



Formación Policial en Resolución de Conflictos

Universidad Miguel Hernández

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche

Grado en Seguridad Pública y Privada

Trabajo Fin de Grado

Curso 2021/2022

Autor: Daniel García García

Tutor: Santiago Blanco Herrero

Índice

1. Resumen y Palabras Clave	3
2. Introducción.....	4
3. Metodología de la investigación	7
4. Marco teórico y Revisión Bibliográfica.....	9
4.1 Métodos de Resolución de Conflictos	9
4.2 El conflicto.....	11
4.3 La función de la policía como mediadora	13
4.4 Habilidades y actitudes necesarias para la mediación policial	16
4.5 Principios de la mediación aplicables en la mediación policial.....	18
4.6 Marco Legal de la Mediación Policial	20
4.7 La Defensa Verbal y Persuasión en la resolución de conflictos.....	21
4.8 Posicionamiento policial y ventajas en la utilización de las herramientas policiales en la resolución de conflictos	21
4.9 Estrés Policial y Prevención.....	23
4.10 Intervención y formas de actuación de actuación con personas drogadas alcoholizadas o trastornos psíquicos.	26
4.10.1 Síndrome del delirio agitado	26
4.10.2 Intervención policial y enfermos mentales	27
5. Resultados	29
6. Conclusiones.....	43
7. Anexo	45
8. Bibliografía.....	52

1. Resumen y Palabras Clave

Ante los cambios que estamos viviendo en la sociedad, la policía y los modelos policiales no iban a estar ajenos a estos cambios por lo que se hace necesario un cambio de perspectiva de cómo deben relacionarse y el papel que deben desempeñar cada uno de los cuerpos policiales encargados de solucionar los conflictos de la ciudadanía. Es por este motivo la importancia de dotar a todos los miembros de las F.F y C.C.S.E de diferentes y numerosas herramientas a su disposición y protocolos de actuación para ofrecer el mejor servicio posible y generar confianza en los ciudadanos. Además, la implementación de este nuevo modelo de policía busca la pacificación de la sociedad y una mejora de la responsabilidad de la ciudadanía a la hora de resolver sus problemas evitando el uso de la violencia o saturar el sistema de justicia para casos que tienen mejores vías de resolución. Las herramientas que tienen a su alcance en las situaciones conflictivas constan desde el uso de la mediación y la defensa verbal hasta el uso de las armas defensivas junto a técnicas de control para situaciones donde el uso de la violencia y la fuerza este legitimada y sea el último recurso a utilizar por los agentes. Este tipo de formación además de impartirse en las academias de los diferentes cuerpos policiales debe seguir poniéndose en práctica a lo largo de toda la carrera policial para así evitar la aparición de estrés policial, fenómeno que aparece cuando el agente no se siente preparado o desbordado por la situación a la que se enfrenta. Por otra parte, son numerosas las intervenciones en las que la persona sobre la que hay que actuar o mediar se encuentra bajo los efectos de alguna droga o padece algún tipo de enfermedad psiquiátrica, ante estas situaciones los agentes no tienen directrices ni un protocolo establecido para hacer frente a este tipo de situaciones, por esto es necesario que se implemente este tipo de formación junto a profesionales sanitarios y se establezcan protocolos de actuación para estos casos.

Palabras clave

Formación, Policial, Resolución, Conflictos, Mediación, Defensa Personal, Estrés Policial

2.Introduccion

El 8 de marzo de 1824 bajo el reinado de Fernando VII se creó la llamada Policía General de Vigilancia y Seguridad Publica del Reino que tenía jurisdicción en todo el territorio (Del Moral Ruiz, 2007, p. 202.). En 1890 durante la época de la Restauración se creó la denominada Brigada de Información y contra el Social-Anarquismo ante los numerosos atentados que se dieron durante esa época (Avilés Farré y Herrerín López, 2008, p. 121). La Guerra Civil se caracterizó por la disolución de cuerpos como la Guardia Civil y la reconversión en la Guardia Nacional Republicana (Miguélez Rueda, 1997, p. 218n) hasta la llegada del Franquismo donde se crearon nuevos cuerpos policiales y se reorganizaron los cuerpos existentes con militantes de la guerra con la absorción por parte de la Policía Armada (nuevo cuerpo policial) (De Antón, 2000, p. 369.) que posteriormente se convirtió en el Cuerpo General de Policía (Delgado Aguado, 2011, p. 204.) también se disolvió en Cataluña y País Vasco la Ertzaintza y Mossos d'esquadra (Ramírez, 1992, p. 35.) . En esta época el modelo policial y de estrategia se caracterizó por ser represivo y reactivo contra las acciones que iban en contra del régimen a través de la Ley de Reorganización de los Servicios de Policía (Aguilar, 1999, p. 62.). Tras la llegada de la democracia (con la Ley Orgánica 2/1986 donde se regulan las funciones del Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil) y con el paso de los años, han llegado a convertirse en los cuerpos policiales que conocemos hoy en día donde se ha buscado la especialización del trabajo en los diferentes cuerpos policiales creando unidades específicas, diversificando la labor de seguridad pública y cambiando las estrategias de lucha contra la delincuencia. El modelo policial actual tiene un carácter más preventivo y cercano a la ciudadanía que ha ido solicitando una mayor proximidad de la policía en los problemas o cambios que han ido surgiendo a lo largo de estos años.

Tomando como punto de partida la conflictividad existente en la sociedad y las herramientas de las que disponen los ciudadanos para solucionar sus problemas es donde se encuentra la justificación de la elaboración e investigación de este Trabajo de Fin de Grado, con la finalidad de conocer la formación recibida y proponer desde el punto de vista policial nuevas formas y métodos que utilizar para dar solución a los problemas más cotidianos a través de la mediación

(mediación policial) como modelo en busca de la paz social y una mayor eficacia en este tipo de intervenciones favoreciendo que se produzca una mayor confianza y conocimiento por parte de la ciudadanía de las ventajas que supondría este tipo de solución de conflictos, complementando a las existentes y más arraigadas en la sociedad(Juzgados).

El término mediación es uno de los pilares en los que se fundamenta esta investigación en la cual estudiare las habilidades tanto personales como psicológicas necesarias y las características de manera teórica de la figura del mediador policial para poner en práctica este método de resolución de conflictos, también trataré la perspectiva más operativa basada en la formación en defensa personal que reciben los cuerpos policiales.

La mediación policial se puede llevar a cabo en diferentes lugares y circunstancias según el tipo de conflicto que se nos presente, por esto uno de los motivos de la elaboración de esta investigación es saber si tienen y de qué tipo la formación necesaria en esta manera de resolver los conflictos, si sería útil en el desempeño de su profesión en caso de no tenerla y la manera de poder instaurarla en las academias policiales para futuras generaciones policiales. La instauración de este modelo policial tiene como finalidad la búsqueda de esa seguridad que proporciona la proximidad que cada vez más solicita la ciudadanía y aumentar el nivel formativo de los diferentes cuerpos policiales.

A modo de ejemplo una de las especialidades de la policía es la figura del negociador, por lo tanto este perfil de profesional si debería tener formación o por lo menos conocimiento de esta forma de resolver conflictos porque tanto en situaciones en las que sea necesaria la intervención del negociador como en una discusión vecinal, por ejemplo, la característica común es el dialogo y encauzar unas ideas contrarias entre los intereses de ambas partes para buscar el camino en las que converjan ambas ideas y poner fin a la situación conflictiva en las que ambas partes salgan ganando, es por esto que sería interesante que todos los policías que se les pueda presentar estas situaciones puedan tener esta formación más allá de las unidades que por la especificidad de su labor puedan tenerla.

Otra de las perspectivas que quiero abordar en la resolución de conflictos es la formación táctica recibida en defensa personal (duración de la formación, necesidad de complementarla, la necesidad del uso de armas no letales como pistolas eléctricas en ciertos casos) cuando tras el uso de la palabra y el dialogo se opone resistencia u hostilidad por las partes entre sí o contra los agentes con diferentes armas u objetos contundentes. También investigaré el conocimiento de protocolos y la necesidad de saber cómo actuar en situaciones donde la persona presenta trastornos o problemas psicológicos, se encuentra drogado o alcoholizado dotando de mayor formación y herramientas para un mejor desempeño de sus funciones.



3. Metodología de la investigación

Partiendo del motivo de la realización de esta investigación expuesto en la introducción, comienzo a realizar la investigación a través del método científico con el objetivo de responder a la hipótesis inicial y a la pregunta que me ha llevado a justificar la realización del trabajo y lograr una conclusión final.

La pregunta es ¿Poseen las F.F y C.C.S.E la suficiente formación en resolución de conflictos y protocolos de actuación en caso de personas con problemas psíquicos, drogados o alcoholizados? A través de la lectura de diferentes manuales sobre táctica policial y sobre la utilización de las herramientas de defensa en situaciones de conflicto y la teoría sobre la instauración de la mediación policial como nuevo modelo policial en todos los cuerpos policiales, establezco un marco teórico del que partir para contextualizar la posterior investigación y obtención de información a partir del método de recogida de datos cuantitativo (cuestionario). A modo de ejemplo y para una mejor comprensión del tema tratado, se han añadido al final de algunos párrafos referencias a imágenes incluidas en el anexo.

Tras conocer esta información y con la finalidad de obtener datos de los propios agentes y situar toda esa información en la realidad se crea un cuestionario online a través de la plataforma GOOGLE (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdgB9uxgJXeLi5hqjfEZncdq8dQ3dAIKmYJ6VkdkSeDDhD10A/viewform?usp=sf_link) difundido a través de redes sociales, entre compañeros del Grado en Seguridad Pública y Privada y personas conocidas pertenecientes a los diferentes cuerpos policiales encuestados (Guardia Civil, Policía Nacional, Policía Local y Policía Autonómica (En los resultados se refleja las contestaciones obtenidas pero al ser una muestra mínima la obtenida no se tiene en cuenta para el análisis de los resultados)). La muestra obtenida es de 95 participantes.

Este cuestionario contiene diferentes preguntas (Anexo) para que agentes de diferentes cuerpos policiales puedan responder bajo su propia experiencia y proporcionar así información relevante para la investigación. Las respuestas de estas preguntas se quedan grabadas en la página web donde se realizó el

cuestionario para su posterior análisis y establecer una conclusión a nuestra hipótesis inicial.

Las información fundamental que se tratan de obtener son los años de experiencia como agentes, cuerpo policial al que pertenecen y localidad donde desarrollan su profesión, estas tres variables se relacionan con la satisfacción sobre la formación recibida de base en las academias, sobre la formación y utilidad en su profesión de la mediación policial, nuevas disciplinas útiles que deberían enseñarse según la experiencia de cada profesional, utilidad del manejo de armas de defensa eléctricas (Taser) y sobre la utilidad de la formación en psicología y sobre la necesidad de establecer protocolos de actuación en casos de personas con problemas psíquicos, drogados o alcoholizados.



4.Marco teórico y Revisión Bibliográfica

4.1 Métodos de Resolución de Conflictos

A lo largo de la historia el ser humano ha dedicado un gran esfuerzo en el estudio de las guerras, sin embargo, no ha dedicado el mismo esfuerzo en el estudio de la paz y de las culturas de paz que permiten solucionar muchos de los problemas que han llevado a esas guerras. Aunque cueste de creer si nos remontamos a la *Vieja Europa* (Gimboutas,2014,33p), años 7000 y 5000 antes de nuestra época, encontramos sociedades y culturas en las que no existían diferencias de género ni de castas entre los ciudadanos, no existían murallas que defendieran las poblaciones ni había representaciones de actos violentos ni armas. Mucha de la literatura científica sostiene la violencia y los actos violentos como un recurso natural y genético del ser humano representado por el *Homo homini lupus est (el hombre es un lobo para el hombre)* (Plauto, 1997, p.16). Conforme avanzamos en el tiempo encontramos culturas dominantes caracterizadas por la imposición de sus culturas en lugares conquistados, valores éticos, sistema económico...fruto de la industrialización y colonización que se producían en muchos de los territorios del mundo (colonización de África en el siglo XIX o la colonización española del continente americano en 1492). Parece difícil encontrar culturas en las que existan formas pacíficas de resolver los conflictos, aunque hay identificados más de 25 grupos sociales considerados no violentos, caracterizados por un aislamiento de otras culturas en las que la violencia y el carácter patriarcal está legitimado. En España existen grupos sociales donde se auto gestionan sus conflictos a través de medios auto compositivos como el pueblo gitano, el tribunal de les Aigües Horta de Valencia y el Tribunal de Hombres Buenos (Murcia) (Jordi Pérez i Montiel,2014). Las sociedades han ido desarrollando su sistema de gestión de conflictos dejando atrás los sistemas tradicionales donde el protagonismo estaba en los actores en conflicto, pasando en la actualidad a delegar en operadores especializados su solución. Un ejemplo de este tipo de sociedades son los conocidos como "Amish" cuyo origen está en el año 1693 en Suiza, aunque en la actualidad se encuentran en diferentes países como EE. UU, México, Sudamérica y Canadá. Estas sociedades se caracterizan por tener una vida sencilla, alejada del resto de la sociedad y con sus propias normas (Nolt,

2004) En el año 1970, ante la crisis de la Administración de Justicia en EEUU, nació la base que dio lugar a la implementación de la mediación logrando de forma satisfactoria una manera de encontrar solución a sus problemas en los que ambas partes salían beneficiadas, tanto fue el éxito que se producía que el 21 de enero de 1998 la Comisión Europea aprobó una recomendación para la implementación de la mediación familiar (Recomendación nº 98 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre Mediación Familiar) y el 21 de mayo de 2008 para Asuntos Civiles y Mercantiles (Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles). Esta forma de resolución de conflictos llegó a España en 2001 con la aprobación de sendas leyes (Recomendación nº 98 y Directiva 2008/52/CE), pero sin llegar nunca a obtener el resultado esperado por los gobiernos autonómicos y por el gobierno central.

Siguiendo con la gestión y formas de resolución de conflictos podemos diferenciar dos formas de gestionar un conflicto:

- A través de los métodos heterocompositivos, caracterizados por la delegación de la responsabilidad en una tercera persona para la búsqueda de soluciones y la asunción de su decisión por parte de los actores implicados. Aunque se pueda pensar que las actitudes y conductas deben ser imparciales, los propios intereses en el resultado del proceso los hace actores implicados en el conflicto. Esta manera de solucionar los problemas coincide con el sistema patriarcal, donde existe subordinación, beneficios económicos, prestigio personal y poder...etc. (Jordi Pérez i Montiel,2014)
- A través de los métodos autocompositivos, caracterizados por la responsabilidad que adquieren las partes de encontrar soluciones satisfactorias para todos los implicados. En caso de recibir ayuda por un tercero(mediación), estos lo hacen como asesores o expertos, pero sin decidir ni imponer soluciones. (Jordi Pérez i Montiel,2014)

Estas dos maneras de poder resolver conflictos no son incompatibles ni una trata de sustituir a la otra, sino que se complementan en la búsqueda de la mejor solución para las partes implicadas. Centrándonos en el

método autocompositivo podemos destacar varios beneficios que aporta en esa búsqueda de la mejor solución: Este método es complementario a la vía contenciosa en caso de no satisfacer a las partes, genera un clima de confianza en las partes a la hora de poder negociar la solución, no hay ninguna parte vencedora ya que ambas partes pueden salir ganando, ayuda a adquirir habilidades y experiencia para resolver futuros conflictos, es un método donde se respeta totalmente la privacidad de las partes ya que lo que se hable o las pruebas que se puedan presentar en el proceso no se guardan ni archivan, el coste del proceso tanto monetario como en tiempo es muy inferior al establecido en los métodos heterocompositivos, se mejora la satisfacción y la confianza en la justicia al tenerse en cuenta los intereses de todas las partes y se disminuye el número de incumplimientos de condenas y denuncias al tratarse de un proceso voluntario y admitido por ambas partes. (Jordi Pérez i Montiel,2014)

4.2 El conflicto

Podemos definir el conflicto en palabras de Ferrigni, Gueron y Gueron (1973) como “una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en el curso de una acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses”, estos pueden ser intrapersonales (con uno mismo), interpersonales (con otra persona), intragrupal (varios miembros de un grupo) o intergrupales (varios grupos). El conflicto podemos dividirlo en 3 momentos, escalada, estancamiento y desescalada (Ruiz Ordoñez,2006).

La escalada es un proceso en el que se va construyendo el conflicto entre las partes, se desencadenan ciertas acciones las cuales tienen una respuesta cada vez más intensa. Suelen aparecer nuevos argumentos y aspectos que se añaden al conflicto. En el estancamiento del conflicto uno de los elementos que más dificultan su solución es la implicación y posicionamiento de las personas y grupos del entorno de las partes, ya que cada uno tiene sus propios intereses. La respuesta de apoyo que reciben las partes de su entorno hacen que se aferren más a sus ideas amplificando cada vez más el conflicto. Cuando de forma voluntaria o involuntaria, los actores dejan de aportar recursos para

seguir aumentando el conflicto no quiere decir que quieran concluirlo, sino que vencer al otro deja de ser su objetivo y pasan a ignorar, negar, reprimir...etc. La desescalada es el proceso inverso a la escalada, la dificultad se encuentra en buscar un marco de confianza para la negociación de las partes al estar la relación desgastada por el resto de procesos anteriores.

Como he mencionado anteriormente en la desescalada de un conflicto el elemento principal es la negociación de las partes, las cuales se pueden clasificar en diferentes estilos según el resultado que queremos conseguir. Se divide en (Jordi Pérez i Montiel,2014):

- Comprometer: Yo no Gano-Tu no Ganas.
- Competir: Yo Gano-Tu Pierdes.
- Complacer: Yo Pierdo-Tu Ganas.
- Evitar: Yo Pierdo-Tu pierdes.
- Colaborar. Yo Gano- Tu Ganas.

El estilo de comprometer se caracteriza por el rápido logro de objetivos, es fácil de aceptar y evita la incertidumbre. Sus inconvenientes son los resultados mediocres y da más seguridad que satisfacción. El estilo de competir se caracteriza por la rapidez en la muestra de superioridad y su amplificación durante el proceso. Sus inconvenientes son el daño de las relaciones, el estancamiento de estas y provoca en la otra parte el deseo de resarcirse. El estilo de complacer aporta beneficios como la aprobación, el aprecio y evitar la incertidumbre de la otra parte. Sus inconvenientes son los pobres resultados, falta de autonomía y competencias, bloqueo e incapacitación para el manejo de futuras crisis. El estilo de evitar se caracteriza por la rapidez en la obtención de resultados, el desapego respecto del resultado y de la relación y evitar implicarse emocionalmente. Sus inconvenientes son el estancamiento, la desilusión, insatisfacción y pérdida de protagonismo. El estilo de colaborar aporta apoyo mutuo, mejora de las relaciones, confianza, colaboración y crecimiento. Sus inconvenientes son el coste de tiempo y recursos y la necesidad de disponer de habilidades más complejas como la empatía.

Siguiendo las palabras de William Ury (2005):” *El conflicto es posible que sea inevitable, pero no lo son la pelea, la violencia y la guerra. Podemos escoger*

entre manejar nuestros conflictos de manera constructiva o destructiva”.

Partiendo de esta idea, está en nosotros la forma de afrontar los conflictos y más importante los esfuerzos que dedicamos en prevenirlos. Una de las partes más importantes en esta prevención es la conocida como “Tercera Parte” entendida como el conjunto de la sociedad que tiene alguna significación para los actores (vecinos, neutrales, observadores) (Ury,2000). La función que tiene es la de canalizar el conflicto hacia una solución de manera pacífica, construyendo formas de comunicación para lograr soluciones que mantengan la convivencia. Son muchos los ejemplos de “terceras partes” en nuestro día a día, pero sin duda la figura referencia en la sociedad como prevención de la violencia es la policía.

4.3 La función de la policía como mediadora

La policía no es un mero instrumento del estado para imponer orden, sino que se nos presenta como un servicio público a disposición de los ciudadanos para elaborar ciertas tareas. Uno de los errores que se cometen con el modelo policial actual es considerar que el objetivo principal es solamente el orden público, pasando ahora a buscar una función de servicio a la comunidad dispensando seguridad, bienestar social y evitando fracturas sociales. En la actualidad el modelo policial se resume en dos enfoques, la funcionalista (funciones específicas) y la sociológica (averiguar las causas de muchas situaciones contrarias a los derechos y libertades).(Elena Cobler,2014)

Vivimos en una época de cambios y como es lógico la institución policial no es ajena a estos cambios, es por esto que se hace necesario un cambio de cultura policial ante la intervención tradicional en los conflictos (actúan cuando se ha exteriorizado) buscando una mayor cercanía con la ciudadanía y una mejor gestión de la convivencia a través del conocimiento de las causas y origen del conflicto. Es importante que en el desarrollo de estas nuevas funciones, actividades y rol de la policía se cuente con el respaldo de los poderes públicos complementándolos con los derechos humanos, las libertades públicas, los sistemas de garantías y el equilibrio entre libertad individual y colectiva. Como es evidente las tareas policiales no son únicamente la lucha contra la criminalidad, sino que en la mayoría de sus intervenciones están relacionadas

con la ciudadanía en conflictos vecinales o disputas domésticas que acaban judicializándose y saturando el sistema.

Es necesario dotar a los cuerpos policiales de herramientas para poder solucionar este tipo de situaciones de manera más satisfactoria. Una de las herramientas que ayudarían a conseguir este objetivo es el uso de la Mediación Policial, de manera que los policías pasasen de ser meros factores de control y persecución de delito a ser miembros integrados de la sociedad que tratan de prevenir la delincuencia mediante la integración y el trabajo con el resto de instituciones sociales (educadores, colegios, trabajadores sociales, asociaciones de vecinos...etc.) conociendo de primera mano cuáles son las demandas de la ciudadanía y prestando un mejor servicio. Esto provocaría un mayor reconocimiento y satisfacción laboral disminuyendo el burnout (“estar quemado”) (Duran,2001).

La Mediación Policial nace con la propuesta de cambio en la labor policial, del concepto de autoridad, de las relaciones de poder...pasando de un papel pasivo a un papel mucho más activo en sus labores en consonancia con los cambios sociales que se producen y aportando otro mecanismo de poder para prevenir los conflictos de manera más innovadora y creativa generando confianza en la ciudadanía (Gallardo Campos, pp.60). Se trata de una buena herramienta para poder solucionar los problemas habiendo agotado todas las vías posibles para poder resolverlo entre las partes implicadas o exista una situación de violencia que no lo haga posible. De esta manera se reservan el uso de la fuerza para las ocasiones que sea necesario imponer la solución o exista una situación de violencia que justifique el uso de la fuerza. No hay que olvidar que la policía es una institución pensada y creada para la garantía de la convivencia y la seguridad. El concepto de seguridad se establece como la garantía de libertad y el ejercicio de los derechos de cada persona, aunque también existe el concepto de seguridad humana más relacionado con el acceso a los derechos básicos y recursos para satisfacer las necesidades básicas (Cobler,2014). En ocasiones esa seguridad se puede ver afectada por la aparición de desórdenes sociales en los barrios, bandas juveniles, tráfico de drogas, etc.... provocando el miedo y que el sentimiento de inseguridad crezca. La policía juega un importante papel en la prevención y la respuesta adecuada

en los conflictos o actos incívicos que puedan darse, favoreciendo la desaparición de la sensación de inseguridad y del miedo al delito y la utilización de la mediación para los problemas de convivencia como los conflictos vecinales, animales, molestias por ruidos, peleas familiares o incidentes con menores.

Este nuevo enfoque de modelo policial nos llevaría a una actividad policial más propia de una Policía de Proximidad o Comunitaria consistentes en el análisis de los problemas, conocida como la policía orientada a la resolución de problemas (*Problem Oriented Policing*) (Goldstein, 1979). Este modelo se fundamenta en el conocimiento del entorno y del contexto social, proponiendo un modelo de seguridad más proactivo y preventivo utilizando el diálogo, la negociación y la conciliación como herramientas de trabajo. Según Goldstein los recursos no son utilizados de manera eficaz, dándole a la policía un rol más proactivo y relacionado con su entorno y la comunidad al tratarse de un gran recurso para resolver los problemas. La policía comunitaria no es simplemente un modelo asistencial, sino que trata de analizar si es un problema latente, si es aislado o se corresponde con una demanda repetitiva etc... Cuando nos referíamos a ella no se trata de una unidad específica sino como una orientación que debe hacer la organización policial fundamentada en el servicio público, cohesión social y del conflicto (Cobler, 2014). Al aplicar este modelo junto a programas de proximidad nos va proporcionar un conocimiento directo de algunos conflictos que pueden derivar en actos violentos que requieren de una intervención inmediata y la detección temprana de situaciones de riesgo que nos haga saber y conocer las necesidades de la ciudadanía para prevenir los posibles conflictos anticipándonos a los cambios. La detección temprana es fundamental para la posible utilización de la mediación ya que si los agentes intervinientes no pueden darle solución en ese momento podrán derivar el caso para realizarlo en dependencias policiales, evitar la escalada del conflicto y el enquistamiento que dificulte su solución. Como he nombrado anteriormente la mediación se puede realizar en dos momentos diferentes y que reciben el nombre de mediación formal e informal.

La Mediación formal es la que se realiza en las dependencias policiales por un policía con formación reglada en las técnicas de la mediación. Se caracteriza

por ser un proceso de resolución de conflictos privado, confidencial y voluntario que permite comunicarse entre sí expresando sus necesidades y expectativas llegando a un acuerdo a través de la ayuda de un tercero neutral (policía mediador) que facilita un espacio donde predomina el diálogo, la seguridad, la libertad y la igualdad entre partes. La mediación informal es la que se realiza en cualquier intervención en la que un tercero ayuda a las partes en la resolución de sus problemas. Se caracteriza por ser un proceso abierto en que debemos oír atentamente, poner en orden sus ideas, hacer preguntas abiertas en busca de conocer la postura de las partes, calmar los ánimos y facilitar el hecho de una solución que beneficie a ambas partes. (Farre,2014).

4.4 Habilidades y actitudes necesarias para la mediación policial

Para llevar a cabo esta nueva policía se hace necesario unas aptitudes, destrezas, actitudes y habilidades sociales muy características en busca de la profesionalización de los agentes encargados de la resolución de conflictos. También es muy importante una actitud positiva y constructiva, tener empatía y fomentar la integración en busca de soluciones originales y que satisfagan a todos. Se puede plantear según este esquema formativo: (Gallardo Campos,2012)

- Motivación
- Trabajo en equipo
- Rendimiento

La motivación es un factor muy importante para que los propios policías puedan sentirse valorados por la ciudadanía, aunque también debe suponer una pasión por mejorar la Institución. El trabajo en equipo hará que se desarrollen individualmente a partir del trabajo conjunto, ya que ante la complejidad existente se hace necesario unir fuerzas. Por último, un rendimiento alto provocara que se formen equipos que puedan compartir un objetivo común y se sientan orgullosos de pertenecer a él.

Además de las características como equipo los agentes deben de poseer ciertas habilidades sociales individuales para desarrollar correctamente su labor como son la comunicación, la negociación, la empatía, la gestión de conflictos, el control de emociones, la asertividad y la escucha activa.

La comunicación permite al agente conocer el punto de vista de los demás, escuchar sin interrupciones e informar de nuestras opiniones. La negociación ayuda a fijar metas realistas, tomar distancia, enfriar la situación y mantenerse enfocado en lo que se quiere obtener del trato entre las partes. La empatía permite ponerse en el lugar de otros, sentarse con la otra persona y tratar de entenderse. La gestión de conflictos se caracteriza por transformar los problemas en oportunidades, ser educados con las personas y duros con los problemas. El control de las emociones nos servirá si no sabemos cómo reaccionaremos, habrá que aprender a regularnos emocionalmente, conocernos y así poder identificar las reacciones de los demás. La asertividad consiste en estar abierto a las opiniones de los demás y darles la misma importancia que a las propias. Se debe respetar a los demás y a uno mismo aceptando que la postura de los otros no tiene que coincidir con la propia y evitar los conflictos sin dejar de expresar aquello que queremos decir de manera directa, abierta y con honestidad. Por último, la escucha activa es importante para el que habla se sienta escuchado por los demás. Es fundamental crear un canal de comunicación amplio y fluido para generar confianza.

Otra habilidad útil que también debe tenerse en cuenta es la utilización de las preguntas ya que son muy importantes para fomentar la participación de las partes y obtener información. Podemos dividir en dos grupos (Suarez, p.279, 2002):

- Preguntas Exploradoras
 - Preguntas abiertas
 - Preguntas cerradas
 - Preguntas clarificadoras
 - Preguntas estratégicas

Las preguntas exploradoras están centradas en obtener información y definir el problema. Las preguntas abiertas permiten a los participantes explicarse, pueden estar dirigidas sobre un tema o varios y son oportunas para abrir las sesiones o iniciar las conversaciones. Ejemplo: *¿Cómo empezó esta situación conflictiva?* Las preguntas cerradas son preguntas dirigidas hacia una dirección

y destinadas a recoger información específica. Ejemplo: *¿Cuándo sucedió esto?* Las preguntas clarificadoras son preguntas para aclarar alguna parte de los relatos o cuestión expresada por las partes. Muy útiles para darnos cuenta de la posible comprensión incorrecta y ayudar a aclararnos. Ejemplo: *Cuando dice lo normal ¿A qué se refiere?* Las preguntas estratégicas son muy importantes para establecer las líneas de trabajo. Se utilizan para confirmar o no hipótesis que influirán en la organización de la conversación y situar en la realidad a las partes para afrontar de diferentes maneras el trato de la relación y situación. Ejemplo: *¿Cuándo subió a decirle a su vecino que le molestaba el ruido como le recibió el?*

- Preguntas Transformadoras
 - Preguntas reflexivas
 - Preguntas circulares
 - Preguntas hipotéticas:

Las preguntas transformadoras pretenden que los participantes reflexionen y puedan ver el problema de otra manera. Las preguntas reflexivas se utilizan para ayudar a las partes a ir más allá respecto al contenido del conflicto, su postura, su visión y sus modos de reacción. Ejemplo: *Cuando usted dice que "esto no se hace así" ¿De qué manera se podría hacer?* Las preguntas circulares tienen como objetivo que las personas piensen en las relaciones más que en las posiciones, son preguntas dirigidas para que la persona piense en los significados que hasta ese momento no había tenido en cuenta en sus opiniones comparándolos con los de la otra parte. Ejemplo: *¿Cómo vería usted la situación si se coloca en el lugar de la otra parte?* Las preguntas hipotéticas sirven para llevar a los participantes a diferentes escenarios posibles. Se utilizan en espacios de entrevista individual alejados e independientes de la otra parte. Ejemplo: *Imaginemos que el problema está resuelto, ¿Cómo le gustaría que fuese su relación partir de ahora?*

4.5 Principios de la mediación aplicables en la mediación policial

Además de las habilidades necesarias para poder llevar a cabo una buena mediación policial también se deben respetar y ejecutar correctamente los principios de la mediación y en este caso aplicado a la mediación policial. Estas

son la autocomposición, la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad, la equivalencia, la confidencialidad, la flexibilidad, actuar de buena fe, el interés superior del menor, la inmediatez y presencialidad, la transparencia, la igualdad en el proceso, la responsabilidad de las partes, el no vencimiento, la calidad del proceso y la prudencia y veracidad del mediador. (Guillamón,2014)

La autocomposición se define en que el acuerdo debe elaborarse por las partes, el tercero solo actúa como guía, gestor o facilitador del consenso. La voluntariedad afecta tanto a las partes como al mediador. Las partes deciden por cuenta propia formar parte de la gestión de su conflicto por lo que si llegan a un acuerdo después del esfuerzo voluntario el grado de cumplimiento será mayor. La imparcialidad afecta al mediador, que no debe ser parcial o tomar parte en el conflicto y su misión es lograr el equilibrio en busca de un entorno de confianza y respeto. La neutralidad también es principio que afecta al mediador, este no debe opinar, proponer ni influir procurando mostrar una posición de igualdad ante las partes. En la equivalencia se debe buscar el acercamiento de los intereses de las partes tratándose equitativamente con su valor y estimación. La confidencialidad es un principio de gran importancia salvo aquellas veces que por requerimiento judicial sea obligatorio mostrar los documentos, el proceso de mediación debe ser totalmente confidencial. La flexibilidad es muy importante ya que el proceso ha de ser susceptible de cambios o modificaciones según las necesidades o circunstancias. La buena fe debe primar siempre ya que las conductas maliciosas solo perjudican el proceso. No se debe utilizar como instrumento para el fraude o contravenir la legalidad. El interés superior del menor deberá llevarse a cabo en caso de que la mediación involucre a menores. Además, es uno de los principios del derecho en la búsqueda de la protección del menor tanto del ámbito personal como patrimonial. La inmediatez y la presencialidad son fundamentales para que el proceso sea efectivo, las partes deben acudir personalmente y no a través de representantes. Con la transparencia se trata de evitar ambigüedades y favorecer la confianza mutua. La igualdad busca el equilibrio entre los derechos y deberes de cada una de las partes en el proceso de mediación. La responsabilidad busca que sean las partes las que lleven el proceso a una solución satisfactoria junto con la ayuda de un tercero (mediador). El no

vencimiento también llamado” el conflicto suma cero”, es decir la ganancia de uno supone la pérdida del otro, no es posible en la mediación ya que no se trata de conseguir venganza o culpa. No existe ganador ni perdedor todos ganan al final del proceso. La calidad del proceso se consigue al tener un mediador profesional debidamente formado y competente, en caso contrario la mediación no obtendría los resultados necesarios. Se trata de profesionalizar y cualificar a los interventores del conflicto. La prudencia y la veracidad afecta al mediador, este debe actuar con sensatez, buen juicio y cautela en todo el proceso sin realizar promesas y decir siempre la verdad.

4.6 Marco Legal de la Mediación Policial

Toda actuación policial debe tener un respaldo legal y en el caso de la Mediación Policial también cumplirá este requisito ya que actualmente no existe ninguna norma que regule esta nueva actividad provocando una sensación de ilegalidad en los agentes que ponen en práctica esta forma de resolución de conflictos. Es fundamental conocer las normas que regulan el comportamiento individual y colectivo de nuestra sociedad para garantizar su cumplimiento. En referencia al uso de la mediación, a tratarse de un método autocompositivo y ser los actores los que deciden y llegan a un consenso, la policía debe colaborar para que estos sean legales. Aunque no existen leyes expresas si podemos encontrar algunas que se pueden relacionar con la mediación policial:

- Ley Orgánica 2/86, de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
Art 38.3 a): En relación con las competencias de las policías de las comunidades autónomas de prestación simultanea e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado: la cooperación amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
Art. 53.1 i): En relación con las Policías Locales: cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles
Concepto de mediación: “Aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por si mismas un acuerdo con la intervención

de un mediador”. Según este concepto nada es incompatible con la función del policía mediador.

4.7 La Defensa Verbal y Persuasión en la resolución de conflictos

Otra de las herramientas que disponen los cuerpos policiales para hacer frente a sus intervenciones es el uso de la Defensa verbal y Persuasión. Este método de comunicación capacita a los agentes para mantener el equilibrio interno ideal para afrontar cualquier tipo de situación profesional (imagen1), tratar al público con dignidad y respeto a todos por igual, pero de forma diferente para poder ser entendido, sabiendo comunicar de manera eficaz en relación a la situación en la que se encuentre, informar, pedir o solicitar de manera correcta lo que se requiere de cada persona, olvidando las malas formas y proporcionando una imagen de confianza y honestidad y contemplar siempre las opciones posibles y presentarlas de forma no amenazante sabiendo negociar y mediar con eficacia. (Borg,2009)

4.8 Posicionamiento policial y ventajas en la utilización de las herramientas policiales en la resolución de conflictos

Cuando el uso de todas las técnicas de dialogo, mediación y defensa verbal y persuasión no funcionen o se complique la intervención es donde entra en juego el uso de la fuerza y la formación recibida en defensa personal o uso del material policial para controlar la intervención. Existen diferentes herramientas al alcance de los agentes cuando se produce la necesidad del uso de la fuerza pasando desde el cuerpo a cuerpo hasta el uso de medios de letalidad reducida (bastones policiales, sprays de defensa personal o armas de electrochoque o eléctricas). Deben de ser los propios profesionales con el conocimiento de sus recursos los que ponderen su uso en cada situación. Para facilitar la comprensión de estos recursos existe la Pirámide del uso de recursos profesionales(imagen2), en la cual cada peldaño será el más adecuado según las circunstancias que se puedan dar. (Coque,2014)

Ventajas y función de los medios de letalidad reducida (Coque,2014)

- Bastón Extensible: Es un medio necesario para poder hacer un uso graduado y diferenciado de la fuerza según el caso. Presenta

muchas ventajas para el agente como por ejemplo su fácil portabilidad, gran discreción, imagen de policía amigo, efecto psicológico, facilidad y eficacia de uso, puede ser portado por agentes uniformados como de paisano, facilidad de aprendizaje de su uso, perfecto para realizar conducciones de personas, técnicas de inmovilización y de control o como instrumento de rescate.

- Spray: Son elementos defensivos por lo que no están pensados para hacer daño. Son ideales para defenderse de agresiones graves y de más de un individuo para poder alejar y ganar distancia evitando la agresión.
- Armas eléctricas (Taser): Es un medio de letalidad reducida que dispara dos agujas conectadas al arma produciendo descargas eléctricas que controlan los músculos motores incapacitando a la persona y facilitando el control que se realiza de ella. Es ideal como defensa ante armas blancas u otro tipo de objeto sin tener que verse obligado a utilizar el arma de fuego siendo más proporcional su uso.

En toda intervención policial el agente puede adoptar dos posicionamientos según la situación y el objetivo que se quiere obtener. Una de estas posiciones es la de entrevista, en esta posición se podrá evaluar a la persona con la que se está tratando, procurando ver si porta algún arma u objeto peligroso camuflado entre la ropa o en las manos, analizar los gestos corporales, forma de vestir, de caminar, agresividad...etc. Aunque pueda parecer una posición muy simple es importante que los agentes la tengan muy presente y entrenada para evitar que posibles acciones por parte del agresor hacia el agente puedan sorprender al agente y resultar herido (imagen3) (Coque,2014)

Otra de las posiciones es la de conflicto, esta posición se debe adoptar para maximizar los recursos defensivos en el uso de la fuerza cuando exista una amenaza. De esta forma le permitirá al agente tener el equilibrio para poder empujar, tirar, moverse, protegerse, en resumen, poder luchar o escapar de forma más efectiva. Del mismo modo que la posición de entrevista, es muy importante tener mecanizado este tipo de posicionamiento para favorecer una posible respuesta rápida y eficaz ante una situación conflictiva. (imagen4) (Coque,2014)

4.9 Estrés Policial y Prevención.

Uno de los fenómenos más comunes que producen las intervenciones es el conocido como estrés policial, desde el punto de vista biológico nuestro cerebro está diseñado para sobrevivir y es posible que pueda detectar ciertas situaciones como peligrosas. Algunas de ellas pueden ser por la incapacidad de control de la situación, la sensación de amenaza de su autoridad o capacidad profesional, la aparición de situaciones novedosas o imprevisibles, las posibles amenazas jurídicas o físicas en la actuación y las cargas morales o emocionales del propio agente. En estos casos el cerebro se siente amenazado y por lo tanto cuantas más circunstancias se den mayor será el grado de estrés producido. De forma genérica cuando se dan este tipo de situaciones suele existir un inicio, una fase alta de estrés y una vuelta a la normalidad cuando la intervención se ha resultado. En algunas ocasiones puede darse la circunstancia de sentir una sensación mental de permanente peligro y es en esta situación la que de verdad puede generar problemas ya que nuestro cuerpo no está preparado para mantener ese estado de alerta constante a lo largo de mucho tiempo (días-semanas o meses) y provocaría la aparición del estrés crónico que puede desencadenar en problemas de salud importantes. Para saber controlar el estrés situacional es muy importante conocer los mecanismos de activación y aprender a reconocer los síntomas que pueden aparecer en una situación conflictiva durante una intervención.

Algunos de los síntomas más notorios y comunes relacionados con el estrés situacional en las intervenciones son la sensación de cámara lenta, la sensación de visión túnel, la atención a un solo objeto, el deterioro de las habilidades finas y complejas, se produce la deformación de la vista y la dilatación de las pupilas, se produce la pérdida de la habilidad mano-visión, se comienza un estado de temblores y mareo y la pérdida de sensación auditiva, percepción del color y de la profundidad. La sensación de cámara se produce por la aceleración mental provocando que parezca que todo vaya más lento. La sensación de visión de "túnel" produce la capacidad de solo ver lo que este directamente enfrente del agente, cuanto mayor estrés más estrecho será el "túnel". La atención a un solo objeto provoca que solo se pueda focalizar en un único aspecto durante la intervención. El deterioro de las habilidades finas y

complejas provoca que las manos se conviertan en “manos de elefante” dificultando acciones sencillas como coger las llaves del vehículo, escribir o manipular los grilletes. El estrés puede provocar que la vista se deforme y las pupilas se dilaten dificultando alinear las miras del arma en caso de tener que utilizar el arma. Pérdida de la habilidad mano-visión haciendo más difícil coordinar los movimientos de manos con lo que vemos o queremos hacer. El estado de temblores y mareos puede provocar escalofríos imposibles de controlar y sensación de inestabilidad sin que ocurra en la realidad. La pérdida de la sensación auditiva, percepción de color y de la profundidad provoca que los ruidos que no son relevantes en lo que está pasando se eliminen, se vea en plano al focalizar nuestra visión en un punto determinado y se vea todo en color blanco y negro o se distorsionen los colores por la dilatación de la pupila.

(Pinker,2004)

Por esto es muy importante el trabajo que se realiza para la prevención de este fenómeno ya que puede producir absentismo, baja calidad del servicio, rotación del personal, mala imagen y baja reputación. Podemos dividir en dos las acciones preventivas que podemos llevar a cabo, una será sobre la organización (prevención primaria) y otra sobre el individuo (prevención secundaria).

Las claves para poder prevenir las causas del estrés a nivel organizacional (prevención primaria) son la creación de órganos de prevención de riesgos especializados en el ámbito policial, elaborar manuales, protocolos y formas de proceder en actuaciones que sean claros y adecuados, disponer de recursos humanos acordes a la carga de trabajo, implementar sistemas de comunicación que favorezcan la participación y consulta de posibles dudas, fomentar estilos de mando democráticos, promover el apoyo social de superiores, compañeros y colaboradores, fomentar el trabajo en equipo, asignar equipamiento policial suficiente y de calidad específicos y poner en marcha planes globales de conciliación de la vida profesional y personal(Delboni,1997).

Las claves para poder prevenir el estrés a nivel individual (prevención secundaria) en las situaciones más complejas son la buena formación jurídico-técnica que da seguridad al agente en su actuación, una formación táctica para poder anticipar las situaciones y desactivarlas cuando aparezcan, mantener una buena condición física, disponer de una buena preparación y formación en técnicas y procedimientos policiales adecuados y trabajar de forma rigurosa técnicas de adecuación psicológicas, control mental y procedimientos de comunicación estratégica (Dispenz, 2008). Algunas de las premisas que deberían tener presentes los agentes para poder combatir este fenómeno son que el estrés de la intervención es un hecho real y que no se puede obviar, este hecho provoca un cóctel químico que deteriora el normal funcionamiento mental, afecta a las habilidades físicas, mentales y conductuales, gran importancia de las técnicas de autocontrol, entrenamientos técnicos y tácticos en situaciones reales teniendo siempre presente el funcionamiento del cerebro y ante la aparición de esta situación de estrés siempre se puede aprender a gestionarlo y convertirlo en algo positivo para el desarrollo profesional del agente. (Borgarello, 2019)

En relación a las técnicas de autocontrol emocional que podemos llevar a cabo tanto antes, durante o después de la intervención son las siguientes:

Respiración profunda, detención del pensamiento y relajación muscular. La respiración profunda es una técnica muy fácil de aplicar y que es muy útil para controlar las reacciones fisiológicas al enfrentar situaciones emocionalmente intensas. Esta técnica consiste en inspirar profundamente mientras se cuenta mentalmente hasta cuatro, después mantendremos la respiración mientras contamos mentalmente hasta cuatro y por último soltaremos el aire mientras se cuenta mentalmente hasta 8. La detención de pensamiento, esta técnica se centra en el control del pensamiento y se deberá poner en práctica cuando el agente empiece a encontrarse incomodo, nervioso o alterado y comience a tener pensamientos con connotaciones negativas. En este caso deberá sustituir estos pensamientos negativos por pensamientos positivos (imagen 8). La relajación muscular, esta técnica requiere de entrenamiento previo siguiendo los siguientes pasos: Sentarse en una posición cómoda y cerrar los ojos, relajar muy lento todos los músculos del cuerpo desde los dedos de los pies hasta la

cabeza, e imaginar un lugar pacífico y que le produzca relajación.

(Contreras,2018)

4.10 Intervención y formas de actuación de actuación con personas drogadas alcoholizadas o trastornos psíquicos.

4.10.1 Síndrome del delirio agitado

Este síndrome se caracteriza por la combinación de delirio, agitación psicomotriz, ansiedad, alucinaciones, trastornos del habla, desorientación violenta, insensibilidad al dolor, temperatura corporal elevada y fuerza sobrehumana. (Santos Amaya, Martín Cazorla, Ramos Medina,2013)

Habitualmente se debe a la mezcla de alcohol, drogas y situaciones de desórdenes públicos. La investigación de este fenómeno es muy importante ya que un mal pronóstico o toma de decisión por los agentes intervinientes puede desencadenar en la muerte súbita de la persona como ha ocurrido en algunas ocasiones. De esta manera se podrían establecer un correcto protocolo de actuación para la toma de decisiones y así minimizar al máximo los riesgos. Actualmente en España existe un gran desconocimiento de este fenómeno y por lo tanto no existe un protocolo ni se contempla en los programas formativos de las diferentes academias policiales (Rubio Lamia,2013). Algunos cuerpos policiales (Policía Local, Policía Nacional y Guardia Civil) proponen como táctica ante este tipo de intervenciones lo siguiente: Si el grado de delirio y agitación psicomotriz es bajo se actuará mediante control del sujeto con técnicas de “acompañamiento básico” para la atención sanitaria (imagen5). Si el grado de delirio y agitación psicomotriz es medio, se actuará con control de brazos y piernas con suspensión del sujeto “decúbito supino” para pasar al control del sujeto y poder realizarle una correcta atención sanitaria(imagen6). Si el grado de delirio y agitación psicomotriz es extremo en este caso existe un grave peligro para las personas, será necesario el uso inmediato de la fuerza para realizar un control de brazos y piernas en “decúbito prono” en el suelo con medios de contención entrelazas a la espalda, inmovilizar las piernas y tobillos con cintas de sujeción para su traslado en ambulancia(imagen7) (Ruiz Ortiz, S., Osuna Carrillo de Albornoz, E., y Rodríguez Coque, J.A.,2016).

4.10.2 Intervención policial y enfermos mentales

En el trabajo diario suelen ser frecuentes las intervenciones con ciudadanos que presentan algún tipo de enfermedad mental. En la labor policial se pueden distinguir 3 situaciones, una de ellas se produce cuando un ciudadano adolece de algún problema psicopatológico o que no se encuentra en el correcto uso de sus facultades mentales pero sin haber cometido alguna infracción penal, la segunda se produce cuando un ciudadano adolece de algún problema psicopatológico o que no está en el correcto uso de sus facultades mentales y ha cometido algún tipo de infracción penal y por último un ciudadano que adolece de algún problema psicopatológico o que no está en el correcto uso de sus facultades mentales y se encuentran ingresados en algún centro penitenciario o depósito municipal. El tipo de ciudadano que podemos encontrar en estas situaciones son el presunto suicida, el enfermo mental no violento o el enfermo mental violento. (Ferrer Medina,2022) Para este tipo de intervenciones he seleccionado la forma de actuación (ya que no existe un protocolo escrito y establecido para estas situaciones) planteada por el Intendente de la Policía Local de Málaga J.A Ferrer Medina y el agente de policía local Villaviciosa de Córdoba (Córdoba) J.A Ruiz Ruiz por su fácil puesta en práctica y reunir las claves necesarias en este tipo de intervenciones. Las recomendaciones que proponen estos autores son las siguientes:

En el caso del presunto suicida las pautas a seguir son intentar trabajar para tranquilizarlo mientras se estimulan los sentimientos favorables a vivir, no activar las motivaciones que puedan favorecer la idea de suicidarse como realizarle críticas sino resaltar los aspectos contrarios, los que sean favorables a vivir, restar importancia al problema situacional de la vergüenza que pueda sentir por el hecho del intento de suicidio, provocarle indecisión y la necesidad de pensarlo bien para ganar tiempo y evitar la impulsividad, tratar de crearle sentimientos de esperanza y que los problemas que pueda tener son pasajeros, ofrecer colaboración para solucionar alguna pequeña gestión como conseguirle tabaco o localizar a alguna persona para generar un sentimiento de gratitud hacia el agente, recordar que la propia seguridad y tranquilidad del agente puede inspirar confianza y esperanza en el suicida, llamarle por su nombre puede generar un clima de confianza, mantener lejos del alcance y del

campo visual a aquellas personas que hayan podido desencadenar o tengan algún tipo de relación causal en la situación de tensión, retirar los objetos potencialmente peligrosos que pudieran haber en el lugar, desconfiar de actitudes demasiado colaborativas, de sumisión y tranquilidad, por último solicitar en la mayor brevedad posible la asistencia médica correspondiente y ser responsable que la persona la reciba. (Ferrer Medina, 2022)

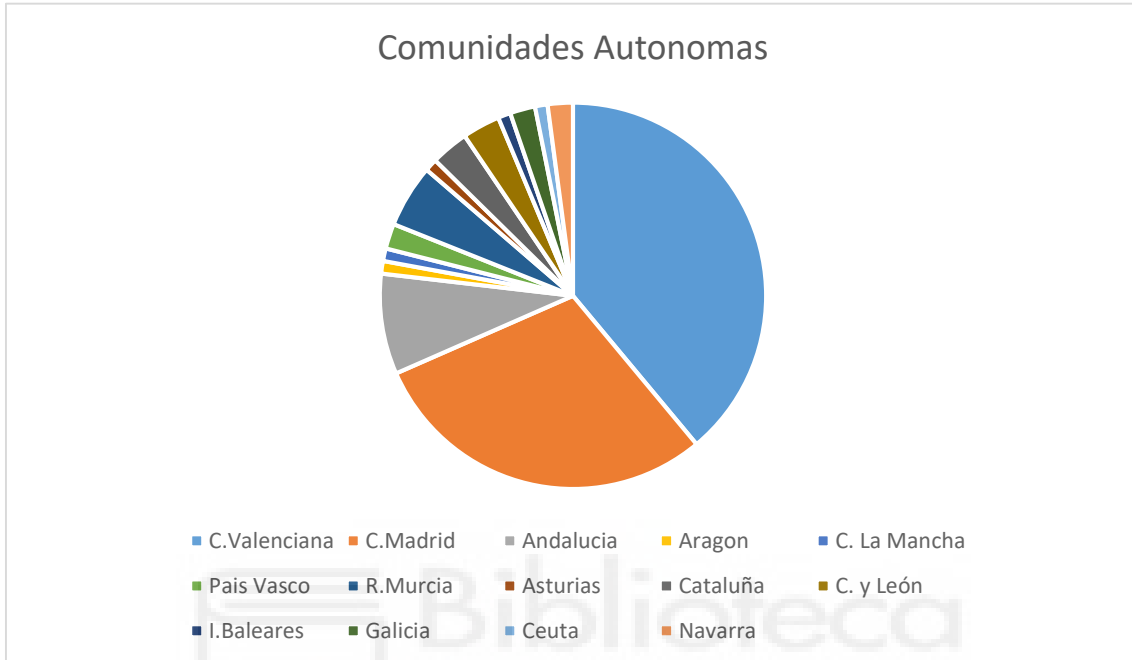
En la situación del enfermo mental no violento la actuación policial debe ser exclusivamente de tipo asistencial. En este tipo de intervenciones se suelen dar algunos condicionantes que deben de tenerse muy presentes en las intervenciones de este tipo. Los condicionantes son los siguientes: Las personas que se encuentran en el entorno del sujeto y consideran que no pueden controlar con sus propios recursos estas conductas, la presencia policial puede suponer, en el momento que se encuentra fuera de control, un acto más de control que no acepte el sujeto provocando el incremento de agitación y finalizar una actuación inicialmente pacífica de forma violenta, no perder la tranquilidad, sentir miedo o inseguridad que pueden tener algunas de las personas cuando tratan con enfermos mentales y dejarle presente que nuestra presencia es únicamente para ofrecerle ayuda. (J. Antonio Ruiz, 2020)

En el caso del enfermo mental violento nos encontraremos con una situación donde el sujeto tiene una conducta de rabia, agitación, desorientación o cualquier otro tipo de conducta impulsiva. La forma de actuar en estos casos es la siguiente: Intentar ganar tiempo y solicitar asistencia del servicio de urgencias sanitarias, neutralizar la actuación del sujeto evitando que pueda causarse daños o pueda causarlo a terceros, colaborar en el traslado del enfermo al centro sanitario y su custodia si así fuese necesario, es recomendable en estos casos realizar el traslado sin el arma de fuego, retirar al sujeto del ambiente provocador y de los testigos que pudieran causarle un sentimiento de vergüenza o hacer sentir al sujeto que ese tipo de conductas consiguen llamar la atención, por último restaremos importancia a lo ocurrido para quitarle repercusión a su conducta y que faciliten que no se vuelva a repetir estas conductas con frecuencia. (Ferrer Medina, 2022)

5.Resultados

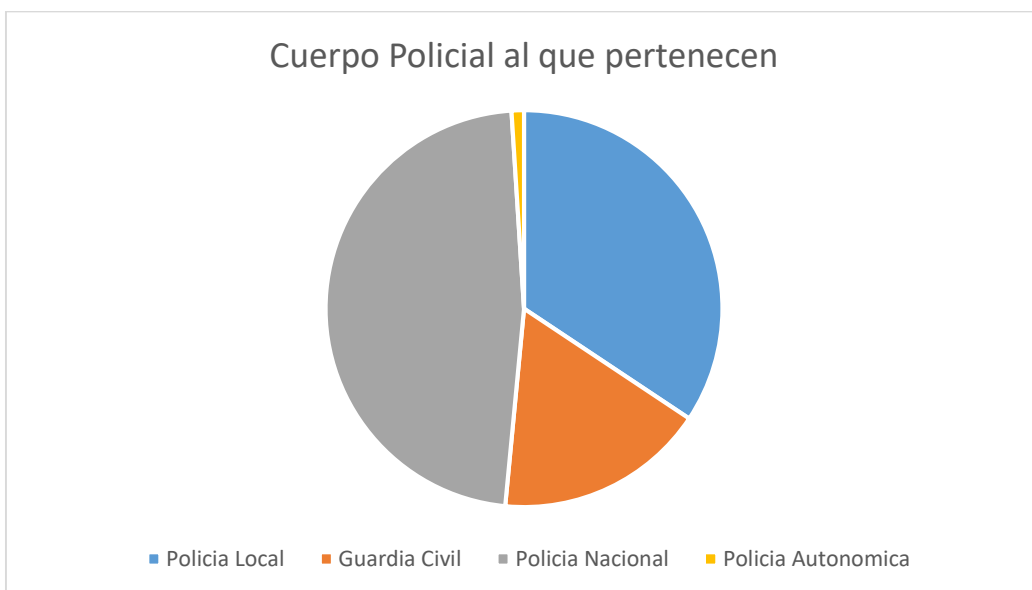
Los resultados obtenidos a través del cuestionario contestado por miembros de las F.F.C.C.S.E son los siguientes:

Comunidades Autónomas de los participantes en la encuesta (95 Participantes)



En esta grafica podemos observar como el mayor porcentaje de participantes han sido de la Comunidad de Madrid (29%) y Comunidad Valenciana (39%)

Cuerpo Policial al que pertenecen los participantes de esta encuesta (95 Participantes)



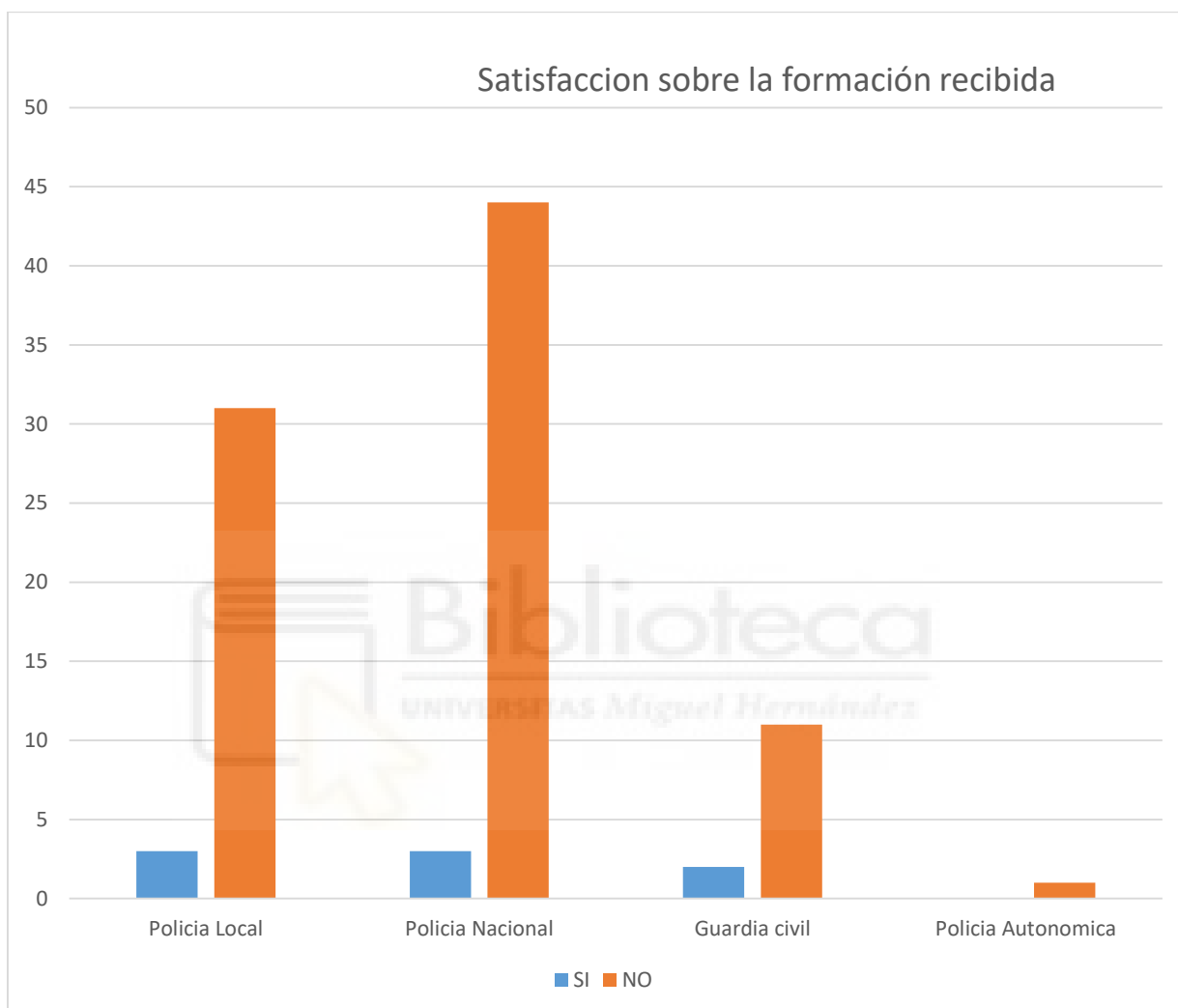
Como podemos ver en la gráfica la mayoría de los participantes pertenecen a la Policía Nacional (47%) siendo la Policía Autónoma la que menor porcentaje de participación ha tenido (0,01%)

A la pregunta ¿Cuántos años lleva ejerciendo en el cuerpo? Los resultados son los siguientes (95 participantes)



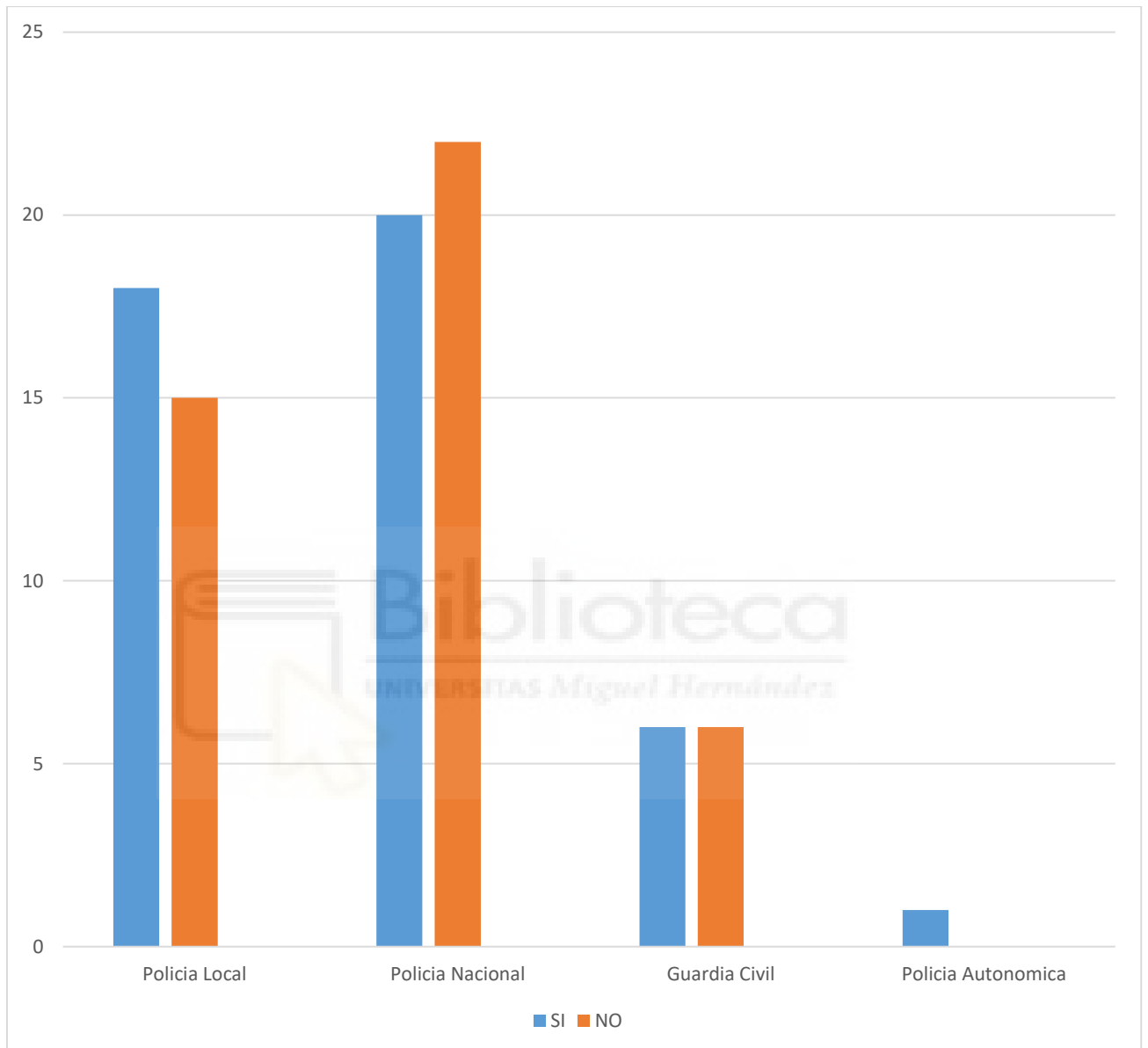
Según podemos observar la mayoría de los agentes participantes llevan ejerciendo su profesión entre los 15-20 años (27%) por lo tanto es gente veterana y con experiencia. Aunque también existe un porcentaje alto de gente que lleva pocos años ejerciendo entre 0-5 años (25%)

A la pregunta ¿Cree que es suficiente la formación básica que se recibe en la academia en el tema de defensa personal ante situaciones conflictivas (tanto en escala básica como posteriores ascensos o cursos de especialización)? los resultados son los siguientes (95 participantes)



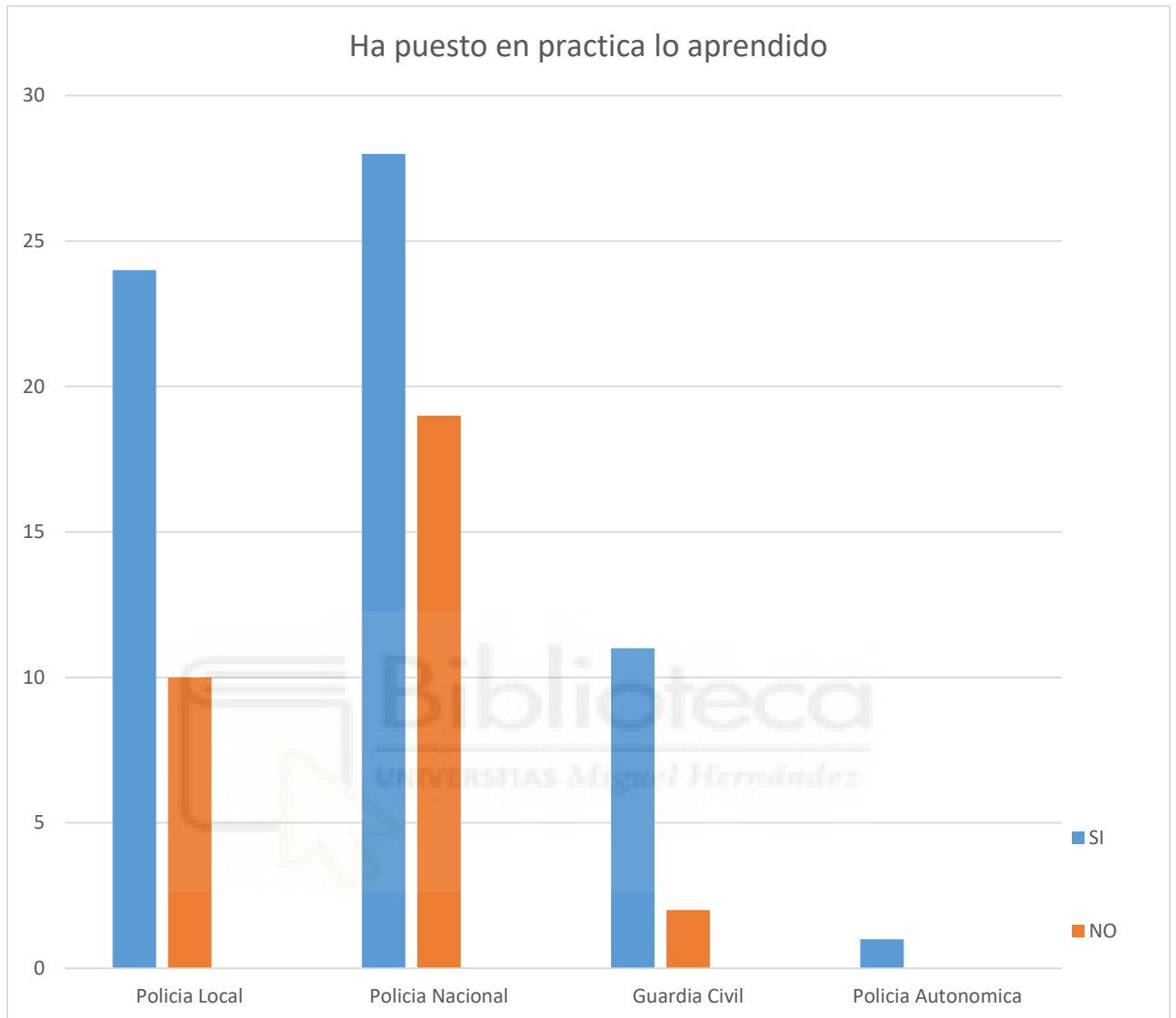
Como podemos observar en la mayoría de cuerpos el NO es el porcentaje mayoritario en relación a la satisfacción sobre la formación recibida. En el caso de los agentes de Guardia Civil son el 84,6% de los participantes los que creen que no es suficiente la formación recibida. En el caso de los agentes de Policía Local y Policía Nacional son el 91,17% y 93,6% respectivamente los que creen que no es suficiente la formación recibida.

A la pregunta ¿En caso de responder de manera negativa en la anterior pregunta, le ha supuesto un problema en el desempeño de su profesión? Los resultados son los siguientes (88 Participantes)



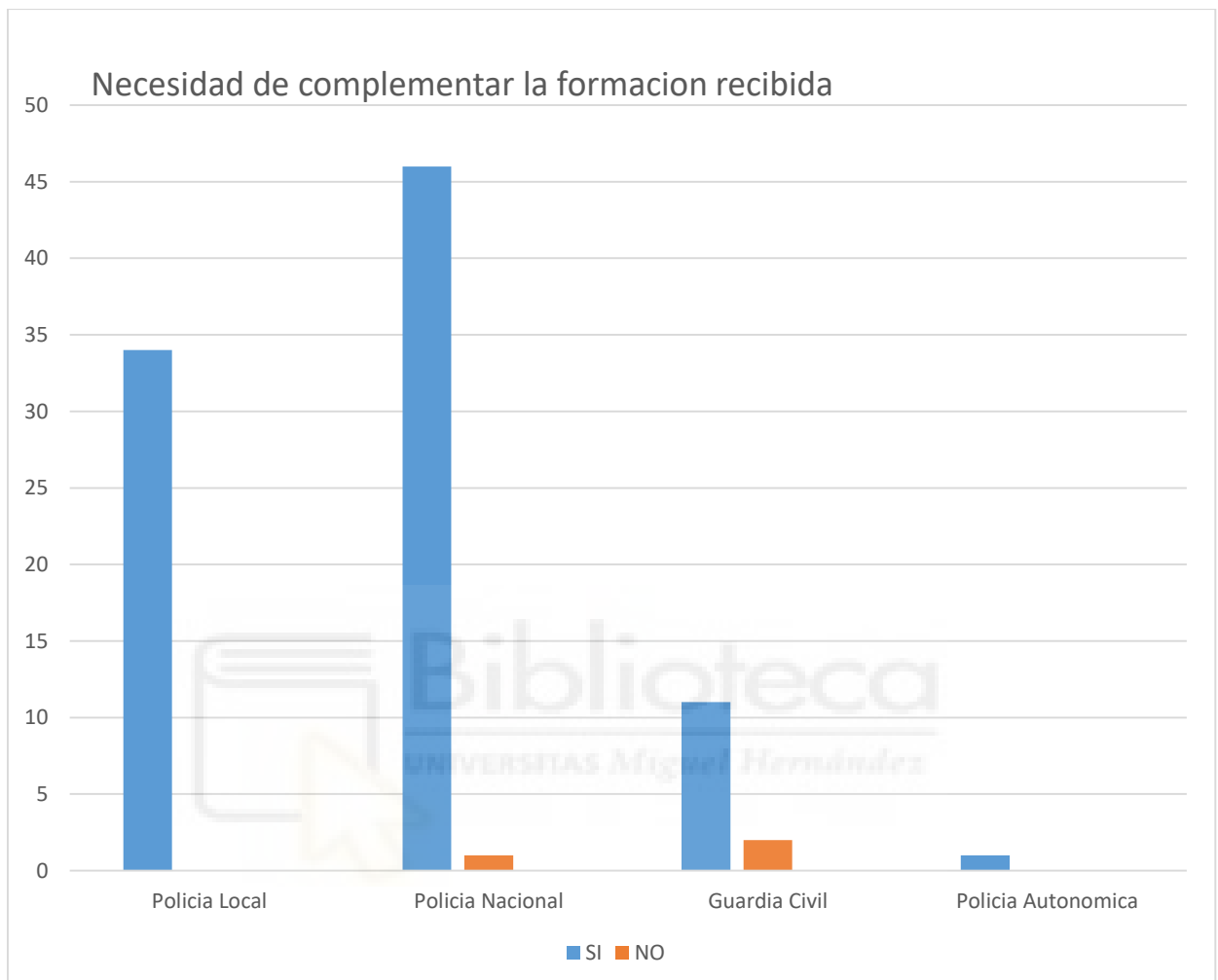
Según podemos observar en la gráfica existe una opinión muy pareja en todos los cuerpos participantes entre el SI y el NO respecto a si le supuesto un problema para desempeñar su profesión. En el caso de la Guardia Civil es un 50%-50% la opinión que tienen los agentes ante esta cuestión.

A la pregunta ¿Cree que dentro de lo posible ha puesto en práctica lo aprendido? Los resultados son los siguientes (95 Participantes)



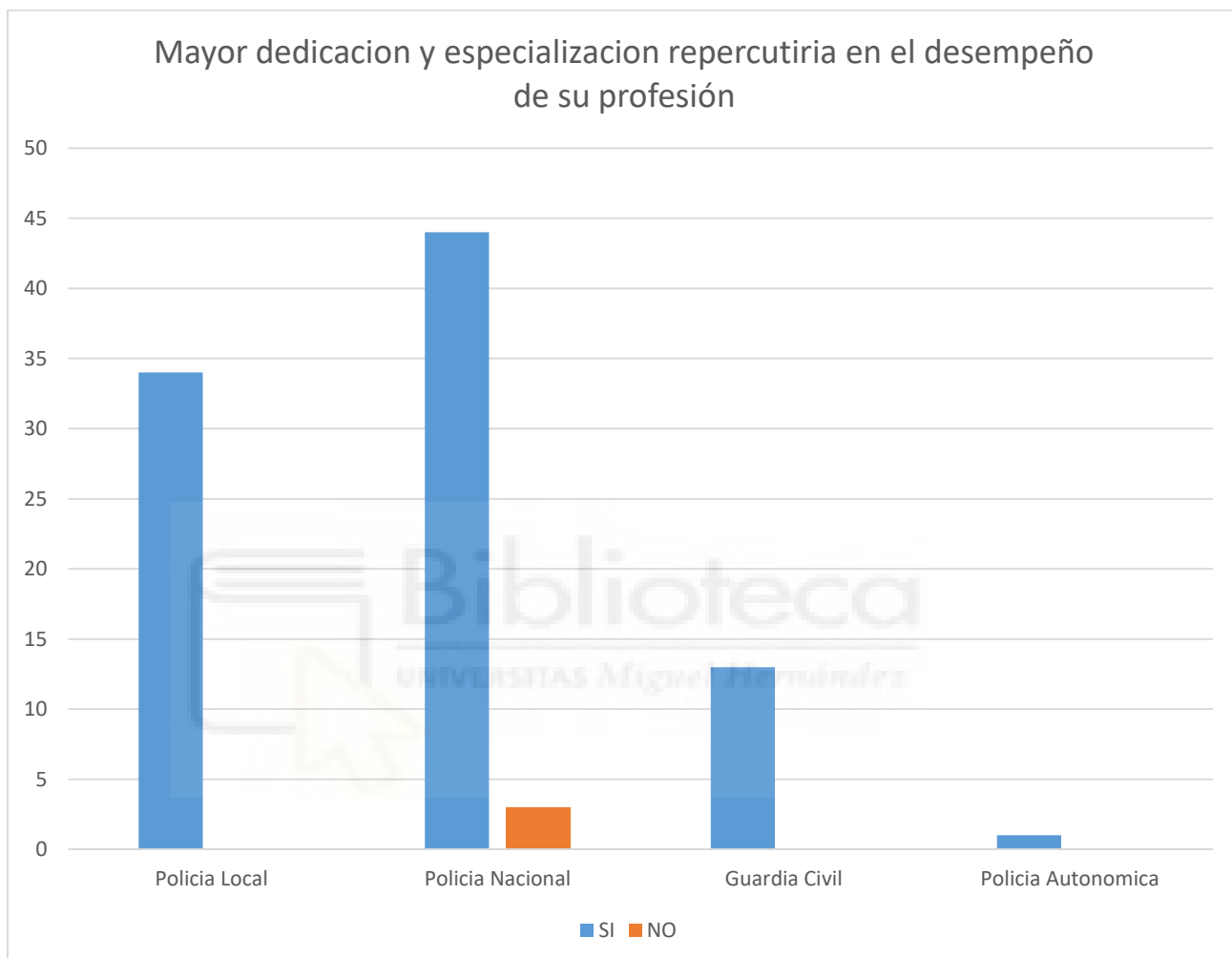
Como podemos observar en el grafico la mayoría de agentes SI ha puesto en práctica lo aprendido en la academia. En el caso de los agentes de Policía Nacional existe poca disparidad de respuestas entre los que SI han puesto en práctica lo aprendido y los que NO, en el resto de cuerpos policiales existe gran disparidad entre los resultados obtenidos donde existe mucho mayor porcentaje en el SI.

A la pregunta ¿Sería necesario complementar de manera individual la formación recibida con cursos o entrenamientos en lugares especializados? Los resultados son los siguientes (95 Participantes)



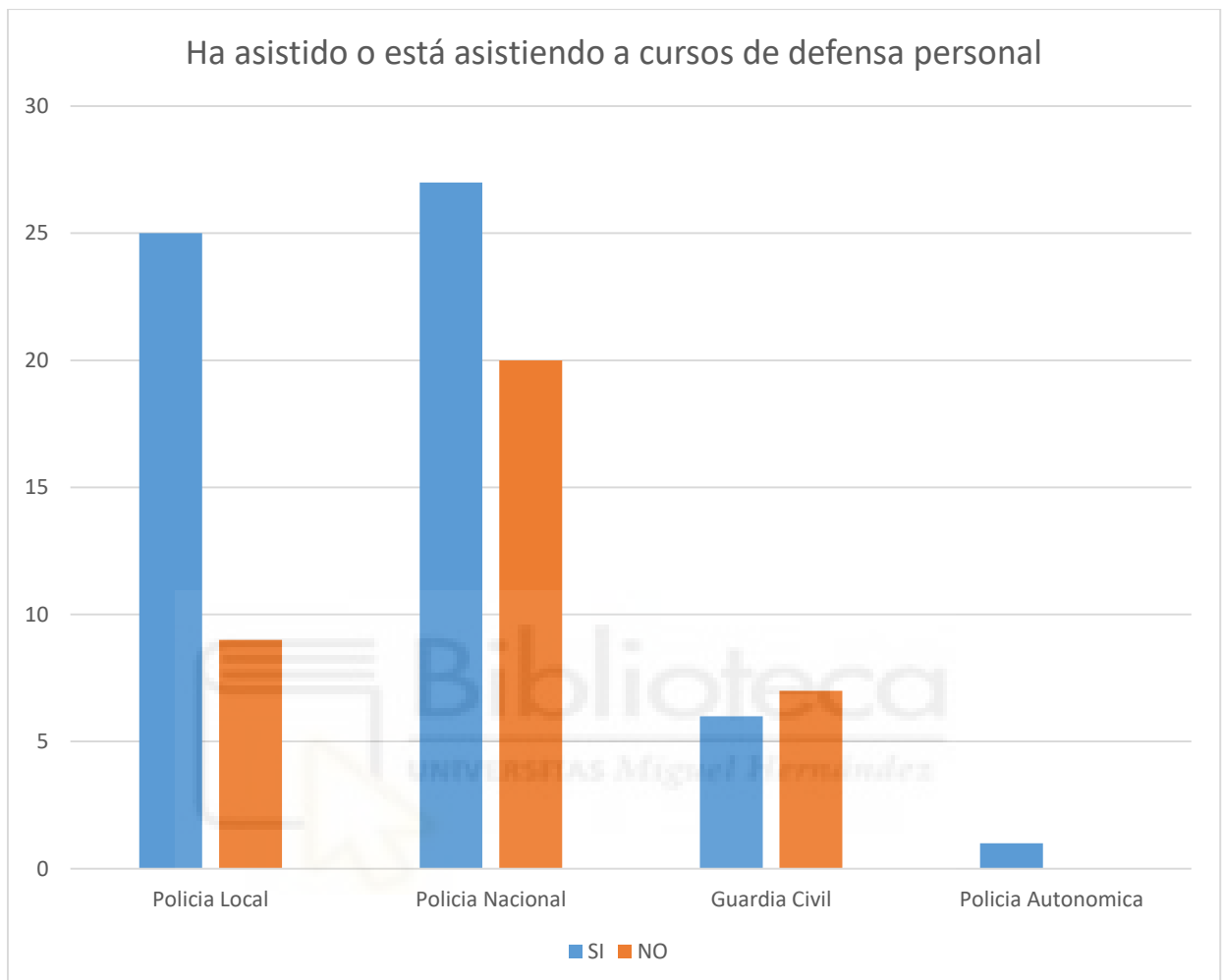
Como podemos observar en el grafico la mayoría de agentes de los diferentes cuerpos SI cree necesario complementar la formación recibida, siendo en el caso de la Policía Local el 100% de los agentes participantes. En lo que respecta a los agentes de Policía Nacional son el 97,87% y el 84,6% en el caso de la Guardia Civil los que tienen la opinión de que sería necesario complementar la formación recibida.

A la pregunta ¿Cree que una mayor dedicación y especialización repercutiría en el desempeño de su profesión? Los resultados son los siguientes (95 Participantes)



Según podemos observar en la gráfica la mayoría de agentes opinan que SI repercutiría en su labor una mayor dedicación y especialización en la materia. Siendo el 100% en los casos de los agentes de Policía Local y Guardia Civil y por lo que respecta a los agentes de Policía nacional son el 93,6% los que tienen esta opinión sobre la repercusión de su especialización y dedicación en el desempeño de su profesión.

A la pregunta ¿Alguna vez ha asistido o está asistiendo a cursos o entrenamientos de defensa personal fuera de academias de formación policiales? Los resultados son los siguientes (95 participantes)



En esta ocasión podemos observar como la mayoría de agentes de los diferentes cuerpos policiales SI acuden o han acudido a cursos de defensa personal externos a los que se imparten en las academias policiales. En el caso de los agentes de Policía Nacional y Guardia Civil los porcentajes están muy parejos no siendo así en el caso de la Policía Local donde existen gran diferencia entre las respuestas afirmativas y negativas.

A la pregunta ¿Cree que se debería formar en materia de psicología a los policías para actuaciones con personas que presenten problemas psíquicos o se encuentren drogados? Los resultados son los siguientes (95 participantes)



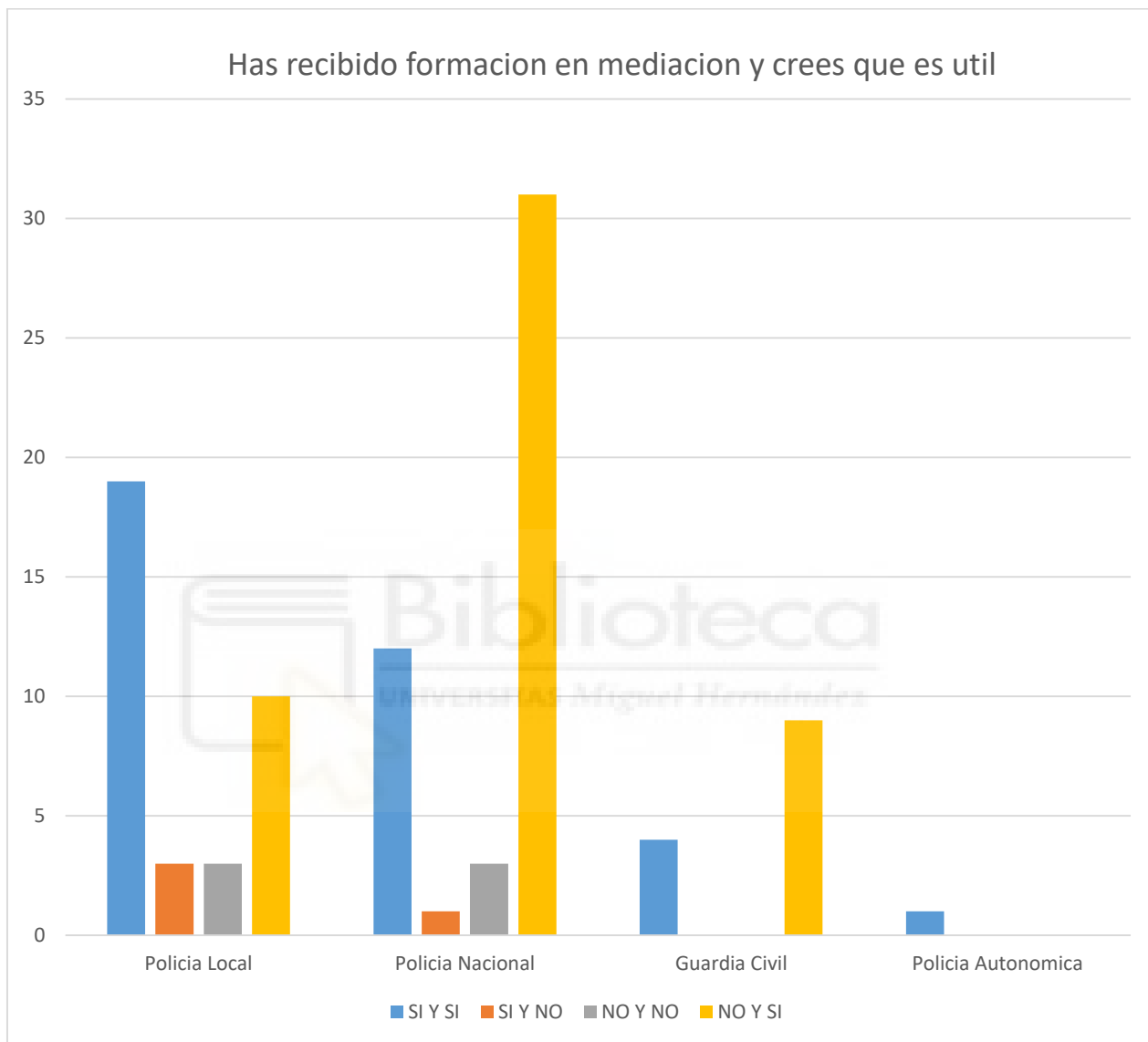
En esta ocasión podemos observar como la mayoría de agentes de los diferentes cuerpos policiales SI creen que es necesaria la formación en psicología para este tipo de intervenciones. Tanto los agentes de Policía Local y Guardia Civil son el 100% de los participantes los que comparten esta opinión y en el caso de los agentes de Policía Nacional son 93,6% los que opinan de esta forma.

A la pregunta ¿Podría repercutir en la imagen policial respecto a la ciudadanía una mayor preparación en el ámbito de la psicología, en el de la mediación y de defensa personal? Los resultados obtenidos son los siguientes (95 participantes)



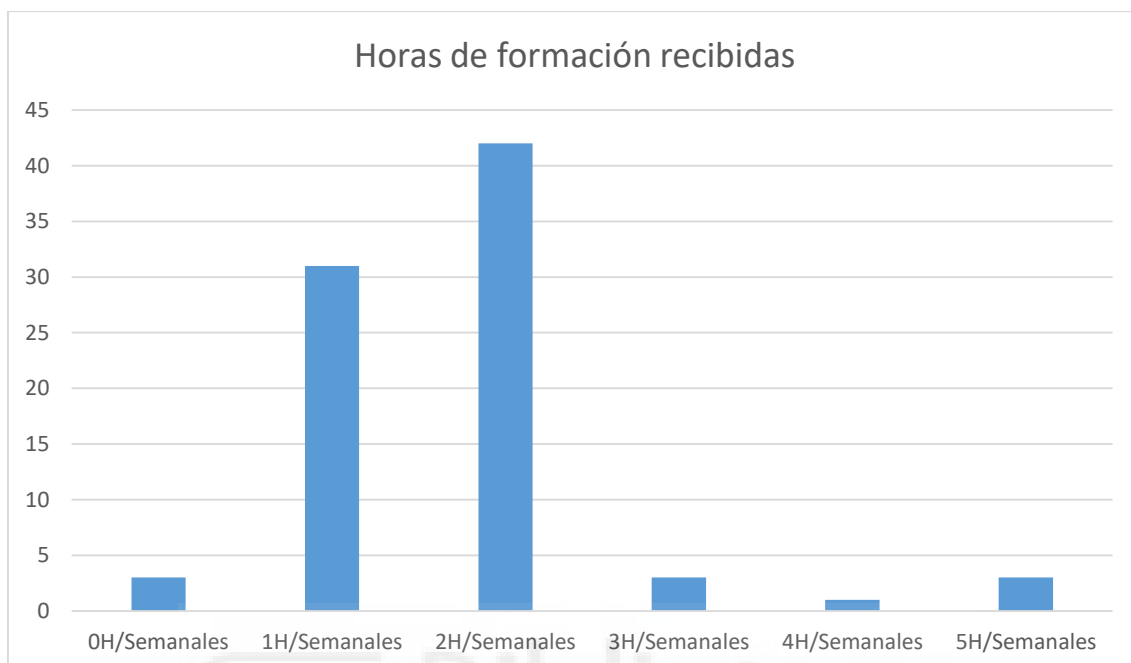
En esta grafica podemos observar que la mayoría de agentes de los diferentes cuerpos policiales SI creen que podría repercutir en la imagen de la policía una mayor formación en mediación, psicología y defensa personal. Tanto en Policía Nacional como en Policía Local el porcentaje de respuestas SI es casi del 100 %.

A la pregunta, ¿Ha recibido formación en mediación policial? ¿Cree que sería útil en su labor? los resultados obtenidos son los siguientes (95 Participantes)



En esta ocasión podemos observar como la mayoría de agentes que SI han recibido formación en mediación creen en su utilidad para desempeñar su trabajo. En el caso de los agentes de Policía Nacional y Guardia Civil en su mayoría no han recibido este tipo de formación, pero SI creen en su utilidad.

A la pregunta, ¿Cuántas horas de formación ha recibido y en qué consistían? (82 encuestados de los 95 totales han respondido la pregunta) Los resultados obtenidos son los siguientes:



Respecto a en qué consistía la formación recibida en su mayoría los resultados obtenidos han sido de engrilletamiento, reducción y formas de golpeo en caso de defensa ante un ataque, de forma muy básica en todos ellos. La media de horas semanales que se reciben en las academias de policía es de 2,13H/Semanales

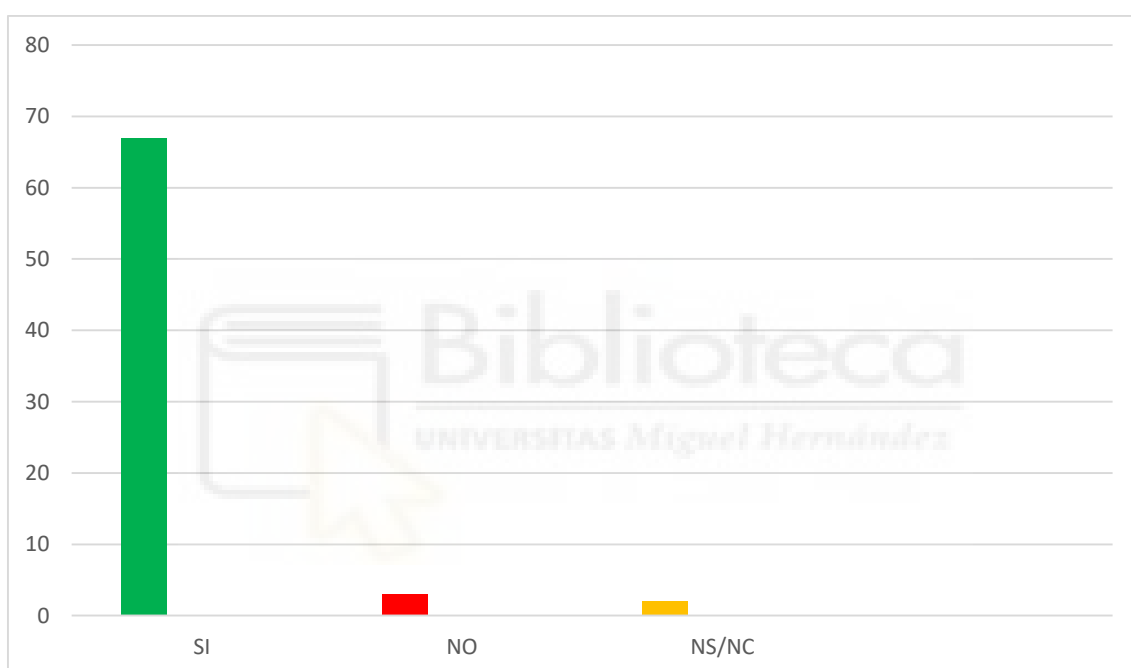
A la pregunta ¿Qué otras disciplinas formativas pueden ser útiles en el desempeño de su profesión? (64 encuestados de los 95 totales han respondido a esta pregunta) Los resultados que más se han repetido han sido los siguientes:

- Primeros auxilios
- Psicología policial
- Intervención con vehículos, entrada en inmuebles, etc.
- Judo verbal, violencia de género, minorías raciales, suicidio, drogas
- Control estrés
- Reducción y engrilletamiento
- Personas con discapacidad y menores

- Negociación
- Persuasión
- Control de Emociones
- Resolución conflictos privados
- Gestión del estrés
- Legislación
- Prevención del suicidio
- Manejo de armas de fuego y Taser
- Formación en habilidades sociales y manejo de situaciones críticas
- Uso del arma en situaciones reales
- Actuación con menores
- Trato con personas discapacitadas (sordas, bajo CI, problemas mentales.)
- Interacción con personas con discapacidades cognitivas y trastornos neurológicos (autismo, asperger,)
- Psicología con el trato al ciudadano
- Formación en armas eléctricas tipo Taser
- Utilización progresiva de diferentes armas, escalabilidad, transiciones
- Que se facilite que el policía mantenga una adecuada forma física, dentro de las horas de trabajo como hacen en las UIP/GEO, bien con la adecuación de gimnasios en las comisarías de policías, abiertos las 24h en las se desarrolla el trabajo policía, bien con bonos de acceso gratuito a gimnasios privados
- Más prácticas de tiro. Más técnica de defensa personal conjuntas con compañeros.
- Decisión

En relación a la pregunta, en caso de utilizar y portar pistolas eléctricas en su cuerpo policial ¿Qué tipo de formación ha recibido sobre ello y cree que ha recibido las horas de formación necesarias? (54 encuestados de los 95 totales han respondido esta pregunta) La mayoría de los encuestados manifiestan que no portan este tipo de arma y los que la portan manifiestan que la formación es muy escasa.

A la pregunta, ¿Sería una herramienta de trabajo útil para situaciones conflictivas? Los resultados son los siguientes: (72 encuestados de los 95 totales han respondido esta pregunta)



Podemos observar una gran tendencia al SI por parte de los encuestados en referencia a la utilidad del Taser como herramienta de trabajo en situaciones conflictivas.

6. Conclusiones

A modo de conclusión del trabajo y con el fin de responder a nuestra hipótesis inicial planteada, se ha realizado un análisis de los datos e información extraída a través del cuestionario difundido entre diferentes miembros de las F.F.C.C.S.E y podemos concluir que: Respecto a la formación en técnicas de defensa personal que se recibe en las academias policiales suele ser muy escaso el número de horas que se imparte a la semana y en algunos casos solo tratando aspectos como la detención e inmovilización dejando de lado muchas otras técnicas útiles de aplicación en el día a día, siendo necesario aumentar el número de horas que se imparten en las academias de manera considerable. La especialización en este tipo de tácticas y una mayor implicación es muy importante ya que puede provocar una mejora tanto a nivel de imagen policial como de la labor que realizan los agentes. La carencia de esta formación en defensa personal ha obligado a algunos agentes a tener que formarse de manera individual con cursos o en lugares especializados para agentes de policía en busca de complementar y mejorar su formación de base adquirida en la academia. Otro de los aspectos que debemos tener en cuenta sobre la necesidad de la mejora de este tipo de formación es la prevención del estrés situacional y crónico, que como bien he mencionado anteriormente, se necesita una buena formación tanto táctica, mental y física para afrontar las situaciones complejas y poder prevenir su aparición. Es por esto que muchas agentes ante esta falta de formación y la consecuente aparición del estrés suele llevar a realizar acciones improvisadas y erróneas que pueden desencadenar consecuencias fatales a nivel policial, personal e imagen de la institución que representan.

Respecto a la formación recibida en el uso de la mediación para la resolución de conflictos solo los agentes de policía local manifiestan que tienen este tipo de formación o nociones de ella. Es necesario implementar en el resto de cuerpos policiales esta forma de resolver los conflictos diarios de la sociedad a la que sirven, haciendo crecer al agente tanto a nivel personal como profesional y adquiriendo nuevas herramientas muy necesarias para desempeñar mejor su profesión. Tanto es así que la mayoría de los encuestados que no habían recibido este tipo de formación reconocían la importancia y la utilidad de poder

utilizar la mediación como manera de resolver las intervenciones que en su mayoría se podrían solucionar sin necesidad de denuncias ni alargar los procesos que las mismas partes implicadas pueden resolver en ese momento.

En relación a otras disciplinas que podrían incorporarse en la formación que reciban los futuros policías son numerosas las ideas que surgen y que serían de gran utilidad implementarlas. Algunas de ellas son la implementación de protocolos para la intervención en casos de suicidio, aumentar la formación en primeros auxilios, fomentar el mantenimiento de la forma física en horario laboral, realizar una formación más completa del uso del Taser, mejorar el uso de las armas de fuego, mejorar la formación en legislación y deontología, cursos para mejorar el trato con el ciudadano...etc. Otra de las cuestiones que se debe analizar es la formación que reciben los agentes en casos de personas alcoholizadas, drogadas o con problemas psicológicos. Según hemos podido ver en el marco teórico y en el cuestionario es muy escaso el nivel de formación en este sentido y la inexistencia de protocolos establecidos para este tipo de intervenciones tanto para agentes de policía como para sanitarios. Por este motivo sería muy interesante implementar protocolos de actuación junto a sanitarios y expertos en la materia para resolver con éxito estas intervenciones tan complicadas, sin dejarlo a la improvisación o criterios de los agentes derivando en el uso de la fuerza en casos no justificados o pudiendo solucionar la intervención de otra manera más eficaz y menos dañina para el enfermo.

Por último, en relación al uso del Taser y su utilidad en la labor policial concluyo que sería de gran utilidad según la legislación vigente en caso de uso del arma de fuego. De esta manera se podría disponer de una herramienta intermedia entre el arma de fuego y bastón policial para casos de ataques con arma blanca o en casos en que las personas se encuentren alteradas y no se pueda reducir de manera sencilla. Esta afirmación esta corroborada en la encuesta por la mayoría de agentes que disponen de ella y de los que aún no disponen de ella, aunque manifiestan que la formación en su uso es muy escasa y se debería aumentar para mejor uso. Por lo tanto, la respuesta que obtenemos a nuestra pregunta inicial sobre si las F.F y C.C.S.E tienen la formación suficiente en resolución de conflictos es NO. Haría falta hacer un profundo análisis e implementar un nuevo modelo de enseñanza en las academias para que los

futuros agentes de los diferentes cuerpos policiales dispongan de las suficientes herramientas para flexibilizar sus actuaciones y lograr resultados más eficaces y eficientes.



Las imágenes 1 hasta la 7 han sido obtenidas del libro “Intervención Operativa Policial” (Antonio Coque,2017) y la imagen 8 ha sido obtenida del “Manual Gestión Estratégica, Táctica y Operativa Policial” (Manuel Ocaña Alemany 2019)

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3

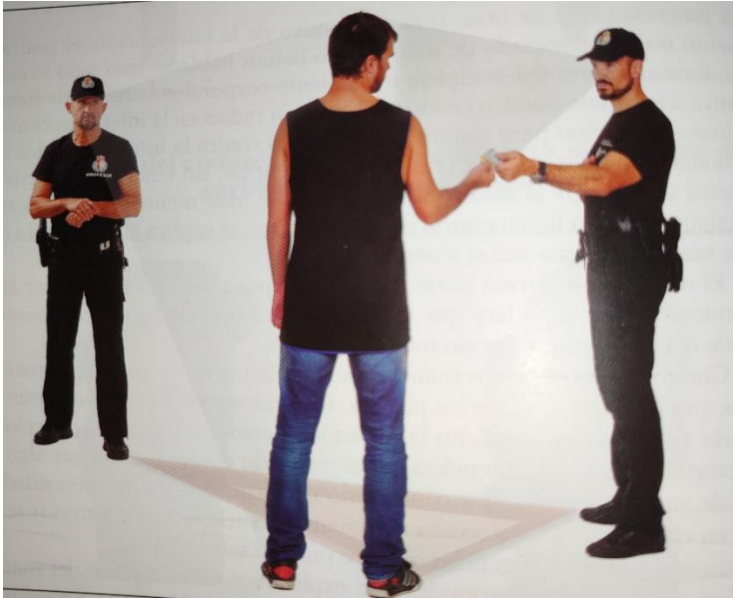


Imagen 4

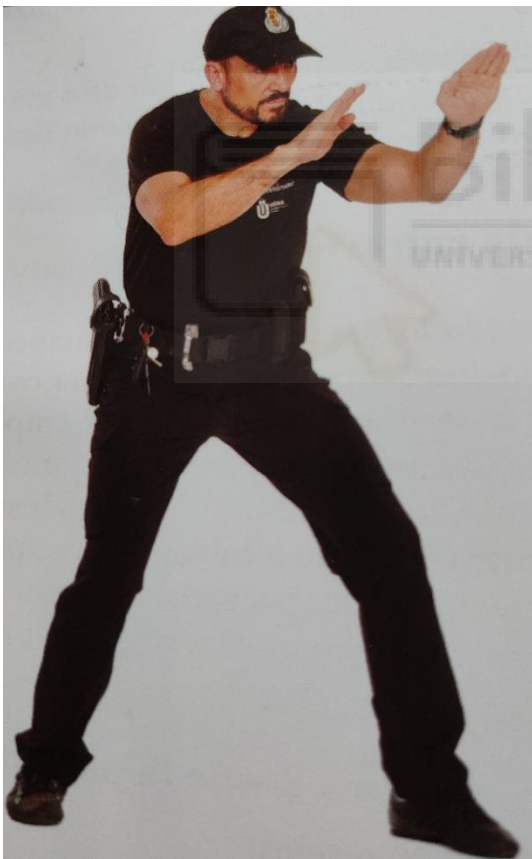


Imagen 5

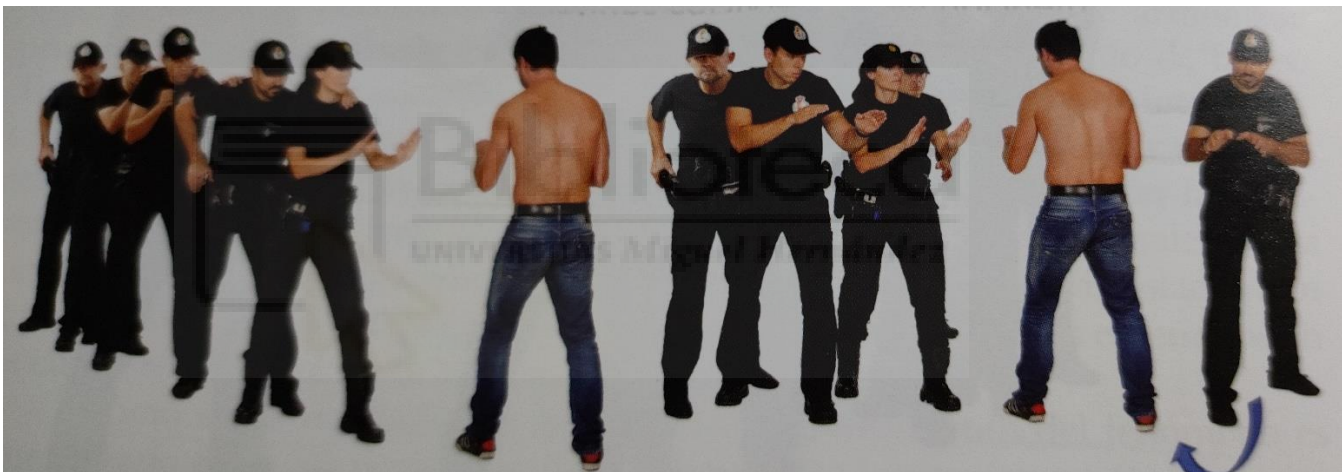
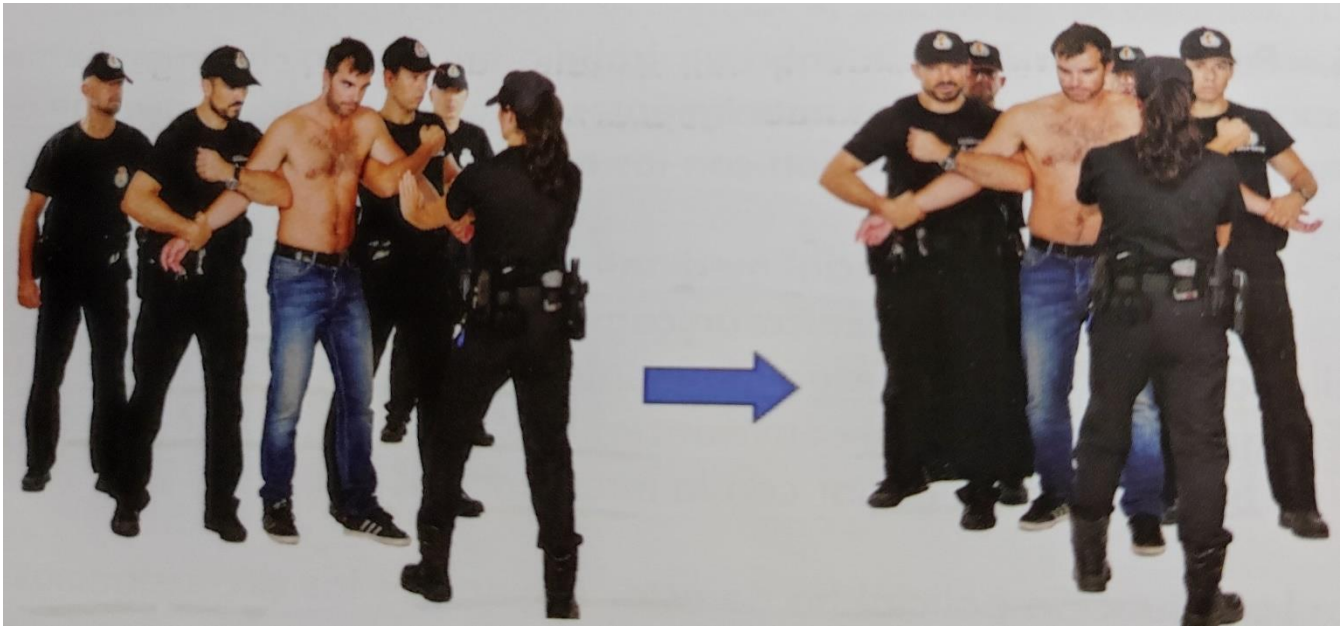


Imagen 6

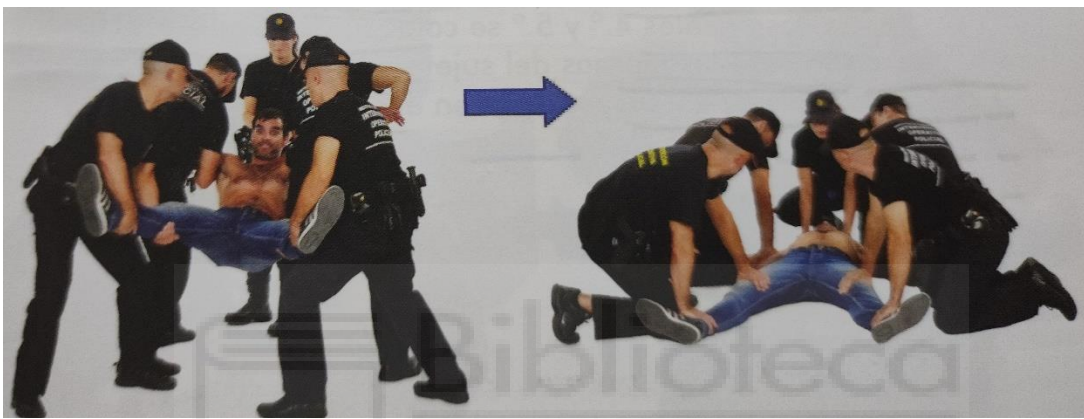
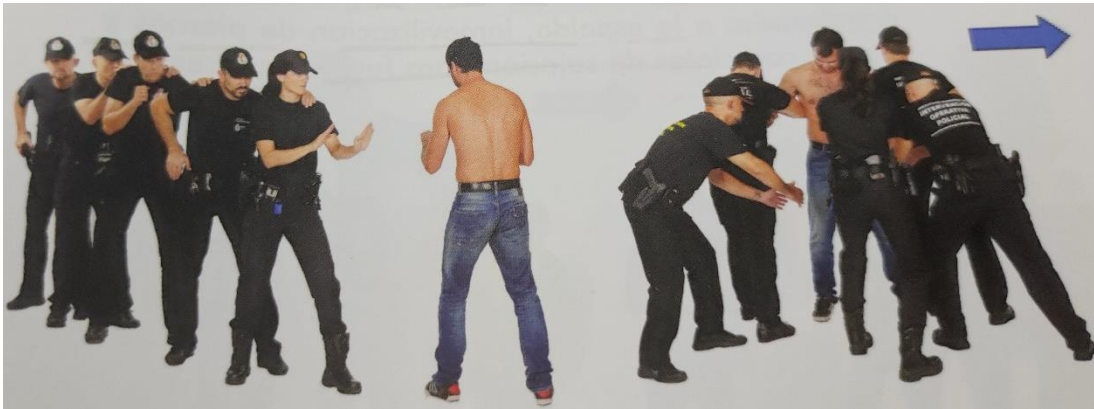


Imagen 7



Imagen 8

PENSAMIENTOS NEGATIVOS	PENSAMIENTOS POSITIVOS
SOY UN DESASTRE NO PUEDO SOPORTARLO ME SIENTO DESBORDADO NO PUEDO CONTROLAR LA SITUACIÓN LO HACE A PROPÓSITO	SOY CAPAZ DE SUPERAR LA SITUACIÓN SI ME ESFUERZO SALDRA BIEN PREOCUPARME NO FACILITA LAS COSAS PUEDO LOGRARLO NO SE DA CUENTA DE QUE ME MOLESTA

PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO REALIZADO.

1. ¿A qué cuerpo policial pertenece?
2. ¿Cuántos años lleva ejerciendo en el cuerpo?
3. ¿En qué localidad ejerce su profesión?
4. ¿Cree que es suficiente la formación básica que se recibe en la academia en el tema de defensa personal ante situaciones conflictivas (tanto en escala básica como posteriores ascensos o cursos de especialización)?
5. Describe brevemente cuanto tiempo dura, las horas lectivas dedicadas y en que consiste la formación recibida.
6. ¿En caso de responder de manera negativa en la pregunta 4, le ha supuesto un problema en el desempeño de su profesión?
7. ¿Cree que dentro de lo posible ha puesto en práctica lo aprendido?
8. ¿Sería necesario complementar de manera individual la formación recibida con cursos o entrenamientos en lugares especializados?
9. ¿Cree que una mayor dedicación y especialización repercutiría en el desempeño de su profesión?
10. ¿Alguna vez ha asistido o está asistiendo a cursos o entrenamientos de defensa personal fuera de academias de formación policiales?
11. ¿Cree que se debería formar en materia de psicología a los policías para actuaciones con personas que presenten problemas psíquicos o se encuentren drogados?
12. ¿Podría repercutir en la imagen policial respecto a la ciudadanía una mayor preparación en el ámbito de la psicología, en el de la mediación y de defensa personal?
13. ¿Ha recibido formación en mediación policial? ¿Cree que sería útil en su labor?

14. A parte de las disciplinas anteriormente descritas, ¿Existe algún área más en la que se debería formar y cree que sería beneficiosa en el trato con el ciudadano en situaciones conflictivas?
15. En caso de utilizar y portar pistolas eléctricas en su cuerpo policial ¿Qué tipo de formación ha recibido sobre ello y cree que ha recibido las horas de formación necesarias? (Especifique cuerpo perteneciente)
16. ¿Sería una herramienta de trabajo útil para situaciones conflictivas? Justifique brevemente su respuesta y especifique cuerpo perteneciente



8. Bibliografía

- BARONA, S. (2009). *Solucion extrajudicial de conflictos* . Valencia: Tirant lo Blanch.
- BORG, J. (2009). *La persuasión; el arte de influir en las personas*. Madrid: Pirámide.
- Borgarello, M. E. (2019). Prevencion de estrés y Burn Out en el Equipo de Salud. *Asociacion Medica Argentina*, 34-38.
- C.LAZÁRO. (2014). *Marco juridico de la medacion policial*. Madrid: Dykinson.
- C.VIDALES-J.L.CARQUE. (2014). *Policía Comunitaria.Una Policía para la Sociedad del siglo XXI*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- CABALLO MANRIQUE, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- CARQUE, J. (2014). *Nuevs retos de la Policía Comunitaria: en busca del diálogo permanete entre vecinos y Policía*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- COBLER,E.-R. GALLARDO,C. LÁZARO - J. PÉREZ. (2015). *Mediacion Policial.Práctica para la gestión del conflicto*. Madrid: Dykinson.
- Contreras,O;Chavez,M. y Aragón,L.A. (2012). Estilos de afrontamientos al estrés y pensamiento constructivo en estudiantes universitarios. *Journal of Behavior,Health&Social Issues*, 39-53.
- COQUE, A. (2004). *Defensa personal policial.Principios Legales y Protocolos de Intervención* . Madrid: Ediciones Librería Argentina.
- COQUE, A. (2013). *Inteligencia verbal.Defensa Verbal y Persuasión*. Madrid: EDAF.
- COQUE, A. (2016). *Textos y temario docente del curso universitario de experto en Intervencion Operativa Policial*. MADRID: UDIMA.
- CORNELIUS,H- FAIRE,SH. (1989). *Tú ganas,yo gano. Todos podemos ganar*. Móstoles: Gaia Ediciones.

- CURUCHELAR, G. (2012). *Mediacion y Resiliencia. Formacion basica en gestion,resolucion y transformacion de conflictos*. Buenos Aires: Fundacion Editora Notarial.
- Delboni, T. (1997). *Vencendo o stress: como melhorar al relações de trabalho para viver melhor*. São Paulo: Makron Books.
- DISPENZ, J. (2008). *Desarrolla tu cerebro.La ciencia de cambiar tu mente*. Madrid: La Esfera de los Libros.
- E.COBLER,R.GALLARDO,C.LAZÁRO,J.PÉREZ. (2014). *Mediacion Policial. Teoría para la gestión del conflicto*. Madrid: Dykinson.
- ESCALANTE, J. (2011). *Manual del Policia*. Madrid: La Ley.
- FONT, A. (2003). *Tratamiento y transformación de conflictos*. Barcelona: Aiel.
- FUNES LAMPONI, S. (2007). *Hacia un mayor conocimiento de la mediacion y el tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- GALLARDO CAMPOS, R. (2013). Construyendo la Mediacion Policial. *Revista Foro Jurídico Iberoamericano*, 8-9.
- GALLARDO CAMPOS, R. (2013). Mediación, policía y cambio social. *II Congreso Nacional de Mediación FAPROMED:La mediación,crisis social y nueva ciudadanía*. Madrid.
- GALLARDO CAMPOS, R. (2013). *Mediacion,policia y cambio social*. Madrid.
- GALLARDO CAMPOS,R.A- COBLER MARTINEZ,E. (2012). *MEDACION POLICIAL: EL MANUAL PARA EL CAMBIO EN LA GESTION DE CONFLICTOS*. VALENCIA: TIRANT LO BLANCH.
- GROVER, K. (1991). *LA MEDIACION Y SUS CONTEXTOS DE APLICACION*. BARCELONA: PAIDOS MEDIACION 1.
- HERRERO HERRERO, C. (1994). *Modelos de Policia y realidad española*.
- Hüther, G. (2012). Biología del miedo. En *El estrés y los sentimientos* (págs. 57-59). Plataforma Editorial.
- Ley 5/2012 Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (6 de Julio de 2012).

- Ley 52/2008 Aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles
(Parlamento Europeo y del Consejo 21 de Mayo de 2008).
- Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local (2 de Abril de 1985).
- Ley Organica 2/1986 Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (1986).
- MAGRO,V-C.HERNÁNDEZ-J.P CUÉLLAR. (2012). *Mediación Penal. Una visión práctica desde dentro hacia fuera*. San Vicente (Alicante): Club Universitario.
- MAURICE,J.E-TOBIAS,E.S.FRIEDLANDER,B.S. (1999). *Educación con inteligencia emocional*. Barcelona: Plaza y Janés.
- MEDINA, J. (2003). Inseguridad ciudadana,miedo al delito y policía en España. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* , 05-03.
- MORALES,FRANCISCO; HUICI,CARMEN Y MOYA,MIGUEL. (2009). *Persuasión y cambio de actitudes*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- MUNDUATE JACA, L-BARON DUQUE,M. (2001). *LA MEDIACION COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS*. SEVILLA: UNIVERSIDAD DE SEVILLA.
- Murta,G.S. & Tróccoli,T.B. (2004). Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. *Teoria e Pesquisa*, 39-47.
- RAMIREZ, A. (2005). *Estrategias sociales de policía*. Madrid: Dykinson.
- REDORTA LORENTE, J. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- REDORTA LORENTE, J. (2007). *Cómo analizar conflictos*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- REDORTA, J. (2004). Aspectos críticos para implementar la mediación en contextos de policía. *Revista Catalana de Seguridad Publica*, 29-46.
- REDORTA,J.-R. GALLARDO. (2014). Nuevas herramientas en seguridad pública: la mediación policial. *Revista e-mediación*, 1-17.

- ROBENS.G, J. (1997). *RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS*. ECUADOR.
- RUIZ ORDOÑEZ, Y. (2006). Analisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial. *Jornadas del Fomento de la Investifacion en la Universitat Jaume I*.
- RUIZ,SALVADOR: OSUNA,EDUARDO , COQUE,ANTONIO. (2016). *La intervención policial con sujetos confusos-agitado*. Madrid: Cuadernos de la Guardia Civil nº 52.
- S.LUNDGREN. (1991). *LA NATURALEZA Y LA RESOLUCION DE CONFLICTOS*. BARCELONA: PAIDOS MEDIACION 1.
- SÁNCHEZ GARCIA, I. (1995). *Ejercicio legítimo del cargo y uso de las armas por la autoridad*. Barcelona: Bosch Editor.
- Santos Amaya,I. M; Martin Cazorla,Fernando; Ramos Medin,V. y Rubio Lamía,L. O. (2013). *Estudio y análisis médico-legal de las muertes en privación de libertad en Málaga*. Madrid: Cuadernos de Medicia Forense.
- VALDO GRAJALES, L. (2003). *MEDIOS ALTERNATIVOS A LA RESOLUCION DE CONFLICTOS*. MEXICO D.F.
- VIDALES, C. (2012). Seguridad ciudadana,policas de seguridad y estrategias policiales. *Revista Estudios penales y Criminológicos*, 469-502.
- VINYAMATA, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.