

DEL AGENTE TUTOR AL AGENTE MEDIADOR

R.V.G.



Recientemente se ha dado en algunas administraciones municipales un impulso a la conocida y exitosa figura del "Agente Tutor", para transformarla en el "Agente Mediador", apoyándose en la experiencia de la actuación de la policía local en el ámbito escolar y en los nuevos recursos legales en el campo de la mediación.

En el contexto de nuestra sociedad actual, con los diferentes problemas surgidos en las relaciones interpersonales, vecinales y comunitarias, dentro del ámbito específico de la convivencia y de la seguridad, hace necesario establecer nuevas propuestas para solucionar estos problemas fuera del ámbito de la intervención judicial. En un escenario de colapso jurídico, con problemas que pudieran ser solucionados fuera de su ámbito de actuación, es necesario establecer otros mecanismos en donde la Policía Local juegue un papel importante.

Asimismo, no hay que olvidar que una de las funciones recogidas en la legislación vigente en materia de Policía Local, atribuye a estos Cuerpos de Seguridad la función de resolver conflictos privados cuando sean requeridos al efecto. Por consiguiente, entre las funciones de la Policía Local se encuentra la de prevenir conflictos sociales y de convivencia, promoviendo la seguridad ciudadana a través de la gestión de situaciones conflictivas. Esa gestión debe basarse, en la resolución de las problemáticas mediante la mediación, que consiste en mejorar la convivencia ciudadana, con la finalidad de evitar desordenes públicos, problemas de convivencia, actos vandálicos, etc.

BASE JURÍDICA DEL AGENTE MEDIADOR

La Ley Orgánica 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, sustentan jurídicamente la figura del Agente Mediador, incorporando de esta manera al Derecho Español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento

Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008.

El objeto de la creación de la figura del "Agente Mediador", es promover sistemas de gestión de conflictos no basados en la confrontación, dando así solución a éstos de forma ágil y flexible y evitando la judicialización y previniendo la aparición de comportamientos violentos dentro del ámbito de la convivencia ciudadana y de la seguridad, atendiendo a los principios de neutralidad, imparcialidad y confidencialidad, con el objetivo de alcanzar acuerdos satisfactorios entre las partes.

Podrán ser objeto de mediación policial:

1. Conflictos vecinales relativos a la utilización de espacios y mobiliario público.
2. De convivencia entre vecinos.
3. De convivencia en comunidades de vecinos.
4. Los relacionados con la utilización del espacio público.
5. Otros conflictos privados objeto a valoración por los responsables policiales

LAS VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN FRENTE AL SISTEMA JUDICIAL

-En la mediación la participación de las partes es voluntaria, no obstante en el sistema judicial, la participación de las partes en conflicto es involuntaria pues hay una que demanda y otro que responde.

-En el sistema judicial, la decisión final la toma el Juez y, además, es impuesta; sin embargo, en la mediación, el mediador puede ser escogido por las partes, y son estas mismas las que toman la decisión final.

-La mediación, es usualmente informal, es decir contiene reglas mínimas, no así el sistema judicial que es altamente formal; es decir que está estructurado en reglas.

-No se presentan pruebas en la mediación, sólo intereses y argumentos, cuestión diferente en el sistema judicial en donde deben presentarse

pruebas y argumentos.

-La mediación es totalmente privada, sin embargo, el sistema judicial es público.

-En el sistema judicial entre las partes siempre hay un ganador y un perdedor, en la mediación, sólo hay ganadores entre los participantes.

-En la resolución de conflictos por esta vía, se produce un importante ahorro económico para la administración, al no movilizar la maquinaria judicial.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA MEDIACIÓN

1. La mediación es un proceso voluntario. Las partes y/o la persona mediadora pueden dar por acabada la mediación en cualquier momento del procedimiento de forma voluntaria.
2. La persona mediadora debe ayudar a las partes a estudiar cada uno de los puntos en discusión desde un contexto favorecedor para los intereses comunes, que facilite la obtención de acuerdos satisfactorios para cada uno. Debe conducir el proceso en un contexto de neutralidad e imparcialidad, sin influir en las decisiones de las partes.
3. Libre disposición: Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo. Por tanto, una vez iniciada la mediación, si una parte no desea continuar, puede interrumpir su participación y dar el procedimiento por terminado. En este caso es suficiente la comunicación, de manera





- fehaciente y por cualquiera de los medios admitidos por nuestro ordenamiento jurídico al mediador, sin necesidad de explicar los motivos.
4. Toda información, tanto oral como escrita, debe ser confidencial. Las partes se comprometen a mantener secreto sobre la misma y aceptan que no puede ser aportada como prueba ante el órgano judicial correspondiente. Así mismo, se comprometen a no citar a los mediadores como testigos ni peritos en ningún procedimiento judicial o administrativo referente al conflicto, excepto en aquellos casos así establecidos en la Ley.
 5. Las partes y la persona mediadora tiene que asistir personalmente a las reuniones de mediación, sin poderse valer de representantes o intermediarios, aunque pueden utilizar medios técnicos que faciliten la comunicación a distancia en situaciones excepcionales.
 6. Las partes pueden, cuando lo consideren necesario o conveniente, pedir la suspensión temporal del proceso de mediación, para hacer consultas a su abogado o a cualquier otro profesional.
 7. Las partes y la persona mediadora deben actuar siempre bajo las exigencias de la buena fe.
 8. Confidencialidad: toda persona que participe en el procedimiento, queda obligada al deber de confidencialidad. De igual modo, la documentación utilizada en el mismo es confidencial.
 9. Al finalizar el proceso de mediación, las partes y el mediador deben firmar un acta final en la cual se

recojan todos los puntos del acuerdo.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Los indicadores de seguimiento y evaluación serán los siguientes:

- Número de solicitudes de mediación policial.
- Plazo de solución de la mediación.
- Número de casos resueltos por mediación policial, tanto positivos como negativos.
- Número de casos no resueltos por mediación policial y derivados a otras vías de solución.

PROCEDIMIENTOS

Los agentes adscritos a una Unidad de Mediación han de ser seleccionados con criterios específicos para la tarea que se les va a encomendar y posteriormente formados para el conocimiento y adquisición de habilidades, aptitudes y actitudes imprescindibles para ello. Estas son, entre otras, algunas de las cualidades que deben presentar:

- Ser una persona creíble y de confianza.



- Saber escuchar con atención.
- Creer en la capacidad de las personas que tiene delante.
- Acoger y sentirse cómodo con las manifestaciones emotivas.
- No temer la confrontación de pensamientos, sentimientos, demandas, etc...
- Valorar el conflicto como una oportunidad de cambio y de crecimiento personal.
- Demostrar interés por transformar constructivamente el conflicto.
- Mostrar empatía sin ponerse a favor o en contra de nadie.
- No juzgar, no aconsejar ni imponer soluciones.
- Tener paciencia.
- Ser un buen comunicador.
- Mantener un discurso conciliador.
- Ser imaginativo y trabajar con la mente abierta y sin prejuicios.
- Transmitir seguridad y rigor en el proceso de trabajo.
- Crear un entorno de respeto, honestidad, confidencialidad, amabilidad, atención, seriedad, calma y amistad. ■

