



Jornada de Prevenció i Mediació Comunitària ***Un calidoscopi de mirades: una dècada teixint complicitats***

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia
19 de novembre de 2015, Girona

Experiències d'arreu Catalunya **Banyoles: tractament d'un conflicte**

Ismael Bonache Fernández

Mosso d'Esquadra, sergent sotscap de la Comissaria de Districte del Pla de l'Estany
(Departament d'Interior)

Elena Olivo

Psicòloga de l'Equip Tècnic de Menors de Girona, amb funcions d'atenció a la víctima
(Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil del
Departament de Justícia)

1. Ismael Bonache Fernández

Presentació

L'experiència relata la mediació que es va fer entre dos grups de joves de la població de Banyoles que es coneixien però que rivalitzaven entre ells. Aquesta rivalitat va acabar en baralles, agressions i un fort ànim de revenja.

Exposició del cas

L'inici conegut: una baralla a l'exterior d'un local d'oci de Banyoles, a la matinada, originada per una qüestió força banal.

Aquest enfrontament entre dos grups bastants nombrosos acaba amb la intervenció de diferents dotacions policials.

Aquesta primera intervenció policial, pel que després es va comprovar, només va desplaçar en el temps el conflicte, ja que dos dies més tard es va produir un apunyalament davant d'un institut de Banyoles. La víctima va ser operada d'urgència per la gravetat de les lesions.

L'autor va ser detingut moments després de l'agressió. Es tractava d'un menor que, després de les diligències policials, va ser conduït davant del Jutjat de Menors. La jutgessa en va ordenar l'internament en un centre tancat.

De les diferents declaracions se'n desprèn que la rivalitat entre els dos grups, lluny de desaparèixer, s'ha agreujat amb l'apunyalament, i per part dels amics i familiars de la víctima hi ha un fort ànim de revenja cap l'agressor i els seus amics.

Per aquest motiu els amics de l'agressor demanen a la policia protecció policial. Pels instituts corre la notícia que es preveuen represàlies per l'agressió. Des del consistori

informen de la preocupació existent per la possible escalada de violència, i més coincidint amb les festes de la població.

Per mirar de calmar els ànims i minvar la tensió, es convoca a una reunió els familiars de la víctima i, per una altra part, el grup d'amics.

Els familiars asseguren que per la seva banda no hi haurà més agressions i que no volen més problemes ni conflictes.

Es demana als amics de l'agressor que si volen sortir evitin de fer-ho per Banyoles, ja que no se'ls pot garantir una protecció policial. Tot i que segueixen les indicacions, sembla que els arriben notícies que els estan buscant.

Demanda d'ajut

Davant una problemàtica que no és només policial, es demana ajuda a diferents organismes per tal de mediar en aquest conflicte. No s'obté cap resposta dels llocs on es demana ajuda.

Finalment, davant les negatives, contacto amb l'Anna i en Robert (Equip de Prevenció i Mediació Comunitària de la DGEPCJJ), ja que els coneixia d'haver treballat amb ells en una altra problemàtica entre famílies gambianes, també de Banyoles. Els explico el problema i de seguida s'ofereixen a ajudar.

Es desplacen a Banyoles per tal de conèixer el problema de primera mà, juntament amb en Salva, tècnic del medi obert de justícia de Girona. Després d'explicar-los el cas i les intervencions ja dutes a terme, s'acorden unes accions urgents.

Fase de resolució

Reunió amb tots els tècnics i responsables polítics del municipi, on s'explica el cas i les accions que es van dur a terme.

Noves accions a prendre per continuar amb la negociació entre els grups: sectors d'ensenyament, sectors d'oci, seguiment de la víctima i entorn de l'agressor.

A la tercera trobada, explicació del treball realitzat per cada un dels grups, acords a què es va arribar i problemàtiques que es van detectar. A aquesta trobada s'hi incorpora l'Elena Olivo (psicòloga de l'Equip Tècnic de Menors de Girona). Es posen en comú els treballs realitzats i es conclou que l'ànim de revenja i el conflicte s'han reduït a nivells pràcticament inexistents.

Es detecta un doble treball sobre la víctima, un per part del GAV dels mossos, el caporal Miquel, que feia el contacte amb la família de l'agredit i amb el mateix agredit per mirar de captar informació sobre possibles ànims de revenja i evitar enfrontaments, i alhora per informar sobre el procediment, i l'altre per part de l'Elena Oliva, que feia un treball individual més presencial, emocional i psicològic, sobre la víctima; aquesta part l'explicarà ella mateixa.

2. Elena Olivo

Presentació del Programa pilot d'atenció a víctimes de l'Equip Tècnic de Menors

La Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil va posar en marxa, el mes de novembre de 2014, un projecte pilot d'atenció a víctimes de menors infractors. El duen a terme professionals del Servei de Mediació i Assessorament (SMAT) de manera coordinada amb les oficines d'atenció a la víctima del delictes (OAVD), que depenen de la mateixa Direcció General.

Recentment, a Espanya s'ha aprovat la Llei 4/2015, de l'Estatut de la víctima del delictes, que preveu els drets bàsics de la víctima, la seva participació en el procés penal (inclosos els serveis de justícia restaurativa), les mesures de protecció i les funcions de les oficines d'atenció a les víctimes.

El Programa d'atenció a víctimes de menors parteix d'una visió integral del sistema de justícia juvenil que vol tenir en compte, alhora i de manera equilibrada, els infractors i les víctimes. El projecte preveu una atenció a les víctimes de qualsevol delictiu, de manera proactiva, personalitzada i individualitzada, que contribueixi a disminuir els efectes de la victimització i que promogui els seus drets i la reparació del dany sofert.

És un servei que ofereix l'Administració mitjançant una carta amb un contacte telefònic. Les actuacions es concreten en funció de les peticions dels usuaris.

Objectiu general

- Disminuir l'impacte provocat per la victimització primària (la relacionada amb el fet delictiu) i la victimització secundària (la que pugui patir la víctima com a conseqüència del funcionament del sistema judicial).

Objectius específics

El projecte ha de capacitar les víctimes per:

- Comprendre les actuacions i els processos judicials i/o restauratius en què pot prendre part o que l'afecten com a víctima.
- Identificar els drets i els recursos assistencials i psicosocials disponibles en funció de les seves necessitats.
- Posar en pràctica les capacitats pròpies de resiliència i d'afrontament per a la recuperació personal.
- Gestionar les emocions provocades pels fets delictius i pels processos judicials i/o restauratius.
- Incrementar la percepció de seguretat personal per afrontar els processos judicials i/o restauratius.

Exposició del cas

L'home que s'aixeca és encara més fort que el que no ha caigut.

Victor Frankl

En Lleó és un jove que fa pocs anys ha complert la majoria d'edat i és víctima d'una agressió amb arma blanca en un espai públic del seu poble.

Dos familiars de primer grau presenciaren l'agressió. Les lesions provocades al jove comporten l'hospitalització i una intervenció quirúrgica.

L'infractor, que és menor de 18 anys, el mateix dia de l'agressió és detingut per la policia i ingressa, de manera cautelar en règim tancat, en un centre de menors del Departament de Justícia.

Conec en Lleó quan tan sols fa 5 setmanes de l'agressió, un dia que ve al Jutjat a fer una gestió relacionada amb el procediment judicial. Em presento i explico el programa d'atenció a víctimes, a ell i a l'adult que l'acompanya.

Amb una mirada profunda, en la qual percebo una barreja de sentiments i emocions intenses, en Lleó m'explica que està passant per un moment molt difícil. Reconeix que està afectat; s'ha trencat la línia de la seva vida. Té emocions i sensacions que no sap com gestionar, se sent perdut. Explica que se sent cuidat i estimat pel seu entorn familiar i d'amistats, però sent un aïllament difícil de descriure. L'escolto i m'hi apropo per comprendre el seu malestar, però sense envair-lo. L'informo de la possibilitat de rebre suport emocional; en altres paraules, li ofereixo ajuda. En Lleó es mostra obert i receptiu. Ja hem iniciat el nostre camí, ara cal definir el full de ruta.

Al cap d'una setmana de conèixer-nos, ens tornem a trobar i dibuixem plegats el mapa que ha configurat la seva afectació. Intentem detectar i valorar quines coses han canviat en la seva vida com a conseqüència dels fets. Podríem dir que han fracturat la

seva quotidianitat, la seva trajectòria vital i determinats esquemes que li permeten enfrontar-se al món. A partir d'aquest moment, en Lleó i jo som companys de ruta. Ruta a on? Ruta a recuperar el control i deixar de ser una víctima. Davant l'adversitat, les persones som més receptives al canvi i a la presa de decisions, i per això és necessari saber com s'ha d'actuar per disminuir l'angoixa. Ser víctima és un accident, és circumstancial, i mai hauria de formar part dels senyals d'identitat de ningú. Des d'un inici em situo com a figura de referència, de suport i de contenció. Com un «jo auxiliar».

Com puc definir la meva tasca en aquesta cas? Doncs bé, haig d'identificar el potencial d'en Lleó i posar-lo en marxa, propiciar que desenvolupi els recursos propis i ajudar-lo a restablir l'equilibri emocional.

En altres paraules, haig de mobilitzar els recursos que en Lleó ja posseeix i que ha anat adquirint al llarg de la seva experiència per tal que recuperi l'autocontrol. No hi ha cap dubte que la millor ajuda és la que acaba sent innecessària.

Crec que és important parlar de la relació terapèutica que establím en Lleó i jo. És una relació d'aliança i de mútua acceptació. Sí, he dit mútua. I això fa que em senti privilegiada. En Lleó, sense saber res de mi com a persona ni com a professional, em fa un gran obsequi: la seva confiança. I és dins aquesta confiança on es despulla emocionalment i parlem de les seves pors, sentiments, il·lusions, projectes, comportaments, etc. La meva actitud és atenta però imparcial, i tinc sempre present la importància de no perdre l'objectivitat.

Cal mencionar també la comunicació que establím. En Lleó té la necessitat de parlar, circumstància que jo facilito i ahora aprofito. Ell necessita expressar el seu desconcert en un intent de reubicar-se i de trobar respostes.

Des del moment que ens coneixem transmeto la idea de normalitat total en relació amb com se sent, i també la seguretat plena que recuperarà la confiança en si mateix. El que jo busco és promoure la seva autonomia, i en tot moment em relaciono amb ell eludint el rol de víctima i atorgant-li un rol actiu en què treballem.

Amb el pas del temps, el malestar d'en Lleó disminueix ahora que augmenta la sensació d'autocontrol. En relació amb l'elaboració dels fets, treballem la seva posició respecte al conflicte amb el noi que el va agredir. És capaç d'analitzar-ho no només com a víctima, sinó també com a part implicada i corresponsible. Es mostra crític amb ell mateix, assumeix responsabilitats i reflexiona sobre quines conductes i actituds vol canviar en el seu futur immediat. El procés de recuperació està en marxa: en Lleó fa un canvi de posició pel que fa a les seves creences (la visió que té de si mateix i dels altres i la mena de relacions i vincles que hi estableix), identifica les habilitats pròpies i en desenvolupa de noves, confia en els recursos propis i augmenta l'autoestima i la confiança en si mateix. Recupera la il·lusió per engegar projectes i els posa en marxa. Podríem dir que en Lleó ha estat capaç de passar de víctima a afectat.

Participació a la taula

Va ser en aquest últim moment de la meva intervenció quan vaig saber que s'havia format una taula rodona de prevenció i mediació comunitària en relació amb aquest conflicte. Quan vaig seure enmig dels professionals dels diferents àmbits que feia mesos que treballaven per prevenir nous conflictes (cossos de seguretat, experts en mediació, serveis socials, tècnics de medi obert, etc.), vaig tenir una sensació certament contradictòria. D'una banda, vaig sentir vertigen quan vaig ser conscient per primera vegada de la dimensió social del conflicte, i que havia treballat de forma individual. D'altra banda, vaig sentir alleujament en saber que l'aspecte social, que jo no podia abordar ni controlar, havia estat treballat per professionals coneixedors dels seus corresponents àmbits, implicats i compromesos, amb un full de ruta comú.