



LA MEDIACION EN LOS CUERPOS POLICIALES.

AUTOR: ANGEL FERNANDEZ RODRIGUEZ.



AUTOR Y EDICIÓN:
©ANGEL FERNANDEZ RODRIGUEZ.
Policía Local Andújar (Jaén).



safecreative

2207301698259

INFO ABOUT RIGHTS

© Reservados todos los derechos del Autor, queda prohibida cualquier copia total o parcial de esta obra para su inclusión en otras publicaciones, salvo autorización expresa de su autor. Queda autorizada su impresión y difusión por cualquier tipo de medio.

Contenido

1.- DEFINICION DE CONFLICTO.....	1
1.2.- TIPOS Y CAUSAS DE LOS CONFLICTOS.....	3
1.3 ELEMENTOS DE LOS CONFLICTOS.	5
1.4 FASES DEL CONFLICTO.....	6
1.5 ESTILOS DE COMPORTAMIENTO ANTE UN CONFLICTO.....	7
2.- LA MEDIACION EN LOS CONFLICTOS.	8
2.2 VENTAJAS DE LA MEDIACION.....	10
2.3 PRINCIPIOS DEL PROCESO DE LA MEDIACION.	10
2.4 TECNICAS DE MEDIACION.	12
2.5 CLASES DE MEDIACION.	13
2.6.- EL MEDIADOR POLICIAL.	17
2.7 HABILIDADES COMUNICACIONALES DEL MEDIADOR.	18
2.8.- FASES EN EL PROCESO DE MEDIACION.	21
3.- NORMATIVA ESTATAL SOBRE MEDIACION	23
<i>Ley Organica 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.</i>	23
<i>Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil.....</i>	23
<i>Ley 7/85, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL).....</i>	24
<i>Ley de Enjuiciamiento Criminal (LEcrim).</i>	24
<i>Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles y RD 980/2013, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.</i>	25
4.- BIBLIOGRAFIA.....	27



INTRODUCCION.

En un accidente de circulación dentro de nuestra demarcación, ¿la policía local está realizando un proceso de mediación con los implicados? ¿Está utilizando herramientas y habilidades de las que son habituales en un proceso de mediación?

La Mediación Policial es una técnica más, utilizada por los agentes de la autoridad ofrecida a los ciudadanos para la resolución de conflictos que pueden surgir en el día a día, evitando que estas situaciones acaben en procesos penales o administrativos largos y/o penosos, y que terminan rompiendo relaciones personales. Se ofrece a las partes implicadas, que sean ellos los que decidan de forma libre y voluntaria una solución al conflicto.

Existen conflictos en los que la Policía no puede mediar como en aquellos delitos que se encuentran tipificados en el Código Penal, cuando el hecho esté inmerso en un procedimiento judicial o cuando una de las partes implicadas sea la Administración.

No debe de extrañarnos que en muchas ciudades de nuestro país, la llamada mediación Policial se esté convirtiendo en una gran prioridad, ya que en gran variedad de intervenciones policiales que atañen a cuestiones tan amplias como una apropiación indebida, impago de alquileres, daños (ámbito judicial), insalubridad vivienda o molestias de carácter general, se ha prestado como un primer interviniente rápido y muy eficaz.

Los agentes “mediadores” son profesionales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, con formación especializada en mediación de conflictos, que ofrecen a los ciudadanos una herramienta cercana y rápida para solventar los conflictos del día a día.

Para ello los agentes mediadores aparte de tener formación específica en la resolución de estos conflictos, cuentan con un “apoyo” legal, la **Ley 5/2012 de Mediación**, así como la propia **Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (L.O 2/86)**, exigiendo la cooperación de los agentes de la autoridad en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

Con dicha mediación se obtendrá una convivencia pacífica, potenciar el dialogo y la cohesión social y dotar la ciudadanía de herramientas para solucionar futuros conflictos, valores propios de la cultura de la mediación o un espacio de servicio público donde se atiende al ciudadano que tiene un conflicto. En la presente publicación, realizaremos un recorrido por el contexto normativo de la mediación en España y de su relación con la actuación de la Policía Local.

1.- DEFINICION DE CONFLICTO.

Un conflicto podemos definirlo como:

“Una situación en la cual dos o más personas con intereses distintos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Por su condición a menudo extrema o por lo menos nacionalista en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente involucrados o a personas externas no involucradas en el conflicto.”

La ciencia que estudia la temática referida a los “conflictos” es la conflictología, esta designa a las ciencias del conflicto el compendio de conocimientos científicos y de los métodos y técnicas de intervención que se derivan. Es una disciplina abierta, plural e integradora dedicada a la observación, comprensión e intervención de los procesos conflictivos de cualquier tipo.

Hablar de los conflictos es hacer una referencia a aquellas situaciones habituales de la convivencia en las que las ambas partes implicadas perciben que sus intereses son divergentes, o creen que sus aspiraciones actuales no pueden ser alcanzadas de forma simultánea y pueden tener su origen entre otras en problemas por:

- Problemas vecinales o de convivencia.
- Medioambientales.
- Provocados por la exclusión social.
- Surgidos en el ámbito escolar.
- Salubridad.
- Diferencias interculturales.
- Molestias por ruidos.
- Malos olores.
- Molestias por obras.
- Molestias por animales/mascotas.
- Problemas de salubridad e higiene.
- Problemas por el uso de espacio público (parques, plazas, etc.)



En multitud de ocasiones, los conflictos no deberían ser competencia de la policía, sino más bien del sistema educativo o de las instituciones sanitarias.

El conflicto adquiere un valor universal, puesto que es percibido por individuos, incardinándose en una determinada estructura social que crea y define dicho conflicto. Los conflictos, generalmente presentan similares manifestaciones:

- Las relaciones se deterioran.
- La comunicación se interrumpe.
- Los sentimientos se resienten.
- Las actitudes se polarizan.
- Se pierde tiempo y dinero.
- Las partes se sienten heridas y desapoderadas.

Si la respuesta al conflicto es la correcta, puede no ser un proceso negativo, sino que, al contrario, generará cambios personales y sociales positivos.

Existen multitud de modelos analíticos del conflicto pero de forma muy general podemos reducirlos a dos categorías fundamentalmente: **procesuales y estructurales**.

Los modelos procesuales pretenden examinar el conflicto identificando los acontecimientos principales desde la perspectiva individual de cada uno de los participantes, pudiendo distinguir cinco elementos principales:

- La frustración.
- La conceptualización.
- La conducta.
- La reacción de la otra parte.
- El resultado final.

Los modelos estructurales en cambio, enfocan el estudio tratando de averiguar cómo las condiciones explican los acontecimientos, identificando parámetros de influencia y especificando la forma de esa influencia.

Estos parámetros son relativamente estables pero susceptibles de ser cambiados a medio o largo plazo por cuanto afectan a elementos tales como: predisposiciones

conductuales, presiones sociales, reglas y procedimientos de decisión y negociación e interdependencia mutua.

Todos los modelos de análisis señalan la naturaleza cíclica del conflicto y, dado que el modelo sólo pretende comprender uno de esos ciclos, que hemos denominado "episodio conflictivo", abarcar todo un historial exige la aplicación sistemática y repetitiva del modelo. Nuestro modelo es de carácter multidimensional y pretende recoger las ventajas de los modelos procesales y de los estructurales. Se trata pues, de un modelo dinámico-estructural.

1.2.- TIPOS Y CAUSAS DE LOS CONFLICTOS.

De forma genérica podemos hablar de las distintas causas que pueden suponer o generar un conflicto categorizándolos en grandes grupos de conflicto siendo estos:

- Los conflictos entre los datos. Sabemos que un elemento necesario del conflicto es la heterogeneidad de creencias, tu visión y/o interpretación de la realidad es subjetiva y puede diferir de la de otros incluso con los mismos datos, lo que genera conflictos.

- Conflicto de intereses, cuando se produce un enfrentamiento entre un interés público y los intereses privados de una persona.
- Conflictos de relaciones, se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa comunicación entre las partes.
- Conflictos de valores, se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles
- Conflictos estructurales, cuando el valor más relevante de una persona es su autoconcepto. Si quieres hacerle daño, es ahí donde hay que ir. Son intereses sustantivos, procedimientos, psicológicos... e incluso el carácter competitivo percibido o real.



<p>Los conflictos de intereses son provocados por:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El carácter competitivo de una persona que es percibido o es real. ✓ Los intereses sustantivos (contenidos). ✓ Los intereses de procedimiento. ✓ Los intereses psicológicos.
<p>Los conflictos de relaciones son provocados por:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las emociones intensas. ✓ Percepciones erróneas o “estereotipos”. ✓ Comunicación mediocre o errónea. ✓ Un comportamiento negativo repetitivo.
<p>Los conflictos de valores son provocados por:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diferentes criterios de evaluación de las ideas o del comportamiento. ✓ Metas valiosas intrínsecamente excluyentes. ✓ Diferentes formas de vida, religión o ideología.
<p>Los conflictos estructurales son provocados por:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El carácter competitivo que es percibido o es real. ✓ Los intereses sustantivos (contenidos). ✓ Los intereses de procedimiento. ✓ Los intereses psicológicos.

En el mundo del derecho se hace una clasificación en dos grandes tipos de conflictos: De Intereses (ambas partes quieren algo) o jurídicos (de interpretación legal, una misma norma que dos partes interpretan de forma distinta). No obstante, estos últimos también son conflictos de intereses, porque cada uno interpreta la realidad tal y como sea más beneficiosa para su persona.

1.3 ELEMENTOS DE LOS CONFLICTOS.

Todo conflicto tiene tres elementos bien diferenciados:

- Personas/Partes.
- Problemas.
- Procesos.

Personas.

Todo conflicto está protagonizado por un número mínimo de dos personas. Cuando usamos el término “partes” es para referirnos a los conflictos acontecidos entre grupos o, entre un grupo y una persona.

Elementos relativos a las PERSONAS (Lederach, 2000):

1. Protagonistas:

Principales, con un interés directo en el objeto del conflicto.

Secundarios, con los mismos intereses que los principales pero sin un papel activo en el conflicto.

Intermediarios, que se encargan de facilitar la resolución, pudiendo ser imparciales o tomar partido según sus propios intereses. Aquí entra la figura del mediador (agentes de Policía)

2. Asuntos y problemas.

Es importante para el mediador, saber distinguir entre lo que es un conflicto y un problema, puesto que un problema mal definido o resuelto puede llegar a ser el origen del conflicto. También hay que saber identificar el origen del conflicto y definirlo.

| Conflicto = Relación |

| Problema = Situación |

- El problema es una situación cuya percepción nos alerta de que el acontecimiento en cuestión atenta contra nuestro bienestar, afectando a nuestros objetivos, valores o necesidades.

- El conflicto, por otro lado, es la relación disfuncional que se ha ido estructurando poco a poco, por lo que no es un momento puntual de discusión.

3. Posiciones.

Son la exteriorización de cómo las partes implicadas, plantean las soluciones al conflicto e implican decisiones acerca de los futuros resultados.

Objetivos positivos → resultados pretendidos y deseables

Objetivos negativos → evitar el resultado posible pero no apetecido.



1.4 FASES DEL CONFLICTO.

En los conflictos podemos definir 5 fases:

Fase "pre-conflictual" o de antecedentes, es la fase inicial en la que se están reuniendo los elementos necesarios para que se produzca el desencadenante. Si dichos elementos mantienen la interacción en un tiempo determinado, aparece el conflicto. En todos los conflictos siempre hay factores de antecedentes.

Fase etapa conflictual o de conflicto latente. Los elementos están en contacto con todos los implicados. Aún no ha estallado el conflicto, aunque ya empieza la tensión (omisiones, amenazas.....formas muy menores de expresión de un conflicto).

Fase del desencadenante. Un desencadenante es un elemento que origina o da inicio para que empieza el conflicto.

Fase del conflicto manifiesto. El conflicto en sí mismo.

Fase de gestión del conflicto. →Desenlace

1.5 ESTILOS DE COMPORTAMIENTO ANTE UN CONFLICTO.

Según Rublo y Thomas (1976), ante un conflicto, los individuos se pueden preocupar por sus objetivos (asertividad) y o/por los objetivos de otro (cooperación).

La combinación de estas coordenadas define cinco estilos de afrontar los conflictos diferentes:

- Competir → Cuando un sujeto únicamente se preocupa por sus propios intereses y siempre tratando de obtener el máximo beneficio para su persona. Cree que el conflicto está solucionado cuando ha obtenido lo que quería.
- Colaborar → Cuando ambos sujetos implicados en el conflicto, buscan la manera de conseguir sus objetivos. Al igual que el apartado anterior, ambos sujetos creen que el conflicto se ha solucionado cuando los dos han conseguido aquello que querían, basándose en la premisa (YO GANO/ TU GANAS).
- Compromiso → Cuando un sujeto procura repartir tanto las ganancias como las pérdidas entre los sujetos implicados, para que ambas partes consigan su objetivo. Creen que el conflicto está solucionado cuando nadie pierde ni gana.
- Acomodar → Cuando un sujeto se preocupa solamente de los objetivos del otro. Cree que el conflicto está solucionado cuando la otra parte está contenta y tiene lo que quiere, basándose en la premisa (YO PIERDO / TU GANAS).
- Eludir → Cuando alguien finge que no pasa nada, que no hay problemas a solucionar, no importan los objetivos propios ni los de la otra parte. Cree que ha solucionado el problema porque ignora el problema (YO PIERDO / TU PIERDES).
- Resolución → el problema se resuelve de una manera superficial, de forma que desaparece momentáneamente, se trata de manera superflua y no se ha producido el menor asomo de cambio en las personas.
- Practicidad → viene marcado por el tiempo que dura la resolución del problema.

Esta manera de resolver los conflictos no asegura la resolución definitiva del conflicto sino que para momentáneamente el enfrentamiento entre las partes en conflicto.

En el momento de resolverlo parece útil la estrategia empleada, pero inevitablemente aparecerá de nuevo el mismo conflicto y se deberá volver a tratar.

2.- LA MEDIACION EN LOS CONFLICTOS.



La mediación se puede entender como aquella técnica de naturaleza pacífica, para la resolución de conflictos. Según la R.A.E, la mediación es:

1. Acción y efecto de mediar.

2. Der. Actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio.

Mediante la mediación el protagonismo lo tienen las partes implicadas del conflicto, cambiando de esta forma, el rol establecido de los actos intervinientes en la situación conflictiva. Este protagonismo eleva la satisfacción psicológica de los participantes, aumenta su autoestima y fomenta comportamientos de ayuda sobre los demás, que son básicos para el desarrollo de una sociedad más justa y solidaria.

Con la mediación conseguimos conceptualizar el conflicto desde una óptica positiva de manera que promueve un cambio en la interpretación de la situación, que genera alternativas conducentes a salir del conflicto y, donde los intereses de ambas partes son tenidos en cuenta en base a la interpretación comprensiva de las situaciones.

Además, mediante la mediación proporcionaremos un contexto pacífico y neutro donde pueden las partes sentarse a dialogar el “cómo resolver sus diferencias”, responsabilizándose de las decisiones tomadas y abriendo la puerta para que puedan seguir relacionándose en el futuro.

En la mediación encontramos una serie de fundamentos muy importantes los cuales son:

- Un funcionamiento que está basado en la idea principal del **“TODOS GANAMOS NADIE PIERDE”**, mediante el cual se consigue romper la lógica del

“GANADOR/PERDEDOR”. Se busca la desaparición del “ánimo de venganza” que se obtiene siempre que se produce una derrota y una victoria.

- La solución de los conflictos lo deciden los propios implicados, esto va a producir un efecto muy importante a la hora de cumplir los posibles acuerdos a los que se llegue.
- Surge con fuerza la figura del Mediador, el cual se encargará básicamente en acercar posturas para de este modo encontrar un lugar común satisfactorio y aceptado por ambas partes.

La información no se oculta por ninguna de las dos partes y de este modo se impide la posibilidad del engaño por alguna de las partes en conflicto.

- Es otra forma de impartir justicia, puesto que garantiza los Derechos fundamentales de nuestra Constitución Española.
- Se estima que es cinco veces más rápida en la Resolución de litigios con respecto a la Jurisdicción Ordinaria. A su vez, es un 75% más barata que la Jurisdicción anteriormente mencionada.
- Se evita un gran parte el colapso de la Administración de Justicia.
- Se trabaja para obtener información acerca de cuáles son los intereses y posiciones de ambas partes.
- El resultado final será aceptable, cuando se pueda decir que se ha llegado a un acuerdo o consenso perfecto, por el cual, nadie ha conseguido obtener todas las pretensiones, ni tampoco nadie pierde por completo.

De esta forma surge el principio de “solución justa del conflicto”, justa por ambas partes y de una forma pacífica.

- Se evita a través de la Mediación la denominada “vía adversarial” basada en el enfrentamiento, para pasar a hablar de una “vía no adversarial”.
- Las partes en disputa se convierten en actores o protagonistas de primera línea en la resolución de sus propios conflictos, siendo ellos sus propios jueces.
- A través de la mediación se consigue evitar los más que probables conflictos futuros.

2.2 VENTAJAS DE LA MEDIACION.

Las principales ventajas que podemos encontrar de la mediación con respecto a otras formas de resolución de conflictos son las siguientes:

- 1) Consigue acceder al fondo del problema** en cuestión y permite solventar toda la cuestión de fondo, mientras que la resolución por vía judicial solo se centraría en una pequeña parte del problema , **la mediación actuaría sobre todo en conjunto.**
- 2) Mejora del sistema de resolución de conflictos en la sociedad**, haciendo participe a los ciudadanos a la hora de buscar soluciones a sus propios problemas.
- 3) Disminuye considerablemente la carga de trabajo de la Administración de Justicia.**
- 4) Se consigue** en la mayor parte de los casos, la denominada **“Solución Justa, Pacífica”** puesto que no se produce la situación de “Vencedores vs Vencidos”.

2.3 PRINCIPIOS DEL PROCESO DE LA MEDIACION.

1) Autocomposición:

Entendiendo que son las propias partes enfrentadas, las que se juzgan a sí mismo y de esta forma se convierten en sus propios jueces garantizando a su vez una mayor implicación en la resolución que se adopte.

Por este principio, las partes en ningún momento ceden a un tercero la resolución que por otra parte solo ellos conocen bien.

2) Negociación/Intervención:

Negociar supone ceder a partes de nuestras pretensiones, así como la otra parte a la suya y a su vez es un ejercicio de reconocimiento de los propios errores. En este principio es donde tiene su cabida con mayor intensidad los conceptos anteriormente explicados como son “empatía”, “escucha activa” y “comunicación no verbal”.

Sin estos conceptos arriba señalados, la negociación no sería posible ni efectiva, puesto que sin empatía y escucha activa no habría forma de ponerse en la piel de la otra parte y así llegar a un acuerdo. A su vez la comunicación no verbal, nos permitiría dirigir la negociación por un camino u otro dependiendo de la percepción que tengamos de esta información no verbal.

3)Sinceridad:

Imprescindible para todo proceso de mediación que las partes sean sinceras, honestas, claras y transparentes. Solamente de esta forma conseguiremos que dicho proceso sea claramente limpio.

4) Equivalencia:

Es de obligado cumplimiento que el acuerdo de mediación este basado en este principio debido a que si alguna de las partes realiza más sacrificios o resulta más beneficiosa que la otra, tarde o temprano la parte más perjudicada se sentirá engañada y por consiguiente no se vería obligada al cumplimiento del acuerdo.

5) Voluntariedad:

La mediación es un sistema voluntario de resolución y gestión de los conflictos, nunca se obligará a nadie a llegar a un acuerdo con la otra parte, ya que va en contra de la propia definición de mediación, en el cual las partes siempre de forma voluntaria desean alcanzar un acuerdo válido para ambas partes.

En ocasiones, cuando aparecen otros intereses más importantes en juego como es el caso de los menores, el juez derivará a las partes a mediación y tan solo obligará a que estas acudan a la sesión informativa. Siendo las partes en última instancia las que acuerden o no seguir el procedimiento de mediación.

6) Satisfacción:

Cuando a la finalización del proceso de mediación ambas partes han llegado a un punto de encuentro y estas dan por bueno el mismo, podemos decir que se produce la satisfacción por ambas partes, el cual es el objetivo primordial de la mediación.

Es clave para llegar a este estado de satisfacción el papel que desempeña el mediador, el cual les indica el camino a recorrer para poder alcanzar dicho objetivo.

7) Responsabilidad:

La mediación se basa en la idea fundamental de que la responsabilidad en la solución del conflicto es de los contendientes y de nadie más. No se delegan la solución de los problemas en ningún tercero, nadie como los propios interesados conocen mejor la profundidad del problema que les afecta y por lo tanto a estos les corresponde su solución.

8) Comunicación no verbal:

Es de vital importancia cuidar este aspecto de comunicación que tiene que ver con el entorno donde se celebren las reuniones, así como la apariencia y las formas con las que por ejemplo el mediador recibe y se comunica con las partes.

Es muy significativo es la forma que deberá tener la mesa donde se celebren las reuniones, siempre deberá ser redonda y así facilitar una comunicación de igual a igual sin ninguna jerarquización de la misma.

9) Posiciones e Intereses:

Hay que diferenciar a su vez dos conceptos muy importantes, normalmente no clarificados correctamente y mezclados en la resolución de conflictos, los cuales

son de suma importancia en todo proceso de mediación. Se trata del concepto de Posición y el de Interés.

Posición: Lo que dice que alguien quiere.

Interés: Lo que realmente se quiere.

En un proceso de Mediación trataremos de que ambas partes implicadas, aproximen sus intereses y no tanto sus posiciones. Se busca en último extremo, la reparación de los daños a la víctima.

10) “No vencedores ni vencidos”:

Es el fundamento de todo proceso de mediación, al finalizar el proceso ambas partes deberán tener este principio grabado en su mente. Ninguna de las partes se sentirá ganadora ni perdedora, sino que tendrán la sensación de haber llegado al mejor de los resultados posibles tanto para sus intereses como para las de la otra parte.

Este principio también recibe el nombre de “conflicto de suma cero” por las que se alcanza una solución equitativa, equidistante y proporcionada.

2.4 TECNICAS DE MEDIACION.

Podemos destacar que todo proceso de Mediación está fundamentado en tres pilares o técnicas de mediación, siendo:

1) Escucha activa:

Se trata de una técnica y estrategia específica de la comunicación humana, está basada en el trabajo desarrollado por Carl Rogers⁴, utilizado entre otros en campos tan dispares como en el de la enfermería, psicoterapia y la resolución de conflictos.

Se basa en la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

2) Empatía:

Según la R.A.E:

1. Sentimiento de identificación con algo o alguien.
2. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

3) Lenguaje no verbal:

Es el proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios, gestos y signos, sin estructura sintáctica.

2.5 CLASES DE MEDIACION.

1. Pura:

Procedimiento pacífico de resolución de conflictos basado en el acuerdo alcanzado por las partes, los cuales sacrifican equitativamente sus pretensiones iniciales con el fin de llegar a un punto de encuentro. Tan solo interviene un único Mediador.

2. Estructurada:

Es aquel procedimiento en el que vienen delimitados perfectamente las siete fases de que consta el proceso de mediación.

3. En equipo:

Realizada por varios mediadores o bien por un equipo de ellos. Esta clase de mediación se suele utilizar en aquellos casos que presentan una pluralidad de problemas y que requiere un enfoque multidisciplinar. Suelen estar compuestos por profesionales de múltiples disciplinas, tales como; Pedagogos, Psicólogos, Educadores Sociales, etc....

4. Con Negociadores impuestos:

Utilizada en supuestos denominados “intensos” por ejemplo conflictos en el ámbito Laboral, en estos casos, las partes no negocian directamente, sino que tal negociación se realiza a través de representantes de una y otra parte. También es muy dado a utilizarse en litigios familiares.

5. Asesorada:

Se lleva cabo cuando es necesario el asesoramiento técnico para proceder a la aproximación de las posiciones de las partes. El asesoramiento que suelen utilizarse es del tipo económico, psicológico y principalmente jurídico.

6. Familiar:

Litigio sobre alguna cuestión de tipo familiar, los más comunes serían los procesos de separación o divorcio. Es de suma importancia este tipo de Mediación porque en muchos casos pueden prevenir en el caso de conflictos de pareja, futuras situación de violencia de género, de esta forma este método

además de poner fin al litigio supone a su vez un procedimiento preventivo en lo que a la violencia de género se refiere.

7. Docente:

Planteado normalmente para solucionar problemas que puedan surgir en el ámbito escolar, académico universitario o docente. Existen desde hace algunos años diversos modelos de implantación de este tipo de mediación como en el caso, de la Universidad Complutense de Madrid. Por otra parte, hay universidades que ya incluyen la figura del “Defensor Universitario” y en sus propios estatutos de creación, se le asigna la principal función de mediador.

8. Vecinal o Comunitaria:

Se utilizan para facilitar la convivencia en Comunidades de Propiedades, de esta forma cuando surja un problema entre copropietarios se evita ir a Comisarías o al juzgado, sino que se intenta la mediación. Este tipo de conflictos son los que se denominan “de tracto sucesivo”, ya que perduran y se dilatan en el tiempo, mucho más allá de la cuestión en sí. Es por ello que es de suma importancia llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes involucradas. De esta forma se consigue asegurar un mejor funcionamiento de la comunidad y garantizar la coexistencia pacífica.

9. Internacional:

Encaminado a resolver problemas y conflictos entre estados o grupos de estados, se basa en alcanzar una solución pactada entre los estados que hayan entrado en conflicto.

10. Intercultural:

Se desarrolla en el ámbito de relaciones interculturales, es decir, entre personas de distinta raza, religión, etnia, etc....Se ha convertido en un arma eficaz para evitar que germine futuras actitudes xenófobas.

11. Extrajudicial:

Es aquella desarrollada fuera del ámbito Judicial, se produce sin necesidad que exista procedimiento judicial alguno.

12. Intrajudicial:

Se lleva a cabo dentro de un proceso judicial, normalmente se produce una derivación realizada por el juez con el correspondiente suspensión o no del juicio que se venía celebrando.

13. De Juzgados de Paz.

Se encuentra dentro del ámbito Judicial, normalmente es derivado por decisión de un juez con o sin suspensión del juicio.

Nos encontramos ante un procedimiento de mediación claramente complementario a la actuación judicial en sí.

14. Policial.

Llevadas a cabo por aquellos miembros de los Cuerpo y Fuerzas de Seguridad del Estado que poseen una formación específica en materia de Mediación, conociendo sus técnicas y sus diversas formas de aplicación.

15. Comercial.

Se centra en los conflictos que puedan surgir entre empresas u otras personas jurídicas en un ámbito meramente mercantil. Son a menudo litigios de gran envergadura económica y que se extienden a ámbitos Supranacionales.

16. Laboral.

Encaminada a solucionar y gestionar conflictos en el ámbito del mercado de trabajo, utilizada no solo para conflictos individuales, sino que en mayor medida en los de ámbito colectivo.

17. Deportiva.

Sobre todo, dada en la esfera del deporte profesional o de élite, podemos decir que sería una especie de Mediación Laboral con especialidades en materia deportiva.

18. Administrativa.

Se da en aquellas circunstancias en la que al menos una de las partes es una administración tanto sea territorial (Estado, C.C.A.A. o Local) como no Territorial (Corporativa o Institucional). La Superioridad de la administración con respecto al ciudadano se da en la actuación cotidiana, pero no así en la impugnación de las resoluciones administrativas.

Es por eso que en este último caso mencionado es posible también utilizar la Mediación. Los tribunales de lo Contencioso-Administrativo de Múnich en Alemania, han sido desde más de veinte años pioneros en la mediación desde este ámbito administrativo.

Para hacernos una idea de la dimensión que alcanza la Mediación desde el punto de vista de lo contencioso-administrativo, cerca del 90% de los asuntos

tributarios y urbanísticos que llegan al tribunal de la anterior ciudad citada, se resuelven vía mediación Intrajudicial.

19. Penal

Destinada a resarcir del daño ocasionado a la víctima y a su vez a la rehabilitación del delincuente. Aparece el concepto de “conformidad”, como instrumento procesal dentro del ámbito Penal. La idea sobre la cual pivota la anterior idea de “conformidad” es la que a la víctima siempre se le va a resarcir y reparar el daño previamente causado. Dentro de la mediación Penal, adquiere una especial relevancia la denominada Mediación Penal Juvenil. Esta se produce en el ámbito procesal Penal en el cual se encuentra involucrado un menor. Es la propia legislación procesal penal relativa a los menores, la que incluye el procedimiento de Mediación.

20. Penitenciaria

Se pretende lograr la rehabilitación del preso, a través de la aplicación del artículo **25 punto 2 de la Constitución Española**.

“Las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados. El condenado a pena de prisión que estuviere cumpliendo la misma gozará de los derechos fundamentales de este Capítulo, a excepción de los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio, el sentido de la pena y la ley penitenciaria. En todo caso, tendrá derecho a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social, así como al acceso a la cultura y al desarrollo integral de su personalidad”.

Asimismo, se consigue la reparación del daño causado a la víctima y que ampara nuestra Constitución en su artículo 24, punto 1:

“Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.”

21. Escolar/universitaria

Destinada a resolver los conflictos planteados dentro de la comunidad escolar o universitaria, entre los diferentes colectivos incluidos el personal docente, directivo, estudiantes, personal de administración y servicios, etc...

22. Civil

Utilizado con relativa frecuencia en lo que al campo de los arrendamientos se refiere, a su vez resulta particularmente útil en reclamaciones por vicios de la construcción contra promotores, constructores, arquitectos, etc....

23. Jurídica

Realizada por juristas (jueces, fiscales, abogados, procuradores), desde un punto de vista de un conflicto jurídico, esto obliga a que el mediador sea un técnico en el mundo del Derecho.

2.6.- EL MEDIADOR POLICIAL.

Cualquier conflicto que surja de la convivencia ciudadana puede ser susceptible de atenderse por la vía de la mediación, siempre y cuando exista voluntariedad por todas las partes y predisposición de hablar hasta entenderse con la ayuda de la Policía Local, que actuará como un tercero de forma confidencial, neutral y con total imparcialidad.

El mediador policial, establecerá una relación de ayuda, en la que el objetivo principal consistirá en acompañar a las partes del conflicto a identificar sus necesidades, intereses, dificultades y recursos, para desbloquear la situación de enroscamiento que genera el conflicto, acercar posiciones entre las partes implicadas en el conflicto, para comprender, empatizar y gestionar el conflicto en un modo más funcional o hacerse corresponsable acerca de la situación que están viviendo y así poder actuar de modo colaborativo para zanjar el asunto.

El mediador policial como tercero neutral que facilita el proceso de diálogo, debe tener una serie de características relacionadas con conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias tales como:

- ✓ Alta capacidad para escucha activa y empatizar profundamente con ambas partes.
- ✓ Una capacidad para analizar problemas, identificarlo y tomar una decisión o llegar a una resolución con respecto a estos.
- ✓ Una capacidad del uso del lenguaje verbal y escrito en un tono neutral y claro.
- ✓ Una sensibilidad hacia los valores que las partes implicadas viven y defienden, incluyendo los temas relacionados con el grupo étnico, el género y las diferencias personales o culturales.
- ✓ Una capacidad para trabajar con objetivos e información insuficiente, compleja y a veces confusa.
- ✓ Presencia y tenacidad. Capacidad para sostener un compromiso expresado con la honestidad, el respeto a las partes y la capacidad de

crear y mantener el control de un grupo diverso de personas en la disputa.

- ✓ Una alta capacidad para identificar y para separar los valores personales de la persona.
- ✓ Una alta capacidad de permanecer neutral y objetivo bajo las presiones de las partes, equilibrando las diferencias de poder entre las partes.
- ✓ La capacidad para establecer una relación de interés por el discurso ajeno, de conexión, respeto y empatía.

2.7 HABILIDADES COMUNICACIONALES DEL MEDIADOR.

El “cómo” pensamos influye en el “cómo” hablamos y nos comportamos. Por ello es imprescindible que el mediador policial realice los cambios internos necesarios para “vivir” los principios mediadores, para después poder transmitirlos en su vida cotidiana y profesional.

En mediación, la autenticidad y la transparencia, son elementos incluidos por sistema tanto en el comportamiento interno (pensamientos y sentimientos) como en el externo (lenguaje y comportamiento) y esto supone de un lado, reformular internamente los propios condicionantes, valores y creencias y de otra parte, significa poner un especial énfasis en hablar y transmitir las ideas, necesidades, deseos o directrices a las personas del equipo, con un enfoque pacífico y apreciativo.

Esta transmisión debe ser fiel al contenido y también deber ir acompañado de una serie de “formas” que resulten no tan solo congruentes con lo que se quiere comunicar sino sobre todo, facilitadores del diálogo.

Comunicación verbal y no verbal.

Fundamentalmente, el lenguaje que usa el facilitador o mediador en un proceso de gestión de las diferencias, debe contener y mostrar de modo claro los valores y principios de la mediación. En este sentido debe ser:

- Personalizado, con el uso del nombre de las personas, evitando el “él o ella”.
- Respetuoso, adecuándolo al nivel de comprensión y de comodidad de las personas presentes, así como al sentir de las partes.
- Cálido, en el sentido de “comprender internamente” la percepción del conflicto y las reacciones que se han producido, siendo suave en las formas aunque firmes en el contenido.
- Inclusivo, evitando determinadas fórmulas propias de la discordia como el “nosotros – ellos”, que evidencia la dicotomía y separación entre las partes.

- Legitimador de las partes, evitando los juicios tanto internos como externos.
- Técnicamente planteado, en el sentido de ser consciente de qué se está diciendo y el por qué, en el marco de las técnicas que se estén usando en el momento.
- Educador, ya que el mediador constituye un “modelo” a imitar, también en el modo de hablar.
- Comprometido con la construcción de cultura de paz.
- Así mismo, el tono, el volumen, la cadencia, el ritmo del habla, los contrastes y el tipo de voz, es un factor a tener en cuenta para comunicar serenidad, aceptación, tolerancia o por el contrario, ansiedad, incomodidad, nerviosismos, prisas, etc.

Algunos aspectos básicos que deben ser tenidos en cuenta, respecto a la comunicación no verbal, en el marco de la gestión del conflicto, son los siguientes:

- El silencio: Tiene siempre un significado y así debe ser valorado. Puede significar que la persona necesita un espacio para reflexionar sobre el tema, tener en cuenta los propios sentimientos (“sentir lo que está pasando dentro de uno mismo”) o pensamientos (“tomar decisiones de cómo continuar la conversación”), aunque a veces, simplemente, el silencio puede servir para tomarse unos segundos de respiro y también en este caso, debe identificarse su significado.
- La mirada: A través de la mirada se puede evaluar el estado de comodidad o incomodidad del otro, pero también uno mismo puede transmitir seguridad, interés y animar a seguir con la conversación. Así mismo, a través de la mirada, se expresa el interés en el otro y en la relación. La mirada es un tipo de anclaje que debe ser utilizado como tal en el marco de la comunicación efectiva.
- El movimiento y la mímica: A través del movimiento y la mímica se pueden identificar estados emocionales o disposicionales, que el mediador policial debe identificar y valorar para que puedan ser utilizados a favor de una comunicación más eficaz.
- Las distancias: El efecto “distancia” puede influir en la calidad y cantidad de comunicación que las partes intercambien con el mediador. Es importante saber utilizar este modo de contactar con el otro, evitando la sobreexposición, o por el contrario, la minimización de la distancia que produciría barreras en la comunicación.

- Las posiciones físicas: Se refieren al lugar que ocupan las partes en el medio de interacción en el que se encuentran. Son importantes para asegurar una buena comunicación, por lo que se debe estar atento a:
 - Que las partes presentes en la sesión tengan un buen contacto visual para fomentar la seguridad y la confianza).
 - Que estén situadas a la misma altura (para evitar desequilibrios).
 - Que las posiciones físicas de ambos favorezcan la utilización óptima de los modos de contacto y comunicación deseados.
 - Que las posiciones ocupadas por las partes sean confortables, con el fin de evitar que la incomodidad física y la fatiga obstaculicen la calidad el intercambio y provoquen la interrupción prematura del encuentro.
- Uso de las formas paralingüísticas y otros modos de comunicación no verbal. Se utilizan para invitar a las partes a continuar (a través de miradas, silencios acompañados y otras manifestaciones como señales con la cabeza, tacto y expresiones de mmm, ajá, etc.) o por el contrario, para limitar a las partes en su expresión verbal o para evitar interrupciones en el relato de una de las partes (a través signos con la mano, expresiones faciales o incluso el uso del tacto, que debe ser meticulosamente valorado antes, para evitar una reacción de rechazo).
- Aliño y vestimenta. El mediador policial debe tener en cuenta no solo cuestiones acerca del emisor, el mensaje, el canal o el contexto, sino también del receptor. La primera impresión es importante y las posteriores también. En un contexto determinado, la vestimenta y forma de presentarse deberá ser de un modo concreto, mientras que en otro, será de otra naturaleza. El mediador que trabaja en organizaciones debe ser consciente de que su imagen le antecede y que si desea producir confianza e impacto positivo, éste deberá ser un aspecto sobre el que deberá poner un cuidado estratégico.

2.8.- FASES EN EL PROCESO DE MEDIACION.

1. Inicial (informativa):

Si puede ser telefónicamente, es mejor, ya que la primera impresión puede ser errónea, el mediador puede mediatizarse o hacer juicios de valor (tanto con el reclamante como con el reclamado), hay riesgo de contaminación.

Seguidamente se hace una rápida verificación del problema y una evaluación del mismo que consistirá en determinar si es mediable o no, en caso negativo se archiva e informa a las partes de las alternativas, en caso afirmativo se pasa al punto nº 2.

2. Comunicación.

Se convoca a las partes por separado, se les ofrece e informa del procedimiento y si aceptan se firma el Acta de inicio y aceptación, seguidamente se les da un tiempo para que cuenten el caso y manifiesten sus emociones, sus disgustos, etc. Hay que dejar que se desahoguen lo suficiente para que se desbloqueen, si aportan soluciones y son aceptadas por la otra parte, conseguiremos un acuerdo rápido que se plasmará en el Acta verbal de Mediación si las partes no piden un procedimiento escrito. Si no obtuviéramos dicho acuerdo pasaremos al punto nº 3.

3. Búsqueda del camino de la negociación por parte del mediador.

Se les pide que cuenten lo sucedido ajustándose lo máximo posible a la realidad, sin poner ni quitar nada, ya que de ello dependerá conseguir un buen acuerdo. El mediador hace por escrito un resumen de lo manifestado, que será su posición inicial con lo que se da inicio la sesión que debe ir enfocada a explorar las posibilidades que existen de obtener un acuerdo. Si se detectará un rechazo contumaz se les informa de lo perjudicial que puede ser para la salud mantener el conflicto, ya que éste siempre puede empeorar, por contra indicar lo beneficioso que puede ser avanzar hacia una solución (que se imaginen como sería su vida sin este problema, que calidad de vida tendrían, etc.).

4. Motivación.

Una vez superado este obstáculo se les motiva para que presenten propuestas viables que luego se pasaran a la otra parte, si notamos que alguien se queda bloqueado, no quiere presentar propuestas o se atrinchera en su posición inicial se le ayuda con alguna reflexión. Recordar que el mediador no presenta soluciones de hacerlo probablemente fracase la mediación. Solo cuando la mediación se quede en punto muerto, podemos acudir al rescate con la herramienta de la lluvia de ideas, consistente en estimular a las partes para que planten propuestas e ideas diversas que luego se presentaran a la otra parte.

5. Ratificación.

El acto de ratificación se realizará de forma separada por las partes, una vez alcanzado el pacto debidamente redactado y corregido. Esta formalización de acuerdo/pacto de mediación, significa que ambas partes se comprometen de forma expresa y explícita a la aplicación del acuerdo.

6. Aproximación de posturas.

Es el punto trascendental, aquí nos jugamos el éxito o el fracaso de la mediación, hay que ir con sumo cuidado y tacto. Se tratara de salvar distancias, la clave está en no tener prisa, no forzar el acuerdo por difícil que se vea o distantes que estén las posturas, si se tiene suficiente paciencia e intuición, aparecerá el llamado golpe de suerte del mediador (circunstancia nueva que se desconoce por qué surge en ese momento pero que ofrece una luz en la oscuridad) hay que saber detectarla porque suele venir camuflada, puede aportarla cualquiera de los intervinientes en el proceso a veces sin ser conscientes, cuando se dé, hay que aprovechar la oportunidad, si fuera débil el mediador deberá reforzarla para que pueda producir un cambio. Si se consigue pasamos al siguiente punto.

7. Pre-acuerdos.

Hay que conseguir que las partes superen el obstáculo y que se redacte un borrador. Si el resultado es positivo el mediador con mucho tacto deberá convertir ese borrador en un preacuerdo listo para firmar. El mediador ofrecerá a las partes la posibilidad de recuperar un grado aceptable de convivencia otorgando un turno de palabra a cada parte bajo los parámetros del respeto, comprensión y generosidad, es un paso muy arriesgado, aquí el mediador se la juega, hay que valorar bien la situación, ya que se puede descontrolar y poner en riesgo el acuerdo, con habilidad se puede cumplir el objetivo y enseñar a las partes las ventajas de la comunicación sin agresividad para la solución de problemas.

7. Seguimiento.

Finalizada la mediación se ofrece a las partes un plan de seguimiento que irá en función del grado de conflictividad alcanzado, así como el periodo de tiempo en que deba realizarse, informándoles que este seguimiento queda fuera del propio proceso de mediación pero es complementario al mismo, por lo que en caso de detectar algún incumplimiento se podría levantar un Acta o iniciar de un procedimiento sancionador administrativo en caso de que dicho incumplimiento constituyera una infracción administrativa. Esto es necesario por dos razones: Asegurar que los acuerdos se cumplen y prevenir que el

conflicto se reavive. Con la aplicación de este método policial se puede resolver mediaciones complejas con porcentajes positivos cercanos al 80 %.

3.- NORMATIVA ESTATAL SOBRE MEDIACION .

Ley Organica 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Artículo 38

3. De prestación simultánea e indiferenciada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado:

- a) La cooperación a la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

Artículo 53

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

Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil.

Artículo 517. Acción ejecutiva. Títulos ejecutivos

1. La acción ejecutiva deberá fundarse en un título que tenga aparejada ejecución.

2. Sólo tendrán aparejada ejecución los siguientes títulos:

1.º La sentencia de condena firme.

2.º Los laudos o resoluciones arbitrales y los acuerdos de mediación, debiendo estos últimos haber sido elevados a escritura pública de acuerdo con la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

3.º Las resoluciones judiciales que aprueben u homologuen transacciones judiciales y acuerdos logrados en el proceso, acompañadas, si fuere necesario para constancia de su concreto contenido, de los correspondientes testimonios de las actuaciones.

Artículo 520. Acción ejecutiva basada en títulos no judiciales ni arbitrales

1. Cuando se trate de los títulos ejecutivos previstos en los números 4.º, 5.º, 6.º y 7.º del apartado 2 del artículo 517, sólo podrá despacharse ejecución por cantidad determinada que exceda de 300 euros:

- 1.º En dinero efectivo.
- 2.º En moneda extranjera convertible, siempre que la obligación de pago en la misma esté autorizada o resulte permitida legalmente.
- 3.º En cosa o especie computable en dinero.

Ley 7/85, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL)

Artículo 25

El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo.

Ley de Enjuiciamiento Criminal (LEcrim).

Artículo 283

Constituirán la Policía Judicial y serán auxiliares de los Jueces y Tribunales competentes en materia penal y del Ministerio Fiscal, quedando obligados a seguir las instrucciones que de aquellas autoridades reciban a efectos de la investigación de los delitos y persecución de los delincuentes:

- 1.º Las autoridades administrativas encargadas de la seguridad pública y de la persecución de todos los delitos o de algunos especiales.
- 2.º Los empleados o subalternos de la policía de seguridad, cualquiera que sea su denominación.
- 3.º Los Alcaldes, Tenientes de Alcalde y Alcaldes de barrio.
- 4.º Los Jefes, Oficiales e individuos de la Guardia Civil o de cualquier otra fuerza destinada la persecución de malhechores.
- 5.º Los Serenos, Celadores y cualesquiera otros Agentes municipales de policía urbana o rural.
- 6.º Los Guardas de montes, campos y sembrados, jurados o confirmados por la Administración.
- 7.º Los funcionarios del Cuerpo especial de Prisiones.
- 8.º Los Agentes judiciales y los subalternos de los Tribunales y Juzgados.

9.º El personal dependiente de la Jefatura Central de Tráfico, encargado de la investigación técnica de los accidentes.

Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles y RD 980/2013, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Artículo 1.

Concepto. Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta Ley es de aplicación a las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable. En defecto de sometimiento expreso o tácito a esta Ley, la misma será aplicable cuando, al menos, una de las partes tenga su domicilio en España y la mediación se realice en territorio español.
2. Quedan excluidos, en todo caso, del ámbito de aplicación de esta Ley:
 - La mediación penal.
 - La mediación con las Administraciones públicas.
 - La mediación laboral.
 - La mediación en materia de consumo.

Artículo 5. Las instituciones de mediación.

1. Tienen la consideración de instituciones de mediación las entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, y las corporaciones de derecho público que tengan entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y administración de la misma, incluida la designación de mediadores, debiendo garantizar la transparencia en la referida designación. Si entre sus fines figurase también el arbitraje, adoptarán las medidas para asegurar la separación entre ambas actividades.

La institución de mediación no podrá prestar directamente el servicio de mediación, ni tendrá más intervención en la misma que la que prevé esta Ley.

Las instituciones de mediación darán a conocer la identidad de los mediadores que actúen dentro de su ámbito, informando, al menos, de su formación, especialidad y experiencia en el ámbito de la mediación a la que se dediquen.

Artículo 23. El acuerdo de mediación

1. El acuerdo de mediación puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a la mediación.

En el acuerdo de mediación deberá constar la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha en que se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones de esta Ley, con indicación del mediador o mediadores que han intervenido y, en su caso, de la institución de mediación en la cual se ha desarrollado el procedimiento.

2. El acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes o sus representantes.

3. Del acuerdo de mediación se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador para su conservación.

El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo.

4. Contra lo convenido en el acuerdo de mediación sólo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos.

4.- BIBLIOGRAFIA.

- Mediación Policial: El manual para el cambio en la gestión de conflictos. Rosana Gallardo.
- Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto. Elena Cobler Martínez, Rosana Gallardo Campos, Carmen Lázaro Guillamon, Jordi Pérez Montiel.
- Wikipedia.
- La mediación Policial. (Universidad Politécnica de Valencia).
- Ley 36/11 de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social.
- Ley 5/12 de 6 de julio, de mediación en asuntos Civiles y Mercantiles.
- Ley 39/15 de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Suares M. Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas.
- Gorjon, F. (2015). La ciencia de la mediación.
- Vinyamata, (2005). Conflictología.
- Método de Mediación Policial. J. Piñón PLV.
- Conflictología. UAM.
- Colectivo Amani (1996) Análisis y resolución de conflictos. Popular.
- La mediación y la solución de los conflictos, Touzard Herder (1981).
- Mediación policial. La reflexión sobre la reflexión. Autores: Rosa Ana Gallardo Campos.
- Artículo "Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía". Autor Josep Reporta Lorente, 2004.
- Victimología: Un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización. Autores David Lorente Morillas Fernández, Rosa María Patró Hernández y Marta María Aguilar Cárceles, 2014.