulcus*. Brain research. 12(2), 225–231.
- Navarro, E. G. (abril de 2017). *Formación del profesorado en educación emocional: Diseño, aplicación y evaluación*. Tesis. Barcelona, España: Programa de Doctorado: Educación y Sociedad.
- Nocito, (2017). *Investigaciones sobre el acoso escolar en España: implicaciones socioeducativas*. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP), 24 (1), 104-118.

### O

---

- Oldfield, R.C. (1971). *The assessment and analysis of handedness: the Edingurgh inventory*. Neuropsychologia, 9, 97–113.
- Oliveira, L. G., Pereira, L., Arantes, G., Carvalho, J. de, Malbergier, A., Andrade, V. de y Guerra, A. (2009). *Drug consumption among medical students in São Paulo, Brazil: influences of gender and academic year* [Consumo de drogas en estudiantes de medicina en San Paulo, Brasil: influencias de género y año académico]. Revista Brasileira de Psiquiatria, 31(3), 227-239.
- Organization for Security and Cooperation in Europe (2014) *Preventing Terrorism and Countering Violent Extremism and Radicalization that Lead to Terrorism: A Community-Policing Approach*. ISBN 978 92 9235 023 9. Viena, Austria.
- Ochsner, K. N., Bunge, S. A., Gross, J. J., & Gabrieli, J. D. E. (2013). *Rethinking feelings: An fMRI study of the cognitive regulation of emotion*. Social Neuroscience: Key Readings, 9780203496190, 253–270.
- Ochsner, K. N., Knierim, K., Ludlow, D. H., Hanelin, J., Ramachandran, T., Glover, G., & Mackey, S. C. (2004). *Reflecting upon feelings: An fMRI study of neural systems supporting the attribution of emotion to self and other*. Journal of Cognitive Neuroscience, 16(10), pp.1746–1772.
- Oviedo, H. C. y Campo-Arias, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. An Approach to the Use of Cronbach's Alfa*. Rev. colomb. psiquiatr, 34(4), pp.572-580.

### P

---

- Pardo Iranzo, V. (2021), Aspectos fundamentales de la mediación civil y mercantil. Especial referencia a la mediación en la Comunidad Valenciana, Thomson Reuters Aranzadi.
- Pardo Iranzo, V., (2020), “Tratamiento en España del acuerdo de mediación extranjero. Especial referenci al acuerdo de mediación en la Unión Europea”, en Revista General de Derecho Europeo, núm. 52.

- Pardo Iranzo, V. (2014), *La ejecución del acuerdo de mediación*, Thomson Reuters Aranzadi.
- Parra, J. M. (1997), *Bases para una teoría de la enseñanza de las ciencias sociales en la educación básica*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Parra, D., Colomer, J. C. y Sáiz, J. (2015). *Las finalidades socioeducativas de las Ciencias Sociales en el marco de la LOMCE*. Íber: Didáctica de las Ciencias Sociales, Geografía e Historia, (79), 8-14.
- Parra, A. y Caurín, C. (2018). *La necesaria evolución del concepto de solidaridad para la transformación social: su implicación en la formación docente*. En Peris de Sales, V., Parra, D. y Souto, X.M. (Coord). *Repensemos la Geografía y la Historia para la Educación Democrática* (103-115). Valencia: Nau Llibres.
- Parra, A., Morales, A.J. y Caurín, C. (2020). *La solidaridad y la sostenibilidad a través de los docentes con formación en mediación. ¿Una realidad indisociable?* Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales, 38, 61-80.
- Pearce, K. I. y Macmillan, H. (1977). *Police Negotiations: A New Role for the Community Psychiatrist*. Canadian Psychiatric Association Journal, 22(4), 171-175.
- Pena Garrido, M., Extremera, N., & Rey Peña, L. (2011). *El papel de la Inteligencia Emocional percibida en la resolución de problemas sociales en estudiantes adolescentes*. REOP, pp. 69-79.
- Pereira Pardo, M. C. (2012). *La mediación como cauce de resolución de conflictos jurídicos en el derecho español y comparado: bases para el desarrollo de la cultura de la mediación*. Tesis. Castellón. Cátedra UNESCO Filosofía Paz. Universitat Jaume I.
- Perez de Guzman, M.V (2008). *La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador*. Bordón 60 (4), 2008, 79-87.
- Peris S. (2020) TFM *Los programas de Mediación Vial*. Master de Gestión Integral de Conflictos Universidad Pegaso – Italia (inédito).
- Pegoraro, J. S. (2003). *Una reflexión sobre la inseguridad*. Argumentos. Revista de crítica social, (2), 1-7.
- Phillips, M. L., Drevets, W. C., Rauch, S. L., & Lane, R. (2003). *Neurobiology of emotion perception II: Implications for major psychiatric disorders*. Biological Psychiatry, 54(5), 515-528.
- Piaget, J. (1990). *El nacimiento de la inteligencia*. Barcelona: Crítica.
- Pikas, A. (1989) *The Common Concern Method for the treatment of mobbing*. En E. Roland y E.
- Pollard, CH. (2002) *Restorative justice and the role of the police. Restorative Justice and its relation to the Criminal Justice System*.

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### R

- Ramón Álzate, *Principios éticos y Códigos de conducta para personas y entidades mediadoras* Cuadernos de Filosofía del Derecho, 33 (2010) ISSN: 0214-8676 pp. 659-670.
- Real Academia Española. (2019). *Negociación*. En Diccionario de la lengua española (23.3.a ed.).
- Reales, F. (2013) *La gestión de la alteración del orden en espacios públicos: un desafío policial*. Revista de derecho penal y criminología, 3ª, (10), 2013, p. 493-524.
- Redorta Lorente, Josep, “Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía”, Revista Catalana de Seguridad Pública, nº 15, 2004, pp. 31-32.
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Redorta, J (2007), *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona, Paidós.
- Requena G. (2020) TFM *Mediación Policial y Ocio nocturno, la problemática del botellón*. Master de Gestión Integral de Conflictos Universidad Pegaso – Italia (inédito).
- Richards, N. (s.f.). *La profesionalidad de la policía y el Código Europeo de Ética de la Policía*. p. 11.
- Rizo, R. (2009): *Un modelo breve de intervención en situaciones conflictivas para Agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*. Información psicológica, nº 96, pág. 54-67.
- Robertson, R. (2003). «Glocalización: tiempo-espacio y homogeneidad-heterogeneidad». Cansancio del Leviatán: problemas políticos de la mundialización. Madrid: Trotta.
- Rodríguez Montoya, J. M., Muela de la Torre, E., Mena Utrilla, S., García Pérez, P., & Bello Jovaní, A. (2019). *La formación en valores de la Policía Local*. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública, 6(1), 41-56.
- Rodríguez Rosa María (2015) Tesis *El Marco Jurídico vigente en relación al eficaz desempeño profesional de la Policía Local*. Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- Romero, A. (1999). “El papel de las Policías Locales en el actual modelo policial”. Madrid. Revista de Documentación nº 22. Ministerio del Interior. Secretaría General Técnica, pg. 43.
- Romero Caro, Manuel: *La coordinación de las Policías en España* CC.OO. y Colex, Madrid, 2003.
- Rose, A., Brown, S., Hall, P. y Bowen, E. (2020) *From deployment to debriefing: introducing the D.I.A.M.O.N.D. model of hostage and crisis negotiation*, *Police Practice and Research*. doi: 10.1080/15614263.2019.1677229
- Ruiz, C. (2018) *Proximidad policial y desigualdad social: una aproximación a la construcción de la inseguridad en el centro de Madrid*. Revista Crítica de Ciencias Sociales, Vol.16.

- Ruiz Rodríguez, (2010), “*La gestión urbana de la seguridad: Política criminal y municipios*”. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología (RECPC), nº 12-09
- Martínez Espasa, J. (2016). *Las políticas públicas de seguridad ciudadana: análisis y propuestas desde la Criminología*. Tirant Lo Blanch, Valencia.

## S

---

- Sáez, J. (2010). *Determinantes del desempeño individual en agentes de policía local*. Universidad de Santiago de Compostela.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9, pp.185-211.
- Saner, R. (2012). *The expert negotiator*. Martinus Nijhoff Publishers.
- Schoolnet, E. European Project “Schoolnet:”. Seminario de expertos sobre desarrollo basado en *evidencias de juegos serios para el sector educativo: desafíos y perspectivas*. Consultado el 12 de septiembre de 2019.
- Servera Muntaner, J. L. (2006) *Ética Policial*, Alfa Delta S.L, p. 6.
- Sherman, L. (1998) *Evidence-Based Policing*. Ideas in American Policing Series. Washington, DC: Police Foundation).
- Shichor, D., & Sechrest, D. K. (Eds.). (1996). *Three strikes and you're out: Vengeance as public policy*. Thousand Oaks, CA: Sage. <https://www.justice.gov/usam/criminal-resource-manual-1032-sentencing-enhancement-three-strikes-law>
- Sliwinska, M. W., & Pitcher, D. J. (2018). *TMS demonstrates that both right and left superior temporal sulci are important for facial expression recognition*. Neuroimage. pp.394-400.
- Shonk, K. (2019). *5 Types of Negotiation Skills: our five types of negotiation skills, ranging from deal set-up to defensive moves, can help you organize an effective broad-scale approach to your most important business negotiations*. Harvard Law School Sitio web: <https://www.pon.harvard.edu/daily/negotiation-skills-daily/types-of-negotiation-skills/>
- Simón, C., Gómez, P. & Alonso-Tapia, J (2013). *Prevención de la disrupción en el aula: papel del clima motivacional de clase y de las estrategias de afrontamiento*. Cultura y Educación. 25 (1), pp. 49-63.
- Sipes, L. y Burns, M. (2009), “*Using Social Networking to Reach the Public*”, *Community Policing Dispatch, COPS*, Recuperado de [http://cops.usdoj.gov/html/dispatch/August\\_2009/social\\_media.htm](http://cops.usdoj.gov/html/dispatch/August_2009/social_media.htm)
- Souto, X. M. (2011). *Identidades espaciales y territorios políticos*. Íber: Didáctica de las Ciencias Sociales, Geografía e Historia, (69), 55-63.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- Souto, X. M. (2015). *Geografía, Educación y autonomía crítica*. En L. Urteaga y V. Casals (Eds.), Horacio Capel, geógrafo (pp. 227-251). Barcelona: Publicacions i Edicions Universitat de Barcelona, col.lecció Homenatges.
- Spearman, C. (1904). "General Intelligence", *objectively determined and measured*. The American Journal of Psychology, 15(2), 201-292.

## **T**

---

- Taylor, P. (2002) *A Cylindrical Model of Communication Behavior in Crisis Negotiations*. Human Communication Research, 1 (28), 7-48.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1986). *Conflict mode instrument*. XICON, Incorporated.
- Toch, H.; Grant, J.d. (1991) *Police as problem solvers*. Nueva York y Londres: Plenum Press.
- Todd D. J. (1979), *Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action*. (Cornell University, Volume 24).
- Tolegenova, A., Aimaganbetova, O., Naurzalina, D., Kunanbayeva, M., Algozhayeva, N. (2016). *EEG study of emotional intelligence among adolescents*. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 217, 801 – 805.
- Torrego, J. C (2002) *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. C. y Galán, A. (2008). *Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares*. Revista de Educación, 347, 369-394.

## **U**

---

- Uttech, M. (2006). ¿Qué es la investigación-acción y qué es un maestro investigador? Educación XXI, (8), 139-150.

## **V**

---

- Van Hasselt, V. B., Baker, M. T., Romano, S. J., Schlessinger, K. M., Zucker, M., Dragone, R., y Perera, A. L. (2006). *Crisis (Hostage) Negotiation Training: A Preliminary Evaluation of Program Efficacy*. Criminal Justice and Behavior, 33(1), 56-69.
- Varona, D. (s.f.) 2011. *La lógica del sistema punitivo: modelos punitivos UOC*, P.17-18.
- Vásquez-Dextre, E. R: (2016). *Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas*. Revista de Neuro-Psiquiatría, 79, (1), 42-51.
- Vela, María & Cabrera Pedro. (2016). *La Policía Comunitaria Orientada a la Resolución de Problemas como vehículo para asegurar la Gobernanza Local de la Seguridad. Problem-Solving Oriented Community Policing as a vehicle to ensure Local Security Governance*.

- Vilches, A y Gil Pérez, D. (2014). *Ciencia de la Sostenibilidad*. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias, 3(11), 436-438.
- Vinyamata Camp, E. (2003). *Aprender mediación*. Paidós: Barcelona.
- Virginia Center for Policing Innovation (s.f.) Community Policing Defined. *ELearn Course Overview & Outline*. Recuperado en marzo 12, 2020 de [www.vcpionline.org](http://www.vcpionline.org)

**W**

---

- Wager, T.D., Davidson, M.L., Hughes, B.L., Lindquist, M.A. & Ochsner, K.N. (2008) *Pre-frontal-subcortical pathways mediating successful emotion regulation*. *Neuron*, 59: pp.1037-1050.
- Wai, M., & Tiliopoulos, N. (2012). *The affective and cognitive empathic nature of the dark triad of personality*. *Personality and Individual Differences*, 52(7), pp.794-799.
- Weber, Max. (1919) *La política como vocación dentro del político y el científico*.
- Williams, C. (2019) *Community & Problem-Oriented Policing Plan*. City of Cleveland. Recuperado en marzo 12, 2020 de <https://www.policingproject.org/cleveland-cpop-plan>

**Y**

---

- Yin, R. (1994). *Case Study Research, Design and Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.

**Z**

---

- Zanin, E. J. S., & Lisdero, P. M. (2013). *Estrategias de "policación de la sociedad" y prácticas de "securitización ciudadana": una mirada a la metamorfosis de los mecanismos represivos en contextos neo-coloniales*. *Boletín Científico Sapiens Research*, 3(1), 19-24.
- Zinsstag, E., Teunkens, M., Palins, B. (2011) "Conferencing: A way forward for restorative justice in Europe - Final report of JLS/2008/JPEN/043". Lovaina: European Forum for Restorative Justice.



### MARCO JURÍDICO Y LEGISLATIVO

- Constitución Española «BOE» núm. 311, de 29/12/1978.
- Carta Europea de Autonomía Local, Estrasburgo el 15 de octubre de 1985. «BOE» núm. 47, de 24/02/1989.
- Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio. «BOE» núm. 134, de 05/06/1981.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo de 1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Boletín del Estado, 63, 13 de marzo de 1986, 9604 a 9616.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. «BOE» núm. 281, de 24/11/1995.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. «BOE» núm. 147, de 20/06/2002.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. «BOE» núm. 106, de 04/05/2006.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. «BOE» núm. 71, de 23/03/2007.
- Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil. «BOE» núm. 254, de 23/10/2007.
- Ley Orgánica 4/2010, de 20 de mayo, del Régimen disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía. «BOE» núm. 124, de 21/05/2010.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. «BOE» núm. 77, de 31/03/2015.
- Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, de Régimen de Personal de la Policía Nacional. «BOE» núm. 180, de 29/07/2015.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. «BOE» núm. 294, de 06/12/2018.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. «BOE» núm. 340, de 30/12/2020.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia. «BOE» núm. 134, de 5 de junio de 2021, páginas 68657 a 68730 (74 págs.).
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. «BOE» núm. 80, de 03/04/1985.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- Ley 1/1995, de 20 de enero, de formación de las personas adultas. «DOGV» núm. 2439, de 31/01/1995, «BOE» núm. 47, de 24/02/1995.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. «BOE» núm. 309, de 26/12/2003.
- Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz. «BOE» núm. 287, de 01/12/2005.
- Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de integración de las personas inmigrantes en la Comunitat Valenciana.
- Ley 15/2010, de 3 de diciembre, de Autoridad del Profesorado. «DOGV» núm. 6414, de 10/12/2010, «BOE» núm. 316, de 29/12/2010.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. «BOE» núm. 162, de 7 de julio de 2012, páginas 49224 a 49242 (19 págs.).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. «BOE» núm. 295, de 10/12/2013
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. «BOE» núm. 312, de 30/12/2013.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. «BOE» núm. 236, de 02/10/2015.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. «BOE» núm. 236, de 02/10/2015.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, «BOE» núm. 101, de 28/04/2015.
- Ley 17/2017, de 13 de diciembre, de la Generalitat, de coordinación de policías locales de la Comunitat Valenciana. DOGV, 8191, 15 de diciembre de 2017, 45969 a 46008.
- Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana. «BOE» núm. 23, de 26 de enero de 2019, páginas 7160 a 7186 (27 págs.).
- Ley 4/2019, de 7 de marzo, de mejora de las condiciones para el desempeño de la docencia y la enseñanza en el ámbito de la educación no universitaria. «BOE» núm. 58, de 08/03/2019.
- Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana. «DOGV» núm. 9065, de 20/04/2021, «BOE» núm. 127, de 28/05/2021
- Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria
- Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal. «GAZ» núm. 260, de 17/09/1882.

## MARCO JURÍDICO Y LEGISLATIVO

- Real Decreto 2169/1984, de 28 de noviembre, de atribución de competencias en materia de personal, en desarrollo de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública. «BOE» núm. 293, de 07/12/1984.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local. «BOE» núm. 96, de 22/04/1986.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales. «BOE» núm. 305, de 22/12/1986.
- Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, por el que se establecen las reglas básicas y los programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de selección de los funcionarios de Administración Local. «BOE» núm. 142, de 14/06/1991.
- Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. «BOE» núm. 209, de 30/08/2004.
- Real Decreto 1451/2005, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ingreso, Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional del Personal Funcionario al Servicio de la Administración de Justicia. «BOE» núm. 309, de 27/12/2005.
- Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero, por el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar. «BOE» núm. 64, de 15/03/2007.
- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral. «BOE» núm. 205, de 25/08/2009.
- Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. «BOE» núm. 307, de 22/12/2009.
- Real Decreto 1087/2010, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las Juntas Locales de Seguridad. «BOE» núm. 229, de 21/09/2010.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. «BOE» núm. 182, de 30/07/2011.
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. «BOE» núm. 310, de 27/12/2013.
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria. «BOE» núm. 52, de 01/03/2014.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. «BOE» núm. 261, de 31/10/2015.
- Real Decreto 581/2017, de 9 de junio, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de noviembre de 2013, por la que se modifica la Directiva 2005/36/CE relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales y el Reglamento (UE) n.º 1024/2012 relativo a la cooperación administrativa a través del Sistema de Información del Mercado Interior (Reglamento IMI). «BOE» núm. 138, de 10/06/2017.
- Real Decreto 1449/2018, de 14 de diciembre, por el que se establece el coeficiente reductor de la edad de jubilación en favor de los policías locales al servicio de las entidades que integran la Administración local. «BOE» núm. 302, de 15/12/2018.
- Real Decreto 217/2022, de 29 de marzo, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas mínimas de la Educación Secundaria Obligatoria.
- Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios [2008/4159].
- Decreto 93/2009, de 10 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana.
- Decreto 179/2021, de 5 de noviembre, del Consell, de establecimiento de las bases y criterios generales para la selección, promoción y movilidad en los cuerpos de policía local de la Comunitat Valenciana
- Decreto 55/2021, de 23 de abril, del Consell, de aprobación del Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana. [2021/4717].
- Orden ECI/3960/2007, de 19 de diciembre, por la que se establece el currículo y se regula la ordenación de la educación infantil. «BOE» núm. 5, de 05/01/2008.
- Orden 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana.
- Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunitat Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención ante supuestos de violencia escolar.

## MARCO JURÍDICO Y LEGISLATIVO

- Orden ECD/65/2015, de 21 de enero, por la que se describen las relaciones entre las competencias, los contenidos y los criterios de evaluación de la educación primaria, la educación secundaria obligatoria y el bachillerato. Boletín Oficial del Estado, 738, de 21 de enero de 2015, 6986 a 7003.
- Orden EFP/1241/2019, de 19 de diciembre, por la que se establece la equivalencia genérica del empleo de Policía de las Comunidades Autónomas y de los Cuerpos de Policía Local al título de Técnico correspondiente a la formación profesional del sistema educativo. «BOE» núm. 307, de 23/12/2019.



### SIGLAS Y NOMENCLATURA

- **ACI:** Adaptación Curricular Individual.
- **ADDIE:** Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación.
- **ADR:** *Alternative Dispute Resolutions*
- **Admón:** Administración
- **AN:** Audiencia Nacional
- **AP:** Audiencia Provincial
- **AAPP:** Audiencias Provinciales
- **ABP:** Aprendizaje Basado en Problemas
- **Art.:** Artículo
- **Arts.:** Artículos
- **AVSRE:** Agencia Valenciana de Seguridad y Respuestas Emergencias
- **BL:** *Blended Learning*
- **BMDP:** *BioMeDical Program*
- **BOE:** Boletín Oficial del Estado
- **CA:** Comunidad Autónoma
- **CCAA:** Comunidades Autónomas
- **CAJG:** Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita
- **CC:** Código Civil
- **CE:** Constitución Española
- **CEDH:** Convenio Europeo de Derechos Humanos
- **CEE:** Comunidad Económica Europea
- **CENDOJ.** Buscador de jurisprudencia del Poder Judicial
- **CEPOL:** Agencia Europea para la Formación Policial
- **CGPJ:** Consejo General del Poder Judicial
- **CNREE:** Centro Nacional de Recursos de EE del MEC.
- **CAPRA:** *Clients, Analyse Information, Partnerships, Response, Assessment Action*
- **COF:** *College Of Policing*
- **COP:** *Community Oriented Policing*
- **COVID19:** Coronavirus “Disease” año 2019
- **CP:** Código Penal
- **CPI:** Corte Penal Internacional
- **DA:** Disposición Adicional
- **DAJG:** Derecho a la asistencia jurídica gratuita

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- **DECETY:** Dispositivo imágenes de Laboratorio
- **DF:** Disposición Final
- **DI:** Diseño Instruccional
- **Dte:** Demandante
- **Ddo:** Demandado
- **DOGV:** Diario Oficial de la Generalitat Valenciana
- **D.P.:** Dirección Provincial de Educación
- **DUDH:** Declaración Universal de Derechos Humanos
- **E-A:** Enseñanza- Aprendizaje
- **EBO:** Educación Básica Obligatoria
- **EDS:** Educación para el Desarrollo Sostenible
- **EEG:** Electroencefalografía
- **EE.MM.:** Enseñanzas Medias.
- **EUCPN:** *European Crime Prevention Network*
- **FALPREV:** Formación Actores Locales Prevención
- **FBI:** *Federal Bureau of Investigation*
- **FFCS:** Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- **FGE:** Fiscalía General del Estado
- **FP:** Formación Profesional.
- **FPU:** Formación de Profesorado Universitario
- **FRONTEX:** Agencia Europea Fronteras y Costas
- **IAPS:** *International Affective Picture System*
- **ICE:** Instituto de Ciencias de la Educación.
- **INCIE:** Instituto Nacional de Ciencias de la Educación
- **INTEF:** Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación Profesorado
- **IRI:** Test Índice de Interpersonal Reactivity Index de Davis
- **IVASPE:** Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias
- **JPaz:** Juzgado/s de Paz
- **KDEF:** *Karolinska Directed Emotional Faces*
- **LA:** Ley de Arbitraje
- **LAJ:** Letrado/s de la Administración de Justicia
- **LAJG:** Ley de asistencia Jurídica Gratuita
- **LEAs:** *Law Enforcement Agencies*
- **LGE:** Ley General de Educación

## SIGLAS Y NOMENCLATURA

- **LOE:** Ley Orgánica de Educación
- **LOCE:** Ley Orgánica de Calidad Educativa
- **LOCJ:** Ley de Conflictos Jurisdiccionales
- **LODE:** Ley Orgánica del Derecho a la Educación
- **LOGSE:** Ley Orgánica General del Sistema Educativo
- **LOMCE:** Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa
- **LOPEG:** Ley Orgánica de la Participación, la Evaluación y el Gobierno de los Centros Docentes
- **LEC:** Ley de Enjuiciamiento Civil
- **LECrím:** Ley de Enjuiciamiento Criminal
- **LM:** Ley de Mediación
- **LO:** Ley Orgánica
- **LOPJ:** Ley Orgánica del Poder Judicial
- **LORPM:** Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor
- **MASC:** Métodos adecuados de Solución de Controversias.
- **MEC:** Ministerio de Educación y Ciencia.
- **ME:** Mediación Educativa
- **MF:** Ministerio Fiscal
- **ML:** *Mobile Learning*
- **MP:** Mediación Policial
- **MV:** Mediación Vial
- **Magdo/s:** Magistrado/s
- **NEE:** Necesidades educativas especiales.
- **OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- **ODR:** *Online Dispute Resolution*
- **ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible
- **OJ:** Oficina Judicial
- **OMS:** Organización Mundial de la Salud
- **OOJJ:** Oficinas Judiciales
- **OSCE:** Organización Seguridad Cooperación Europa
- **PDI:** Programa de Desarrollo Individual.
- **PILFORCOMS:** Píldoras Formativas Competenciales
- **POP:** *Problem Oriented Policing*
- **RD:** Real Decreto
- **RDAJG:** Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica gratuita

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- **RRHH:** Recursos humanos
- **RST:** *Relolution Through Dialogue*
- **SAFELAND:** Safe Cities In Europe
- **SARA:** Scanning, Analysis, Response, and Assessment.
- **SPSS:** *Statistical Package for the Social Sciences*
- **STC:** Sentencia del Tribunal Constitucional
- **SWAT:** *Special Weapons and Tactics*
- **Tb/s:** Tribunal, Tribunales
- **TC:** Tribunal Constitucional
- **TEDH:** Tribunal Europeo de Derechos Humanos
- **TIC:** Tecnologías de la información y de la comunicación
- **TTK:** Test Thomas Kilmann
- **UCE:** Unidad de Currículum y Evaluación del Ministerio de Educación
- **UE:** Unión Europea
- **UPE:** Unidad de Programas Educativos.
- **UNESCO:** Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- **UV:** Universidad de València

## **OTROS ÍNDICES.**

### **Índice de Figuras, Imágenes, Tablas, Videos y Códigos QR**

Índice de Figuras

Índice de Imágenes

Índice de Tablas

Índice de Videos y Códigos QR



## Índice de Figuras

## SEGUNDA PARTE: MARCO TEÓRICO

- P. 069 Figura 1.** Modelo de Salovey y Mayer. Clasificación por Ramas. Fuente: Modelo de Salovey & Mayer (1997).
- P. 070 Figura 2.** Modelo de Inteligencia Emocional. Fuente: Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman (2005).
- P. 079 Figura 3.** Modelo pentagonal de competencias emocionales. Fuente elaboración propia sobre competencias emocionales (Bisquerra, 2009).
- P. 084 Figura 4.** Los Componentes de las Competencias. Fuente: Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020).
- P. 088 Figura 5:** Definir y Graduar Competencias. Fuente: Ayuntamiento de Valencia. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020).
- P. 090 Figura 6.** Modalidades de Competencias Evaluables. Fuente: Ayuntamiento de Valencia. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020).
- P. 091 Figura 7.** Diccionario de Competencias. Fuente: Ayuntamiento de Valencia. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020).
- P. 114 Figura 8.** Distribución de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Personal de las Fuerzas Armadas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Fuente elaboración propia.
- P. 118 Figura 9.** Primer Nivel de Cuerpos Policiales en España (Funciones). Fuente Elaboración propia.
- P. 119 Figura 10.** Primer Nivel de Cuerpos Policiales en España. Distribución Territorial y de Competencias. Fuente Elaboración propia.
- P. 123 Figura 11.** Segundo Nivel de Cuerpos Policiales en España. Funciones. Fuente Elaboración propia.
- P. 134 Figura 12.** Estructura Policía Local de València. Fuente Elaboración Policía Local de València. Orden del Cuerpo O442021 de 5/10/2021.
- P. 197 Figura 13.** Grupo Grado de Desarrollo Profesional (GDP). Fuente: Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020).
- P. 198 Figura 14.** Transferencia de conocimiento Factor F7. Fuente Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020).
- P. 199 Figura 15.** Plan de Mejora Individual PMI – Necesidades Formativas. Fuente Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020).
- P. 201 Figura 16.** Efectos Evaluación del Desempeño – ED. Fuente Ayuntamiento de València. Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020).
- P. 271 Figura 17.** Pregunta ¿son eficaces las sanciones? Encuesta a agentes policiales sobre Mediación y Ocio Nocturno. Fuente “Mediación y Ocio Nocturno”, Requena (2020).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- P. 271 Figura 18.** Pregunta ¿Qué medida consideras más adecuada contra “el botellón”? Encuesta a agentes policiales sobre Mediación y Ocio Nocturno. Fuente “Mediación y Ocio Nocturno”. Requena (2020).
- P. 272 Figura 19.** Pregunta: ¿Podrían ser los Métodos alternativos, una medida adecuada contra “el botellón”? Encuesta a agentes policiales sobre Mediación y Ocio Nocturno. Fuente “Mediación y Ocio Nocturno”. Requena (2020).
- P. 298 Figura 20.** Poder de apreciación de los agentes policiales. Fuente: Formación en Valores de la Policía Local, Rodríguez. et al, 2019).
- P. 333 Figura 21.** Modelo de Negociación D.I.A.M.O.N.D. Fuente (Rose, Brown, Hall y Bowen, 2020).
- P. 360 Figuras 22 y 23.** Ejemplos de trabajos de investigación del Gabinete de Estudios y prospectiva. Fuente. Departamento de Estudios y prospectiva de la PLV.
- P. 378 Figura 24.** Diseño del estudio de investigación. Fuente: BMC Psychiatry (2018).
- P. 380 Figura 25.** Impacto del programa de formación en resiliencia policial. - Coherence Advantage program training. \*Statistically significant:  $P < .05$ .

## TERCERA PARTE: INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

- P. 415 Figura 26.** Diseño de la Fase de Investigación. Fuente: Hernández et al. (2010)
- P. 421 Figura 27.** Plantilla de la Policía Local de València en situación de segunda actividad por tramos de edad año 2021. Fuente Policía Local de València.
- P.434 Figura 28.** Esquema de las 4 escalas de empatía, adaptación de Perez et al, (2003).
- P. 441 Figura 29.** Secuencia de pantallas mostradas durante la evaluación de imágenes
- P. 442 Figura 30.** Secuencia de imágenes del Karolinska Directed Emotional Faces (KDEF)
- P. 443 Figura 31.** Secuencia de imágenes del Sistema Internacional de Imágenes Afectivas (IAPS; NIMH Center for Emotion and Attention (CSEA)
- P. 444 Figura 32.** (A y B) Metodología del proceso de la realización de las pruebas del Registro electroencefalográfico (E.E.G) a los Policías durante el estudio.
- P. 448 Figura 33.** Procedimiento de análisis de datos de las pruebas del Registro electroencefalográfico (E.E.G) a los Policías durante el estudio.
- P. 450 Figura 34.** Análisis de la fiabilidad con Cronbach – SPSS
- P. 451 Figura 35.** Análisis prueba estadística no paramétrica U de Mann-Whitney – SPSS.

## Índice de Imágenes

## SEGUNDA PARTE: MARCO TEÓRICO

- P. 121** **Imagen 1.** *Distribución Policías Autonómicas en España* Fuente: Ministerio del Interior.
- P. 137** **Imagen 2.** *Instrucción nº IO22020 Policía Local de València – misiones a realizar por las Unidades.* Fuente Policía Local de València.
- P. 155** **Imagen 3.** *De agentes de la Metropolitan Police fundada por Robert Peel año 1829.*
- P. 161** **Imagen 4.** *De Proyectos Europeos realizados por la Policía Local de Valencia en Policía Comunitaria /proximidad y Mediación Policial.*
- P. 176** **Imagen 5.** Presentación modelo C.A.P.R.A, análisis del tipo de intervención policial y graduación de esta. Fuente: Policía Montada Canadá (2007).
- P. 186** **Imagen 6.** *Manual de Mediación Policía y programa curricular.* Fuente: IVASPE (2020)
- P. 194** **Imagen 7.** *Diseño Plan OKR y Evaluación del Desempeño y Carrera Profesional del Ayuntamiento de València.* Fuente: Ayuntamiento de Valencia (2020).
- P. 195** **Imagen 8.** *Modalidades de Carrera Profesional.* Fuente: Ayuntamiento de València. *Reglamento Desempeño y Carrera Profesional (2020).*
- P. 203** **Imagen 9.** *Seguimiento de Objetivos de Teletrabajo COVID19.* Fuente: Ayuntamiento de València (2020).
- P. 209** **Imagen 10.** Dilema Vs Conflicto. Fuente: Redorta (2007).
- P. 248** **Imagen 11.** División territorial de la Policía Local de València por Unidades de Distrito policiales y servicios que ofrecen a la ciudadanía.
- P. 249** **Imagen 12.** Registro de Instituciones de Mediación y Personas Profesionales Mediadoras. Fuente: Ministerio de Justicia España.
- P. 254** **Imagen 13.** Ordenanza tipo: Seguridad y Convivencia de la FEMP. Fuente FEMP.
- P. 262** **Imagen 14.** programa de difusión del proyecto de Mediación Policial de la Policía Local de València (España).
- P. 270** **Imagen 15** Puntos negros de la ciudad de València por problemas de botellón. Fuente Diario Las Provincias.
- P. 280** **Imagen 16.** Miembros del Servicio de Mediación Policial negociando con miembros de los “Latin Kings” para el desalojo de unas canchas deportivas en Pandemia.
- P. 283** **Imagen 17.** *Detalle de diversos programas de Mediación policía con la ciudadanía.*
- P. 286** **Imagen 18.** Fuerzas EEUU en Irak (2003) y Manifestaciones por la Muerte de George Floyd por la Policía de EEUU (2020).
- P. 292** **Imagen 19.** Como la Mediación policial aplanla la Curva de los Conflictos en tiempos de Crisis. (Berlanga A. 2021).

## MEDIACIÓN POLICIAL:

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- P. 294 Imagen 20.** Cartel Mediación Policial ONLINE Crisis Pandemia. Fte Mediación Policial València 2021.
- P. 294 Imagen 21.** Cartel Mediación Policial – Guia de Convivencia vecinal Pandemia. Fte Mediación Policial València 2021
- P. 295 Imagen 22.** Cartel Mediación Policial – Supertramp Convivencia vecinal Pandemia. (Autor Berlanga A. 2021)
- P. 322 Imagen 23.** *Solicitud inscripción registro de Mediadores Interculturales.*
- P. 329 Imagen 24.** Ciclo vital de la negociación. Figura obtenida de Saner (2012).
- P. 348 Imagen 25** Common Core Curriculum. Fuente: – Policía Frontex (2019).
- P. 362 Imagen 26.** Distribución en los cursos de formación entre hombres y mujeres.
- P. 363 Imagen 27.** Proyectos Europeos y número de alumnos capacitados
- P. 372 Imagen 28.** *Fases Modelo ADDIE. Fuente elaboración propia.*
- P. 373 Imagen 29.** *Dossier Buenas prácticas sobre Herramientas Formativas para actores locales. Fuente; Comisión Europea – Foro Europeo de Seguridad Urbana (EFUS) 2014.*
- P. 376 Imagen 30.** Rol del docente en Pedagogía vs Andragogía. Fuente; elaboración propia.
- P. 379 Imagen 31.** Policías de Ontario (Canadá) meditando. Fuente; Facebook - West End Buddhist Temple and Meditation Centre Canadá
- P. 383 Imagen 32.** Plataforma formativa Instituto Valenciano de Seguridad y Emergencias (IVASPE) 2021.

## TERCERA PARTE: INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

- P. 408 Imagen 35.** *Autorización del Comité ético, a la investigación idiomas Castellano – inglés – Valenciano. “Estudio del efecto de la formación en resolución de conflictos en agentes de policía por medio de análisis de variables psicosociales, conductuales y neurofuncionales”. “ Study of the effect of conflict resolution training on police officers through the analysis of psychosocial, behavioural and neurofunctional variables”. “ Estudi de l`efecte de la formació en relusació de conflictes en agents de policia per mitjà de l`anàlisi de variables psicosocial, conductuals i neurofuncionals”*
- P. 424 Imagen 36.** *Hoja informativa para las pruebas de estudio del espectro de frecuencias en la corteza cerebral al análisis realizado mediante el registro electroencefalográfico (E.E.G.).*
- P. 425 Imagen 37.** *Hoja informativa para las pruebas psicosociales de evaluación psicocognitiva emocional y de gestión de conflictos.*
- P. 438 Imagen 38.** *Plataforma Curso Webpol Mediación Policial – Acceso a las pruebas Psicocognitivas*

## CUARTA PARTE: RESULTADOS Y DISCUSIÓN PARTE EMPIRICA

- P. 458 Imagen 39.** *Frecuencia de Estilos de Resolución de Conflictos con percentil 80% para las variables psicosociales y la empatía entre los grupos de participantes con y sin formación dentro de cada estilo de resolución de conflictos. Test Thomas Kilmman*
- P. 472 Imagen 40.** *Valoración del dolor ajeno.*
- P. 473 Imagen 41.** *Tiempo de respuesta para la prueba de valoración del dolor ajeno.*
- P. 474 Imagen 42.** *Evaluación de las emociones en las expresiones faciales.*
- P. 475 Imagen 43.** *Tiempo de respuesta para la prueba de reconocimiento de emociones en las expresiones faciales.*
- P. 476 Imagen 44.** *Evaluación de la variable valencia en los subconjuntos de imágenes desagradables y agradables.*
- P. 477 Imagen 45.** *Tiempo de respuesta para la prueba de evaluación de la valencia en imágenes desagradables y agradables.*
- P. 478 Imagen 46.** *Evaluación de la variable arousal en los subconjuntos de imágenes relajantes y excitantes.*
- P. 479 Imagen 47.** *Tiempo de respuesta para la prueba de evaluación del arousal en imágenes relajantes y excitantes.*
- P. 480 Imagen 48.** *Diferencias entre grupos en la actividad oscilatoria cortical provocada por la evaluación de dolor ajeno.*
- P. 482 Imagen 49.** *Diferencias entre grupos en la actividad oscilatoria cortical provocada por el reconocimiento de emociones faciales.*
- P. 483 Imagen 50.** *Diferencias entre grupos en la actividad oscilatoria cortical provocada por imágenes del IAPS.*

### Índice de Tablas

## SEGUNDA PARTE: MARCO TEÓRICO

- P. 95 Tabla 1.** *Ficha de competencias – Policía de Proximidad y Mediación Policial- (Berlanga A. 2020).*
- P. 141 Tabla 2.** *Diferencias entre Family Group Conference y Police Led Conferencing.*
- P. 150 Tabla 3.** *Modelos policiales europeos. Figura obtenida de European Union Horizon (2016)*
- P. 157 Tabla 4.** *Características de la Policía Comunitaria. Fuente: Manual: “Policía Comunitaria: Conceptos, Métodos y Escenarios de Aplicación”, USAID Gobierno de México (2015)*

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

- P. 157** **Tabla 5.** *Concepción Errónea de Policía Comunitaria. Fuente: Manual: “Policía Comunitaria: Conceptos, Métodos y Escenarios de Aplicación”, USAID Gobierno de México (2015)*
- P. 165** **Tabla 6.** *Doce Principios de la Policía en Canadá. Recuperado del Manual: “Policía Comunitaria: Conceptos, Métodos y Escenarios de Aplicación”, USAID Gobierno de México (2015)*
- P. 205** **Tabla 7.** *Plantilla Matriz de rendimiento Mediación Policial. Fuente Policía Local de València*
- P. 205** **Tabla 8.** *Evolución matriz de rendimiento y objetivos Evaluación del desempeño año 2018. (primer año de implantación en el Ayuntamiento como prueba piloto) Fuente Policía Local de València.*
- P. 206** **Tabla 9.** *Evolución matriz de rendimiento y objetivos Evaluación del desempeño año 2019. Fuente Policía Local de València.*
- P. 206** **Tabla 10.** *Evolución matriz de rendimiento y objetivos Evaluación del desempeño año 2020. Fuente Policía Local de València.*
- P. 210** **Tabla 11.** *Escalada del Conflicto y Desescalada. Fuente Redorta (2007)*
- P. 212** **Tabla 12.** *Cuadro de abordaje y estrategias de los conflictos. Fuente Elaboración Propia.*
- P. 300** **Tabla 13.** *Vinculación principios LO 2/1986 y valores éticos. Fuente: Formación en Valores de la Policía Local, Rodríguez. et al, 2019)*
- P. 326** **Tabla 14.** *Número mínimo de horas de formación exigidas por subgrupo profesional y GDP.*
- P. 326** **Tabla 14 bis** *(Créditos por horas de formación)*
- P. 331** **Tabla 15.** *Características de la Negociación Policial en Manifestaciones. Fuente Gilham (2014)*
- P. 334** **Tabla 16.** *Casos de negociaciones policiales en los países europeos estudiados dentro de sus fronteras. Tabla de elaboración propia. Datos obtenidos de Giebels (1999).*
- P. 335** **Tabla 17.** *Negociaciones Policiales fuera de sus fronteras. Tabla de elaboración propia. Datos obtenidos de Giebels (1999).*
- P. 350** **Tabla 18.** *Marco Niveles formativos 1 a 8. College Of Policing – UK.*
- P. 361** **Tabla 19.** *Listado de Cursos Academia Policía Local de València 2019. Fuente: Academia Policía. (prepandemia) años 2020, 2021 y 2022 los cursos han sido centralizados en la plataforma Formativa del Ayuntamiento –Online*
- P. 375** **Tabla 20.** *Principales diferencias entre Pedagogía y Andragogía. Fuente; elaboración propia.*

**TERCERA PARTE: INVESTIGACIÓN EMPÍRICA**

- P. 420 Tabla 21** Plantilla de la Policía Local de València año 2021.
- P. 420 Tabla 22.** Muestra de Estudio (Grupo Control y Experimental).
- P. 422 Tabla 23.** Estructura de Mando de la Muestra de Estudio (Grupo Control y Grupo Experimental).
- P. 422 Tabla 24.** Participantes del Curso de Formación de “Mediación Policial y Gestión emocional”.
- P. 422 Tabla 25.** Participantes del Grupo Experimental – Pruebas Psicocognitivas.
- P. 423 Tabla 26.** Participantes del Grupo Experimental – Pruebas E.E.G.
- P. 423 Tabla 27.** Participantes del Grupo Control – Pruebas Psicocognitivas.
- P. 423 Tabla 28.** Participantes del Grupo Control – Pruebas E.E.G.
- P. 431 Tabla 29.** Resultados medios Test Interpersonal Reactivity Index de Davis (IRI; 1980).
- P. 434 Tabla 30.** Dimensiones de la versión en Español del Interpersonal Reactivity Index.
- P. 437 Tabla 31.** Estadísticos descriptivos para los Ítems de la escala de demanda (Batería UNISPICO)

**CUARTA PARTE. RESULTADOS Y DISCUSIÓN PARTE EMPÍRICA**

- P. 457 Tabla 32.** Diferencias estadísticas para las variables psicosociales y la empatía entre los grupos de participantes con y sin formación dentro de cada estilo de resolución de conflictos. **Test Thomas Kilmman.**
- P. 462 Tabla 33.** Diferencias estadísticas para los componentes de la empatía entre los grupos de participantes con y sin formación **Test Reactividad IRI.**
- P. 463 Tabla 34.** Diferencias estadísticas para las variables sociodemográficas entre los grupos de participantes con y sin formación. Batería Test UNISPICO.
- P. 467 Tabla 35.** Diferencias estadísticas para las variables psicosociales y la empatía entre grupos de participantes generados a partir de variables sociodemográficas.

## **MEDIACIÓN POLICIAL:**

Diseño curricular, formación y buenas prácticas en métodos alternativos de resolución de conflictos y gestión emocional

### **Índice de Videos y Códigos QR**

#### **TERCERA PARTE: INVESTIGACIÓN EMPÍRICA**



**P. 399 Video 1.** *Tutorial Webpol – Curso Mediación Policial y Resumen Curso:*

**P. 400 Video 2.** *Canal Youtube Mediación policial – Curso Mediación Policial*

**P. 438 Código QR 1-** batería de test Psicosociales





# MEDIACIÓN POLICIAL

TESIS DOCTORAL

**D. Antonio Berlanga Sánchez**

DIRECTORES

Dr. D. Carlos Caurín Alonso

Dr. D. Samuel Hernández González