



Eirene Estudios de Paz y Conflictos

ISSN: 2594-2883

contacto@estudiosdepazyconflictos.com

Asociación Eirene, Estudios de Paz y Conflictos A. C
México

Cobler Martínez, Elena
Prácticas restaurativas en ámbito policial
Eirene Estudios de Paz y Conflictos, vol. 2, núm. 3, 2019, Julio-, pp. 57-72
Asociación Eirene, Estudios de Paz y Conflictos A. C
México

- ▶ [Número completo](#)
- ▶ [Más información del artículo](#)
- ▶ [Página de la revista en redalyc.org](#)



Prácticas restaurativas en ámbito policial

Restorational practices in police area

Elena Cobler Martínez^a

^a<https://orcid.org/0000-0002-0258-6063>
España

Recibido: 02-10-2019 | Aceptado: 18-12-2019

Resumen

El presente trabajo pretende dar a conocer experiencias de prácticas restaurativas como los círculos y las reuniones restaurativas en el ámbito policial. Ante el fenómeno de la violencia y la delincuencia ejercida por los menores y los jóvenes adultos, reflejo de la sociedad en la que vivimos, urge y es necesaria una actuación diferente por parte de la policía, como medida de promoción y desarrollo integral de los jóvenes con el objetivo de fomentar su inserción social y profesional, a través de las prácticas restaurativas y la promoción de la resiliencia.

Palabras clave: prácticas restaurativas, mediación policial, tutor de resiliencia.

Abstract: *This paper aims to publicize experiences of restorative practices such as circles and restorative meetings in the police field. Given the phenomenon of violence and crime perpetrated by minors and young adults, a reflection of the society in which we live, a different action by the police is urgently needed, as a measure of promotion and integral development of young people with the objective of promoting their social and professional insertion, through restorative practices and the promotion of resilience.*

Keywords: *restorative practices, police mediation, resilience tutor.*

1. Introducción

La sociedad actual expresa preocupación e inquietud ante el fenómeno de la violencia y la delincuencia ejercida por los menores y los jóvenes adultos. Esa misma sociedad, sin embargo, manifiesta también, al mismo tiempo, su interés por promover el desarrollo integral de los jóvenes y por fomentar su inserción social y profesional.

Cuando las personas se ven involucradas en alguno de los problemas generados por las relaciones de convivencia, de la misma manera que unos padres que tienen problemas con su hijo adolescente que les ha agredido, o que ha cometido alguna conducta fuera del marco de la ley, reclaman algún tipo de actuación o ayuda por parte de las administraciones para poder solucionar su conflicto, y piden ayuda a la administración que tienen más cercana y en la que más confían: su Ayuntamiento y más concretamente a su policía, y la policía, como entidad participante en la vida activa de la ciudadanía ha de pretender que la sociedad abandone la imagen de una policía represora y sancionadora; que despierte respeto y confianza, y que provoque protección, seguridad, simpatía, familiaridad, confianza, tanto en la atención que el ciudadano ha de recibir como en la resolución de los problemas que le puedan surgir.

2. El incremento de la violencia juvenil

Aunque los fenómenos de violencia juvenil se mencionan ampliamente en los medios de comunicación, es importante precisar que, en general, las estadísticas relativas a la delincuencia de menores no registran en España un aumento significativo, e incluso se mantienen sensiblemente estables como indica la Memoria de la Fiscalía General de 2017, manifestando que “del conjunto de variables analizadas puede extraerse como conclusión que la delincuencia juvenil se mantiene estable, dentro de las coordenadas de los tres últimos años” (Memoria Fiscalía (2017) Recuperado de https://www.fiscal.es/memorias/memoria2017/FISCALIA_SITE/recursos/pdf/MEMFIS17.pdf)

Para que nos hagamos una idea, según el INE (Instituto Nacional de Estadística) en el año 2017, los menores (de 14 a 17 años) condenados por sentencia firme fueron 13.643, de los que 10.819 son hombres y 2.824 mujeres. Del total, los condenados por delitos sexuales ascienden a 269.

La delincuencia juvenil es un fenómeno en continuo cambio, reflejo de la sociedad en la que vivimos, dando pie muchas de las veces a adaptar el sistema de justicia juvenil a las nuevas figuras delincuenciales que se van perfilando fruto de los cambios sociales. Por ejemplo, en Cataluña en el año 2009 (Bartrina Andrés M.J., 2018) se creó la figura del Fiscal especializado en delitos de odio y discriminación, la intervención se basa en descubrir y determinar si detrás de agresiones de menores en la escuela (Bullying) o de los hooligans o bandas latinas, existen motivaciones racistas o sentimientos de odio o prejuicios basados en el origen étnico de las víctimas y de los agresores.

Así, la delincuencia juvenil se configura actualmente como uno de los fenómenos que ha ido ganando espacio en la preocupación de las sociedades europeas y, desde el siglo pasado, es uno de los problemas criminológicos a los que internacionalmente se ha prestado una continua observación. Conviene no obstante señalar que las conductas protagonizadas por los jóvenes obtienen, con frecuencia, una relevancia social mayor que las realizadas por los adultos, especialmente si son de carácter negativo, generándose así una percepción social adversa respecto de los menores infractores. Es, igualmente, oportuno señalar que en muchos casos suelen ser los propios jóvenes las víctimas de la delincuencia juvenil. En este sentido, la importancia que la sociedad europea otorga al fenómeno de la delincuencia juvenil requiere que se desarrollen respuestas efectivas que habrán de construirse, principalmente, sobre tres pilares o líneas de acción: prevención, medidas sancionadoras-educativas, e integración y reinserción social de los menores y jóvenes infractores. (Pérez Vaquero, Carlos (2014) “La Justicia Juvenil en el derecho europeo”, Recuperado <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4750947>

2.1. Estrategias de prevención de conductas delictivas

La preocupación por el incremento del número de menores que comienzan a delinquir a una edad cada vez más temprana motivó la adopción de la Recomendación (2000) 20, de 6 de octubre de 2000, (Pérez Vaquero, 2014), sobre el papel de una intervención psicosocial temprana para prevenir la criminalidad (Rec. on the role of early psychosocial intervention in the prevention of criminality). Teniendo en cuenta las Directrices de Riad19, se pidió a los Estados miembros del Consejo de Europa que introdujeran en sus ordenamientos internos estrategias encaminadas a disminuir la probabilidad de que los menores acabasen manteniendo conductas delictivas de forma reiterada, actuando sobre los factores de riesgo (circunstancias socioeconómicas, demográficas o culturales) que inciden en ese comportamiento, con medidas de carácter psicosocial que luchasen contra las dificultades del aprendizaje, los abusos y negligencias en el ámbito familiar, los problemas escolares (acoso, novillos, malas notas...), la discriminación racial o los entornos conflictivos (drogas, prostitución infantil, mendicidad o vagancia).

3. La justicia restaurativa

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

La justicia restaurativa se presenta como una nueva forma de justicia, diferente de la justicia retributiva a la que estamos acostumbrados.

La justicia ordinaria o retributiva se basa en la acción policial y en el proceso judicial.

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

3.1. Nuevo paradigma de la resolución de conflictos

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

Los valores que normalmente se asocian con la Justicia Restaurativa son “voluntariedad, empoderamiento, inclusividad, responsabilidad personal, respeto, honestidad, empatía, comunicación, justicia, igualdad, resolución de problemas, sanación y transformación”.

Howard Zehr plantea que la justicia restaurativa supone un cambio de lente respecto de la lente que usamos para ver las cosas en la justicia retributiva. La justicia restaurativa nos invita a ver el delito y el conflicto con otros ojos. Para la justicia retributiva, el delito es un acto contra la sociedad en abstracto, contra el estado, por ello, la solución es llevar a cabo un proceso adversarial entre el estado y el presunto delincuente, en el que cada uno intenta demostrar que tiene la razón y el otro está equivocado. En el paradigma de la justicia retributiva, la única forma de tener la sensación de que se ha hecho justicia es sentenciar a penas más duras. Así, con la óptica retributiva dominante, cuando se producen crímenes que resultan especialmente repulsivos para la comunidad, se recurre a pedir incrementos de penas como solución al problema.

La justicia restaurativa es una forma diferente de ver los delitos y actos lesivos, así como nuestra respuesta ante ellos, que nos pide un cambio en nuestra forma de ver las cosas, acostumbrados a una cultura que responde a las ofensas con el castigo (Zehr, 2007): La justicia restaurativa se centra en reparar el daño causado, así como en encontrar la forma de reducir daños futuros. Facilita que el autor asuma la responsabilidad por sus actos y por el daño que ha causado.

Los programas de justicia restaurativa se basan en el principio fundamental de que el comportamiento delictivo no solamente viola la ley, también hiere a las víctimas y a la comunidad y buscan lograr resultados restaurativos, y en la creencia de que las partes de un conflicto deben estar activamente involucradas para resolver y mitigar sus consecuencias negativas.

3.2 Herramientas de la justicia restaurativa: las prácticas restaurativas

Las prácticas restaurativas constituyen un abanico de herramientas que permiten prevenir, detectar, gestionar y resolver las situaciones de conflicto en diferentes ámbitos (familiar, educativo, social, laboral, judicial y comunitario) para mejorar la convivencia y reforzar los vínculos afectivos entre las personas afectadas por estas situaciones.

Las prácticas restaurativas son en realidad una forma de restablecer el diálogo, a fin de permitir el encuentro de las personas para que conecten con la humanidad que comparten y exploren de forma conjunta, colaborativa, las acciones que permitan la satisfacción de las necesidades de todos los que se ven afectados por una situación conflictiva, al tiempo que se restaura la relación comunitaria.

Como dice Ted Wachtel (2010) fundador del IIRP (Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas) el uso de las prácticas restaurativas ayuda a:

1. reducir el crimen, la violencia y el hostigamiento escolar (*bullying*)
2. mejorar la conducta humana
3. fortalecer a la sociedad civil
4. proporcionar un liderazgo efectivo
5. restaurar relaciones
6. reparar el daño

Las prácticas restaurativas pueden ayudar a mejorar la convivencia a partir de: la creación de vínculos entre los miembros de una comunidad, la participación de toda la comunidad en el proceso de construcción de un entorno más positivo y la gestión de los conflictos a partir del diálogo y la restauración de las relaciones. Las prácticas restaurativas tienen la finalidad de trabajar el conocimiento del otro, fortaleciendo las relaciones interpersonales, y reforzando las bases para que la convivencia mejore día a día.

Se trata de prácticas orientadas al abordaje del conflicto desde una perspectiva reparadora de las relaciones sociales rotas y protectora frente a las necesidades de las personas agredidas o afectadas. Son una forma de organizar la convivencia que se basa en el fomento del sentimiento de pertenencia a la comunidad y en la gestión positiva de los conflictos, a fin de reparar el daño causado y restaurar las relaciones cuando algún hecho las deteriora. Esta metodología, de varias maneras, involucra a la víctima, al ofensor, a las redes sociales, las instituciones judiciales y la comunidad. Derivan de la filosofía de la justicia restaurativa.

Dentro de las prácticas restaurativas se abren espacios para los diferentes actores, quienes ejercen su participación de forma activa, las víctimas puedan expresar sus sentimientos y ser escuchadas en su dolor y necesidad de resarcimiento de los daños infringidos, participando activamente en la solución del conflicto. En el caso de los ofensores, más allá del delito, más que violar la ley, han quebrantado el sistema de relaciones comunitarias, por lo tanto, lo esencial es la reconstrucción de las relaciones dañadas y de ahí el sentido de la reparación como una manera de reconstruir el tejido social rasgado.

Asimismo, la posibilidad de tomar conciencia de cómo el otro es afectado y no quedar absorto en uno mismo. Todo esto redirige el abordaje del conflicto donde la comunidad es protagonista de la resolución de conflictos y de la prevención de la violencia.

4. La policía como agentes de paz

La Policía no sólo es un instrumento de los poderes públicos para imponer el orden cuando es necesario, sino que también se presenta como un servicio público para la ciudadanía, puesto a disposición de sus habitantes para desempeñar tareas determinadas.

El concepto y modelo de las funciones de la Policía ha ido evolucionando. Antes se consideraba que el objetivo fundamental de la Policía era exclusivamente de orden público como una función meramente profesional, y ahora hemos pasado a una función de servicio público a la comunidad, ofreciendo seguridad a la ciudadanía, buscando un acercamiento hacia ésta con el objetivo final de conseguir una mejor calidad de vida para la comunidad gestionando la convivencia. La mayoría de los servicios a los que acude la policía son para atender quejas, malos entendidos, problemas entre vecinos, conflictos de relación, tanto a nivel comunitario, entre la ciudadanía como entre familiares, es decir, padres e hijos y jóvenes que se insultan, se agreden y se pelean personalmente o a través de las redes sociales, Facebook, Whatsapp, etc.

Hoy se le pide al policía que sea un profesional de la seguridad y de la convivencia, de la integración social, de la calidad de vida, pero, sobre todo, se le pide que actúe de una forma determinada que actúe con una actitud de auténtica implicación en los problemas en los que interviene. Lo más importante no es en qué materias interviene, sino de qué forma se hace esta intervención, por lo tanto, necesita nuevos instrumentos y estrategias adaptados a cada caso en particular y la mediación y las prácticas restaurativas son una buena herramienta.

Porque como dijo Albert Einstein: “no pretendamos que las cosas cambien si seguimos haciendo lo mismo”. Si queremos tener una policía del siglo XXI para los cambios sociales que nos toca vivir, para la gestión de la convivencia, necesita nuevos conocimientos y comportamientos individuales y la mediación y las prácticas restaurativas pueden ser una buena herramienta para ello, igual que van uniformados y llevan la porra, la pistola, las esposas, etc. llevar la mediación y las habilidades de las prácticas restaurativas en el cinturón (de manera metafórica), para utilizarlas en los casos en los que sea necesaria, que son en la mayoría de las actuaciones de regulación y gestión de la convivencia.

Los agentes formados en las técnicas de la mediación y las prácticas restaurativas, conociendo sus recursos y habilidades, están legitimados en su capacidad técnica para aplicarla, siempre teniendo en cuenta el tiempo, el momento y la tipología del conflicto en el momento de aplicarla en las intervenciones. La formación en mediación y prácticas restaurativas permite a los cuerpos de seguridad adaptarse a los nuevos retos y cambios que surgen en la sociedad y disponer de los instrumentos necesarios para gestionarlos, con la consiguiente mejora en la eficiencia y la eficacia y en consecuencia la mejora del servicio hacia la ciudadanía.

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

Por lo tanto, existen y deben buscarse diferentes herramientas y procesos restaurativos adaptados a cada caso y a cada circunstancia, que aunque no sea el encuentro ideal víctima, infractor y/o comunidad si será restaurativa en mayor o menor medida y si cumplirá con

las expectativas de la víctima (de sentirse escuchada, digna de respeto y consideración) y del infractor (de concienciarse, a través de su encuentro con víctimas, de que sus delitos sí causan daños a otros seres humanos, generando así empatía en ellos y un paso importante para su reinserción en su caso).

Como dice Ted Wachtel (2010), presidente y fundador del IIRP, los Policías son quienes conforman el grupo más grande de profesionales de la justicia penal y poseen un amplio rango de discreción en la administración de justicia, además, sus interacciones con la comunidad proporcionan innumerables oportunidades de darle un enfoque restaurativo a la justicia, en lugar de punitivo. Así, los policías deben adaptarse permanentemente al nuevo escenario de la sociedad en la que se desenvuelve, conociendo las nuevas realidades sociales, sus demandas y necesidades particulares para ofrecer la mejor de las respuestas posibles, teniendo como reto la capacidad para gestionar y dar respuesta al avance de los cambios sociales, promoviendo la cultura de un servicio público proactivo, frente a la reacción o la simple prevención, difundiendo la cultura del diálogo, el poder de la palabra y de la escucha a través de la mediación y las prácticas restaurativas. Una nueva estructura policial que permita responder ante la nueva sociedad y ante las nuevas formas sociales, con sus demandas y conflictos, en el ámbito comunitario, familiar, social, educativo, etc., con más herramientas y recursos como por ejemplo la mediación, las prácticas restaurativas y la promoción de la resiliencia.

La policía actúa como gestora de conflictos utilizando diferentes técnicas para favorecer la convivencia entre la ciudadanía; al hacerlo, ofrece una visión diferente del conflicto, impidiendo que éste se haga más profundo y procurando que no se introduzca la violencia, porque es la violencia la que pervierte el conflicto, la que transforma unos adversarios normales y legítimos en enemigos que ya no pretenden gestionar su conflicto y llegar a un nuevo equilibrio en su relación, sino vencer al otro. Se trata de resolver el conflicto por otro medio que no sea la violencia, a la vez que empodera a los implicados en su corresponsabilidad en la resolución de sus propios conflictos.

Hablamos de un cambio de paradigma frente a la actuación policial tradicional reactiva, en el que se trabaja de manera proactiva y preventiva, en el marco de una realidad diversa y plural que pugna por la inclusión y el respeto y la promoción de los derechos humanos.

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

4.1 Experiencia de prácticas restaurativas en la policía

Esta experiencia de prácticas restaurativas las hemos podido aplicar en el servicio de mediación denominado **UMIRC**, cuya creación impulsé en octubre del 2007, se trata de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Guardia Urbana de Reus (Tarragona), donde desde entonces desarrollo mi labor como Policía Mediadora efectuando mediaciones formales, a diferencia de las mediaciones informales que son las que realizan los agentes en el lugar de los hechos. Esta Unidad es un servicio que trabaja para la prevención de los conflictos sociales y la seguridad ciudadana mediante la gestión positiva del conflicto, la promoción del civismo, de la resiliencia y de la convivencia en las diferentes prácticas de la justicia restaurativa como pueden ser la mediación, los círculos y las reuniones restaurativas.

Los tipos de conflictos que se trabajan mediante la mediación y las practicas restaurativas, los tenemos clasificados de la siguiente manera:

1. **conflictos comunitarios** (entre vecinos, comunidades, en la vía pública, etc.)
2. **grupos de jóvenes** (se reúnen en plazas, juegan al fútbol, se insultan y agreden a través de redes sociales, bullying, etc.)
3. **conflictos escolares** (tanto si se producen en el interior del centro escolar bullying, como si son ocasionados en la calle, pero que los protagonistas son alumnos o ex alumnos del centro y padres y madres de los alumnos)
4. **conflictos familiares** (padres e hijos, conflictos generacionales, etc.)

En base a mi experiencia y después de más de diez años de aplicar la mediación en la resolución de conflictos desde mi organización policial, con el fin de ir un poco más allá en la resolución de los conflictos sociales, y después de formarnos en prácticas restaurativas, hemos ampliado la intervención realizando en los casos en los que es adecuado y conveniente reuniones y círculos restaurativos, como por ejemplo en los casos con menores.

4.2. La prevención y la promoción de la resiliencia y la convivencia a través de las prácticas restaurativas

¿Qué pasa con aquellos casos que vienen a la policía, en los que los protagonistas no quieren presentar denuncia, pero en cambio, sí que necesitan por parte de la policía alguna actuación que le dé solución a su problema, que restaure su dolor y al mismo tiempo promocióne la convivencia?

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

En el caso de la prevención es importante actuar mucho antes, antes que un infractor comience su carrera criminal, en aquellos casos en los que llega a la policía por primera vez y que acaban de cometer pequeños delitos o faltas o actos vandálicos, que reconducidos

a tiempo y ofreciéndoles otra oportunidad, promoviendo su resiliencia, pueden producir un impacto importante en los jóvenes, ya que en ellos confluyen factores que les hacen más influenciables y muchos de ellos están convencidos de que realmente no hacen daño, debido a su escaso control emocional y falta de habilidades sociales, sumada a la dificultad para responsabilizarse por sus actos.

El dictamen del CESE (2009) sobre la prevención de la delincuencia juvenil, los modos de tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la justicia del menor en la Unión Europea, abogó por diseñar una estrategia común de lucha contra la delincuencia juvenil; objetivo al que debería prestársele “mayor atención en el seno de la Unión Europea” y no sólo porque afecte a una parte especialmente sensible de la población - menores y jóvenes y, dentro de éstos, aquellos que pertenecen a colectivos que viven en riesgo de exclusión social - , sino porque intervenir hoy con este colectivo infractor implica “intentar reinsertarlos socialmente” y “prevenir la delincuencia adulta de mañana”.

Al actuar la policía con los jóvenes aplicando las prácticas restaurativas puede ayudar a evitar que jóvenes generadores de conductas conflictivas, se conviertan en futuros delincuentes, y en su lugar, aprendan a gestionar los conflictos de la vida diaria de forma constructiva, que les sirva de aprendizaje para convertirse en jóvenes resilientes que aporten valor a la sociedad en lugar de seguir por la vía de la estigmatización social, la exclusión y la marginalidad.

Así, trabajando la prevención y la promoción de la resiliencia y la convivencia a través de las prácticas restaurativas se consigue:

- Fortalecer vínculos
- Promover el dialogo
- Tejer vida entre las personas.

El paradigma de la resiliencia supone una visión de esperanza respecto a las personas. En lugar de favorecer actitudes de victimización, venganza o inactividad y apatía, lo que hace es reforzar la parte sana del individuo con la finalidad de luchar contra las dificultades y conseguir crecer a pesar de todo. En este sentido se le denomina también paradigma del desafío (Vanistendael, 2006), ya que los riesgos y daños potenciales a los que se enfrentan las personas no los encuentran totalmente desprotegidos y vulnerables de manera que lleguen a causarles un daño de mayor magnitud que puede ser permanente. Por el contrario, describe la existencia de un escudo protector sobre el cual rebotan los posibles daños, atenuando su efecto negativo y transformándolos en factores de superación y aprendizaje a partir de una situación difícil. La amenaza potencial se convierte en un reto o desafío para que la persona crezca y salga fortalecida.

5. Práctica de actuación

A continuación, y a modo de ejemplo, para proporcionar material empírico al marco teórico, con el objetivo de agregar valor añadiendo contenidos sustentados en cosas vividas y experimentadas, vamos a desarrollar un caso real de menores que ejercían bullying,

trabajado mediante un círculo restaurativo, en el que se han modificado todos los datos que lo pudieran hacer identificable y a las personas participantes en el mismo, para preservar la confidencialidad comprometida.

Se presenta en la comisaria una madre soltera con su hija de 15 años llamada Kadija, fruto de una relación con una persona de origen marroquí. Explica que desde hace unos 4 meses aproximadamente algunos compañeros de clase del Instituto la insultan y amenazan, metiéndose con ella constantemente y riéndose de ella. La Sra. María, madre de la menor, ha hablado con la directora del Centro y sabe que se han tomado medidas como expulsar a esos alumnos y castigarlos, pero su hija continúa teniendo problemas con ellos y se ha pasado la noche llorando; esta mañana no ha querido ir al colegio porque tiene miedo de que continúen haciéndole la vida imposible.

Kadija explica que un grupo de unos seis compañeros se ríen de ella, le dicen que tiene piojos en la cabeza, que es una puta, y que si los vuelven a expulsar por su culpa la esperaran fuera del instituto y le harán daño. Los menores que la acosan son de su misma clase y se los tiene que encontrar cada día.

Facilita los nombres de los menores y se le propone realizar una reunión restaurativa con todos ellos, acompañados de sus padres y con la participación de alguna persona representante del centro educativo, a lo que acceden la madre y la hija, necesitan una respuesta y dejan bien claro que no quieren realizar una denuncia, sino que lo que quieren es que Kadija pueda ir tranquila a clase sin ningún miedo.

El siguiente paso es contactar con el Centro Educativo para recabar información y proponerles realizar una intervención conjunta de manera integral a través de un círculo restaurativo. Así, la comunidad como tercer elemento integrador de la práctica restaurativa también está presente y se beneficia del resultado.

El proceso es simple y a la vez complejo, se trata de realizar entrevistas individuales con cada uno de los menores que acosan a Kadija, acompañados de sus padres, para conseguir su compromiso de que van a parar de decirle cosas a Kadija y poniendo el acento en el futuro no van a continuar con esas conductas entre ellos, durante este curso y en los siguientes.

Los menores uno a uno explica la misma situación que Kadija, al parecer se trata de una manera de relacionarse entre ellos, todos se meten contra uno, y después ese uno se suma al grupo y van contra otro alumno, para ellos es normal y no reconocen su responsabilidad ya que a ellos también se lo han hecho.

El grupo de menores está formado por familias de diferentes procedencias y diferentes culturas, por lo que se cruzan y se entremezclan conflictos de relación y convivencia con problemas derivados de las diferencias culturales, es decir, no estamos ante un caso en el que los protagonistas tienen problemas de acoso, donde no tiene nada que ver la procedencia o lugar de origen de estas personas, sino que estamos ante un caso en el que precisamente el hecho de ser de esta procedencia agrava el conflicto y la exclusión, además de los problemas de convivencia, por lo que se valora realizar el círculo restaurativo acompañada de uno de los compañeros, experto mediador intercultural integrante de la unidad de mediación.

El mediador intercultural es la tercera parte con capacidad para dar a conocer las claves, las representaciones culturales y sociales de los actores implicados, para superar

situaciones de desconocimiento e incomunicación, conflicto de valores o intereses, o la existencia de diferencias o desigualdades. La labor de la mediación intercultural abarca tres aspectos fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías en orden a construir un nuevo marco común de convivencia. En este caso surge la necesidad de la intervención intercultural debido a los prejuicios, estereotipos, discriminación y racismo que se observan y que se ven acentuados en el mundo actual, cuando a la diversidad cultural se unen la desigualdad social y económica.

Una vez realizadas todas las entrevistas individuales, se citan a todas las partes implicadas para efectuar un círculo restaurativo en la Comisaría de Policía formado por dieciocho personas, los dos facilitadores, dos coordinadoras del Centro Educativo y los siete menores acompañados por su tutor (padre, madre, hermano, hermana y abuelo).

Se inicia la sesión con una exposición de motivos y objetivos del encuentro centrándonos en los comportamientos inaceptables de todos los presentes ya que afectan a otras personas, sin decidir si somos buenas o malas personas, sino explorando cómo han sido afectadas las personas involucradas y tratar de reparar el daño causado. Pasando seguidamente al turno de palabras donde cada participante expone su punto de vista sobre la situación del conflicto con Kadija, así como esta situación los ha afectado tanto a nivel personal como familiar.

Una vez expuesta la situación para todos los participantes se empiezan a aportar posibles soluciones. Algunas de las alumnas exponen como solución un cambio de clase, ignorarse mutuamente, etc., muchas de las propuestas son evitativas y no entran de lleno en hacer frente al problema de base. En una de las intervenciones del hermano tutor de una de las alumnas explica una vivencia personal en la que él fue víctima y posteriormente se convirtió en victimario de una situación de acoso escolar, y a partir de esta intervención comienza a producirse un cambio en las valoraciones de la situación. Espontáneamente se empieza a hablar de empatía, ponerse en el lugar del otro, etc. El abuelo de otra menor introduce el tema del perdón como elemento importante para la resolución del conflicto.

Por parte de las coordinadoras del Centro Educativo exponen que se trata de un grupo en el que se atacan entre ellos y que los que atacan no están nunca en el rol de víctima, solicitando a las familias más confianza con el centro escolar. Añadiendo que las familias han de tomar el peso de la responsabilidad de la educación, explicándoles que una broma deja de ser una broma cuando al otro no le sienta bien.

Se toma conciencia por parte del grupo que han de conseguir, sobre todo de cara al año que viene, un cambio de actitud y que no deben de ser testigos mudos de las situaciones de acoso, sino que deben exponerlos a los profesores y a sus padres en el momento en el que aparezca.

Llegado el momento del acuerdo todos los menores exponen cuál es a su parecer, la mejor manera para solucionar el conflicto y su compromiso al respecto, diciendo cada uno de ellos que lo que quieren es que se solucione todo y que todo lo que ha pasado, ya ha pasado, encarando el futuro de nuevo como si no hubiera pasado nada, especificando alguna de las alumnas que en el momento en el que está mal prefiere que no le digan nada por temor a la respuesta que ella pueda dar. Comprometiéndose otro con intentar pasar y

no decir nada y no hablar con ella pasando de todo, para finalizar con el compromiso de hablarse con respeto y sin insultos y seguir juntos, ayudarse y compartir. Finalmente, todos los menores sellan su compromiso dándose la mano mutuamente con mucha cordialidad.

Posteriormente se realiza un seguimiento del caso para comprobar el resultado y si se cumplen los acuerdos, informando la madre de la menor acosada que su hija había iniciado el nuevo curso escolar con los mismos compañeros, manifestando que la relación era cordial y no había problemas y por tanto la niña iba a clase contenta.

6. Conclusiones

Desde la prevención y la intervención policial, se parte de una concepción amplia de prácticas restaurativas que va más allá del concepto de mediación de conflictos, aunque lo integre, denominando a dichas prácticas como un conjunto de procesos que promueven y mejoran las relaciones que se producen dentro de una determinada comunidad y que contribuyen a la construcción de una identidad cívica común y de una ciudadanía colectiva.

La verdadera esencia del trabajo policial es garantizar una convivencia pacífica entre los ciudadanos, como parte de un servicio público, comunitario, participativo, con la ciudadanía, no sobre la ciudadanía, protegiendo los derechos humanos y no sólo destacar lo que muchas veces, de manera errónea se considera la única característica de la policía, el uso de la fuerza, la cual de manera legítima es un instrumento que se ha de fundamentar en acciones legitimadas, necesarias y proporcionadas.

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

Las Prácticas Restaurativas en muchos de los casos en los que interviene la policía, son un buen recurso para generar espacios de comunicación, un momento de tregua, de paz, de escucha, de ponerse en el lugar del otro, de reconocer los hechos y asumir responsabilidades, de vergüenza, tanto por una parte como por la otra y de iniciar juntos un nuevo camino de creación de relaciones saludables, lleno de baches, pero con actitud resiliente y dispuestos a sortearlos disfrutando del camino. Somos humanos, y por lo tanto somos frágiles y vulnerables, y nos avergonzamos de nuestros errores, pero al mismo tiempo también podemos ser resilientes para superar las adversidades aprendiendo de ellas saliendo fortalecidos.

Realizar las Prácticas Restaurativas en la policía y con la policía ofrece un ambiente de autoridad, seguridad y de legitimidad a la situación, trabajando la comunidad y la

prevención de conductas violentas ofreciendo pautas de conducta y una cara más amable y cercana de las fuerzas de seguridad. La aplicación de prácticas restaurativas a los conflictos sociales de convivencia por parte de la policía es urgente y necesaria en tanto se traduce en una transformación no solo de la forma en cómo resolvemos los conflictos, sino también de cómo entendemos los diferentes actores que intervienen.

Necesitamos con urgencia aprender a convivir, aprender a compartir, aprender de nuevo a relacionarnos sin utilizar la violencia como medio de resolución de los conflictos. Todos y cada uno de nosotros puede participar en esa construcción de la pacificación social y la policía como agente social también puede y debe sumarse a esta gran misión de cambio social.

Diseñar medidas para evaluar este tipo de cambio a nivel comunitario se convierte en todo un reto, ante la dificultad de definir indicadores sobre la prevención del delito. Así se explica por qué continúa siendo dificultoso determinar si realmente las prácticas de justicia restaurativa producen comunidades más seguras. No obstante, (O'Connell, 2010), existen resultados de investigaciones realizadas por policías de Bethlehem que muestran que hay tasas de reincidencia más bajas para los ofensores que escogieron las reuniones restaurativas que para los que no las escogieron, haciendo de las reuniones restaurativas una excelente estrategia para desviar a los jóvenes del sistema de justicia penal.

Debemos estimular la resiliencia en los jóvenes de alto riesgo más que reflexionar únicamente en términos de represión (Vanistendael, 2006), ya que los procesos y las dinámicas de promoción de la convivencia y de la resiliencia hacia las víctimas y victimarios, crean lazos, restauran las relaciones, desarrollan la solidaridad, generan dinámicas de participación y de pacificación, de seguridad y confianza, promueven la afirmación de las culturas y de la interculturalidad. Se trata de una perspectiva cultural de la mediación, en cuanto proyecto de humanidad o, mejor dicho, con la humanidad.

La resiliencia y la resolución pacífica de conflictos pueden favorecer los procesos de integración y cohesión social: promueve la participación de las personas, la mejora de las relaciones humanas y la resolución pacífica de los conflictos inherentes a estas, mediante el diálogo entre ellas. A través de las diferentes prácticas restaurativas vamos a ir a la transformación y gestión positiva del conflicto para conseguir tanto la desescalada del conflicto, como un cambio constructivo en las relaciones, fortalecer los vínculos y una mejora de la convivencia, ya que como sabemos, se trabaja con y para los demás, éste es su gran valor, además, es una apuesta por una sociedad diversa, plural, abierta, inclusiva, en la que podemos, en palabras de Bruno Ducoli “Unir sin confundir, distinguir sin separar”, buscando los puntos en común. El respeto a la dignidad humana se basa en el respeto a las diferencias.

Referencias Bibliográficas

- Bartrina Andrés, M.J. (2018) “*La intervención en situaciones de comportamientos por odio y discriminación en la justicia juvenil*” Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Generalitat de Cataluña.
- Cobler Martínez, E. Ponencia virtual (2011) “*La Mediación: una herramienta para la seguridad*” e-MARC.
- Cobler Martínez, E. y otros (2014) “*Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*”. Dykinson
- Cobler Martínez, E. y López Solé, E. (2017) “*Mediación y prácticas restaurativas policiales. Construyendo la cultura de la paz*”. Uno.
- Costelo, J. Wachtel, J. Wachtel T. (2011) “*Círculos restaurativos en los centros escolares. Fortaleciendo la comunidad y mejorando el aprendizaje*” CECOSAMI. Lima.
- Cyrulnik, B. (2001) “*La maravilla del dolor. El sentido de la resiliencia*” Barcelona. Granica
- Curuchelar, G. (2012) “*Mediación y Resiliencia. Formación básica en gestión, resolución y transformación de conflictos*”. Fundación editora notarial. La Plata.
- Curuchelar, G. (2014) “*Resiliencia en la mediación. Variables para su construcción*” Fundación editora notarial. La plata.
- Dictamen del CESE sobre “*Espacios urbanos y violencia juvenil*” 2009/C 317/06, de 15 de julio de 2009
- Domingo de la Fuente, V. (2008). “*Justicia Restaurativa y Mediación Penal de la teoría a la práctica*”. Madrid, España: LEX NOVA Número 23. p. 33—68 Recuperado de <http://www.justiciarestaurativa.org/news/justicia-restaurativa-y-mediacion-penal>
- Domingo de la fuente, V. (2010). Entrevista a Howard Zehr “*Una mirada hacia la Justicia Restaurativa: recuperando el derecho perdido*”. Recuperado de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4063101.pdf
- Forés, A. y Grané, J. (2010) “*La resiliencia. Crecer desde la adversidad*”. Plataforma editorial. Barcelona.
- Manciaux, M. (compilador) (2005) “*La resiliencia: resistir y rehacerse*” Gedisa
- Manual sobre programas de Justicia Restaurativa (UNODC), (2006) Naciones Unidas Nueva York,
- Memoria Fiscalía General del Estado (2017) https://www.fiscal.es/memorias/memoria2017/FISCALIA_SITE/index.html
- O’Connell, T, Wachtel, B., Wachtel, T. (2010) “*Reuniones de Justicia Restaurativa y Manual de Reuniones Restaurativas*”, CECOSAMI. Lima.
- Pérez Vaquero, Carlos (2014) “*La Justicia Juvenil en el derecho europeo*”, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4750947>
- Rubio, J.L. y Puig, G. (2015) «*Tutores de resiliencia. Dame un punto de apoyo y moveré mi mundo*». Edit. Gedisa
- Vanistendael, S. y Lecomte J. (2006) “*La felicidad es posible. Despertar en niños maltratados la confianza en sí mismos: construir resiliencia*”. Edit. Gedisa

Zehr, H. (2007) “*El pequeño libro de la Justicia Restaurativa. Principios de una justicia transformadora*”, Good Books. California.

.....

Elena Cobler Martínez. Agente de policía desde hace treinta y siete años, licenciada en derecho (UNED), Master internacional de resolución de conflictos (UOC), especialista universitaria en Feminismos, Masculinidades y Equidad de Género (URV). Consultora y colaboradora de la Universidad Abierta de Cataluña (UOC) en los cursos de violencia doméstica y resolución de conflictos en la escuela. Formadora en resolución de conflictos y mediación. Tallerista del Instituto Catalán de las Mujeres sobre violencia en la pareja, coeducación, mujeres como puentes de cultura y resiliencia. Responsable de la Oficina de Atención a la Víctima de la Guardia Urbana de Reus. Impulsora de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Guardia Urbana de Reus (UMIRC) y mediadora desde 2007. Miembro de las asociaciones: GREC Resolución de Conflictos, Adas y ACDMA. coautora del libro *Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos* (ed. Tirant lo Blanc, 2012). ID: <https://orcid.org/0000-0002-0258-6063>. Correo electrónico: lenacob@hotmail.com.

