

Àmbit social i criminològic

Avaluació del programa de mediació penal d'adults

del Departament de Justícia (Generalitat de Catalunya)

Autor

Josep M. Tamarit Sumalla

Any 2013

**Avaluació del programa de
mediació penal d'adults
del Departament de Justícia
(Generalitat de Catalunya)**

Josep M. Tamarit Sumalla

Catedràtic de Dret penal (Universitat de Lleida)

El Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada ha editat aquesta recerca respectant el text original dels autors, que en són responsables de la correcció lingüística.

Les idees i opinions expressades en la recerca són de responsabilitat exclusiva dels autors, i no s'identifiquen necessàriament amb les del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Avis legal



Aquesta obra està subjecta a una llicència de [Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 No adaptada de Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.ca) el text complet de la qual es troba disponible a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.ca>

Així doncs, es permet la reproducció, la distribució i la comunicació pública del material, sempre que se citi l'autoria del material i el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (Departament de Justícia) i no se'n faci un ús comercial ni es transformi per generar obra derivada.

Índex de continguts

1	Presentació	2
2	L'avaluació de programes de justícia restaurativa	2
3	Hipòtesi i objectius	6
4	Metodologia.....	6
4.1	Univers.....	6
4.2	Mostra	7
4.3	Realització de les enquestes	8
5	Resultats	9
5.1	Característiques de les persones entrevistades	9
5.2	Característiques del fet	14
5.3	El procés de mediació.....	18
5.4	Valoració dels fets i impacte emocional	22
5.5	Valoració del procés de mediació	26
5.6	Contacte amb el sistema de justícia penal.....	28
5.7	Valoració de l'actitud de l'infractor.....	29
5.8	Impacte emocional.....	31
6	Discussió.....	33
7	Recomanacions	36
8	Annex 1. Graella de recollida de dades i entrevista	38
9	Annex 2. Taules complementàries al text.....	42
10	Referències bibliogràfiques:	79

1. Presentació

Des de 1999 el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya està aplicant un programa de mediació penal d'adults. El programa va ser avaluat en el seu primer període des de la perspectiva de la satisfacció dels infractors i de les víctimes i de la reincidència dels infractors (Soria et al., 2007). El que aquí presentem és una recerca plantejada com una avaluació externa, realitzada sota la direcció del Grup de recerca del sistema de justícia penal de la Universitat de Lleida. L'entitat responsable del programa, AGI, ha facilitat l'accés a les dades dels expedients necessàries per obtenir algunes informacions i per poder contactar amb les víctimes entrevistades, prèvia sol·licitud del consentiment d'aquestes.

2. L'avaluació de programes de justícia restaurativa

L'avaluació dels programes de justícia restaurativa és una pràctica que s'ha anat estenent en l'àmbit internacional. Fins fa poc els defensors i impulsors de les iniciatives de justícia restaurativa han actuat sota la presumpció d'una sèrie d'efectes positius per als participants en els processos restauratius i per a la societat. La contribució de la justícia restaurativa a la reparació del dany causat pel delictes, a la restauració dels lligams socials o a la responsabilització i reinserció social de l'infractor eren els efectes esperats d'aquests programes, però es tractava d'una creença basada en la intuïció i en una experiència marcada especialment per una visió molt negativa del funcionament del sistema de justícia penal i reforçada per les impressions rebudes pels professionals involucrats en aquestes iniciatives innovadores. Tanmateix, aviat s'ha vist la necessitat d'una avaluació dels programes en que es pugui verificar si els beneficis teòrics o esperats de la justícia restaurativa es confirmen en la pràctica.

Entre els programes de justícia restaurativa, els de mediació han estat precisament els més avaluats. Segons el que es desprèn de les avaluacions

fetes a nivell internacional, una primera qüestió a plantejar a l'hora d'avaluar un programa de mediació és la perspectiva des de la que es pot abordar. Algunes recerques s'han plantejat des de la perspectiva de l'ofensor i en aquest sentit un criteri de mesura principal ha estat l'examen de la reincidència. Altres iniciatives han estat més orientades cap a la perspectiva de la víctima. Adoptar un enfocament més centrat en la víctima pot respondre en gran part a la voluntat de compensar la concepció de la mediació i de la justícia restaurativa en general més centrada històricament en la figura de l'infractor. Alguns han denunciat el risc de que fins i tot la víctima, no només hi tingui poc a guanyar en un programa més pensat per beneficiar l'infractor, sinó que sigui instrumentalitzada i fins i tot es pugui veure perjudicada com a conseqüència del procés restauratiu. Alguns autors han considerat fins i tot que la victimització secundària provocada per processos com el *conferencing* ha de ser presa seriosament i permet impugnar les tesis dels defensors de la justícia restaurativa (Cossens 2010, la visió crítica de la qual ha estat al seu torn qüestionada per Daly, 2010).

Des de la perspectiva de la víctima els beneficis esperats dels programes de mediació són de diversa naturalesa: a) ofereixen l'oportunitat de participar en el procés de presa de decisions sobre el seu conflicte donant-li un sentit d'apoderament i de recuperació del control; b) afavoreixen la reparació del dany, particularment en l'aspecte moral; c) desenvolupen un "efecte curatiu" a nivell psíquic i emocional, per la seva capacitat de reduir l'ansietat i la por derivades de la victimització; d) aporten un sentit de tancament o clausura en els casos en que la víctima percebi la sinceritat de la disculpa de l'infractor. Pel que fa als resultats de les avaluacions, la major part mostren que les víctimes estan satisfetes amb el procés de mediació pel que fa a la percepció d'haver rebut un tracte just. Als Estats Units, les víctimes han valorat especialment el fet d'haver pogut explicar a l'ofensor els efectes del delictes i d'obtenir un acord i una reparació (Umbreit i Coats 1993). Un estudi d'Umbreit al Canadà (1996) revela que un 87% de les víctimes que han participat en programes de mediació declaren que han rebut respostes apropiades a les seves qüestions (mentre que la xifra és de només un 51% en el grup de control). Alhora un 74 % valora positivament les disculpes de l'infractor, en comparació amb el 40% del

grup de control. Resultats similars es van obtenir respecte a Anglaterra (Umbreit i Roberts 1996), encara que amb un nombre més baix de víctimes que havien participat en mediació directa amb l'ofensor, tot i que aquestes mostraven més satisfacció que en els casos on la mediació havia estat indirecta. Les tres avaluacions van posar en relleu una reducció de la por a la revictimització per part del mateix infractor.

L'avaluació del programa de conferencing del Justice Research Consortium (Shapland 2007) va comparar les opinions dels participants en el programa restauratiu amb les d'un grup de control format per persones que havien seguit un procés judicial convencional. La major part dels integrants del primer grup (80%) van manifestar que havien estat escoltats, que van ser tractats amb respecte i que el procés va ser just i es van sentir molt o bastant satisfets, resultats més positius que els del grup de control. La major part de les víctimes van manifestar que se sentien satisfetes amb el resultat del procés, que els hi va aportar un sentiment de clausura i que el recomanarien a altres persones. Els resultats pel que fa a la percepció de la sinceritat de la disculpa de l'infractor i sobre si se sentien més segures van ser però més dubtosos.

Una metanàlisi efectuada per Latimer, Dawden i Musie al Canadà (2005) va posar en relleu que en 12 dels 13 estudis revisats les víctimes es van mostrar satisfetes amb el programa restauratiu. La comparació amb els grups de control formats per víctimes que havien participat en processos judicials convencionals va aportar diferències significatives pel que fa al grau de satisfacció expressat pels dos grups. L'únic estudi amb resultat negatiu estava referit a un programa restauratiu post-sentencial.

En una revisió sistemàtica de les avaluacions de programes restauratius publicades entre 1986 i 2005,, Sherman i Strang (2007) aporten una visió esperançadora de la justícia restaurativa, especialment des de la perspectiva de les víctimes. En general els programes ofereixen millors resultats respecte als delictes en els què la víctima ha patit un dany de caràcter personal, físic o psíquic, més que en els casos de dany patrimonial, i en els casos en què hi ha hagut una trobada directa entre autor i víctima.

Les avaluacions de programes s'han limitat en molts casos a determinar la satisfacció de les víctimes amb el procés restauratiu, la qual cosa no permet conèixer si en realitat aquest ha permès assolir els objectius de tipus restauratiu pel que fa a la víctima o al conflicte humà i social que hi ha rere un fet delictiu. Una avaluació més profunda és aquella que pretén indagar en l'evolució de les emocions de la víctima abans i després del procés restauratiu, la qual cosa permetria esbrinar si realment la justícia restaurativa opera com una forma de justícia emocionalment intel·ligent (King 2009). Diversos estudis han reflectit que les víctimes que havien participat en processos restauratius manifestaven menys desigs de revenja respecte a l'ofensor (Sherman/Strang 2007). Aquests autors van comprovar els beneficis que per a les víctimes podia suposar el fet de rebre una disculpa del l'infractor. Però les avaluacions empíriques basades en les emocions es troben encara en un desenvolupament incipient.

Una de les poques recerques que han incidit en una avaluació més profunda ha estat conduïda per Angel (2007), comparant un grup de víctimes de delictes de robatori que havien participat en conferències restauratives amb un grup de control integrat per víctimes que havien estat en contacte amb la justícia convencional. L'estudi va comprendre 137 víctimes distribuïdes aleatòriament en dos grups, la qual cosa va permetre constatar una reducció dels símptomes d'estrés post-traumàtic en les víctimes que havien participat en el procés restauratiu. L'estudi també va poder constatar que aquestes s'havien reincorporat abans al seu lloc de treball que el grup de persones que no havia participat en el procés restauratiu.

En l'àmbit de l'Estat espanyol, l'avaluació més completa ha estat l'elaborada per Varona (2009) del programa de mediació penal del País Basc, basat en una àmplia mostra integrada per 598 infractors i víctimes que havien participat en el programa. Segons aquest estudi, un 76% va afirmar que recomanarien participar al programa i un percentatge similar va declarar que havien assolit un acord just. Els resultats eren més positius en aquells que varen participar en una mediació directa. En la major part de casos es tractava de faltes i l'infractor i la víctima eren persones conegudes.

La Directiva europea de 25 d'octubre de 2012 encoratja els Estats a promoure els processos de justícia restaurativa, tot vetllant per a que aquests s'executin de manera segura i respectuosa amb els drets de les víctimes, evitant que produeixin victimització secundària. L'Estat espanyol no ha reconegut legalment la mediació penal ni cap altra forma de justícia restaurativa en l'àmbit de la justícia d'adults, la qual cosa no impedeix que les administracions amb competències en l'àmbit de la justícia implementin programes, amb respecte als principis de voluntarietat i confidencialitat, que els representants del Ministeri Fiscal puguin afavorir i facilita el seu funcionament i que els Jutges i Tribunals puguin reconèixer efectes als processos de mediació en el marc del Dret vigent.

3. Hipòtesi i objectius

La recerca té com a finalitat verificar la hipòtesi segons la qual la mediació penal pot satisfer algunes de les necessitats de les víctimes del delictes, tot afavorint la reparació integral i la millora del seu estat psíquic posterior al delictes.

4. Metodologia

4.1. Univers

La població estava integrada per totes les víctimes de les mediacions del programa de mediació penal d'adults durant el període d'un any. Atesa la dificultat per obtenir el consentiment de les víctimes a cedir les seves dades per poder ser examinats els seus expedients i per ser entrevistades, el període es va allargar, fins cobrir totes les mediacions iniciades de l'1 de setembre de 2011 al 31 de desembre de 2012. L'equip de mediació penal ha demanat a les víctimes d'aquests procediments si autoritzaven que pogués accedir al seu expedient un equip de recerca de la Universitat de Lleida per fer una avaluació del programa.

El total d'expedients del programa de mediació en els darrers anys ha estat: 1224 iniciats i 887 finalitzats l'any 2009; 1074 iniciats i 1078 finalitzats l'any 2010 i 1234 iniciats i 1037 finalitzats l'any 2011. Prenent com a base la memòria de l'any 2011 elaborada per AGI, el nombre de mediacions considerades viables ha estat de 622, de les quals en 415 s'ha realitzat efectivament el procés de mediació i en 344 s'ha assolit un acord, la qual cosa representa un 33% del nombre de mediacions iniciades.

Tenint en compte el nombre d'expedients iniciats i segons dades de la memòria de 2011, l'origen han estat majoritàriament faltes per derivació d'un òrgan judicial, ja sigui per iniciativa dels propis Jutjats o per contacte dels mediadors amb les parts en el moment del judici, amb el vist-i-plau del Jutge. El nombre de casos d'iniciativa judicial ha representat un 78%, essent un 10% procedents de centres penitenciaris i un 10% a iniciativa d'alguna de les parts. Els casos deriven d'un nombre bastant reduït de Jutjats, distribuïts en tot el territori de Catalunya, de manera que el fet que un cas arribi a mediació és conseqüència en la major part de casos de que hi ha un Jutge favorable a fer la derivació i que creu que el cas és idoni per aquest tipus de procés restauratiu. En la distribució per infraccions, predominen les infraccions contra la llibertat (un 28%, fonamentalment amenaces), les lesions (23%), infraccions contra les relacions familiars (21%), honor (11%) i patrimoni (10%). En la major part de casos, víctima i infractor tenen relació familiar i són persones pròximes. El nombre d'homes que han participat al programa com a víctimes supera el de dones i en el cas dels infractors és gairebé el doble. Pel que fa a l'edat, predominen les persones de mitjana edat (30-57 anys).

4.2. Mostra

Les víctimes que han acceptat que les seves dades siguin cedides han estat 121. Els expedients de totes aquestes víctimes han estat revisats i d'ells s'ha obtingut una part de les dades d'aquesta recerca (apartats 4.1 a 4.3). En oferir-se la participació a totes les víctimes no s'ha fet una estratificació de la mostra, però aquesta correspon a les característiques de la població pel que fa a la distribució per sexe, edat, iniciativa del procés de mediació, tipus d'infracció, relació entre víctima i infractor i durada del procés de mediació. Com a

diferències més remarcables, hem de fer esment a la distribució territorial, on la mostra ha recollit una proporció més alta de víctimes de les comarques de Tarragona i més baixa de les de les comarques de Lleida.

Un cop obtingut el consentiment s'ha enviat una carta a les 121 víctimes en que s'explicaven els objectius de la recerca, s'anunciava que rebrien una trucada per telèfon i s'informava que la participació era voluntària. Posteriorment s'ha intentat contactar telefònicament amb totes elles, la qual cosa no ha estat possible en 21 persones. De les 100 víctimes amb que s'ha establert contacte telefònic 90 han acceptat realitzar l'entrevista 10 l'han rebutjat. La mostra acceptada ha estat per tant 90 i sobre aquesta mostra s'han obtingut els resultats dels apartats 4.4 i següents.

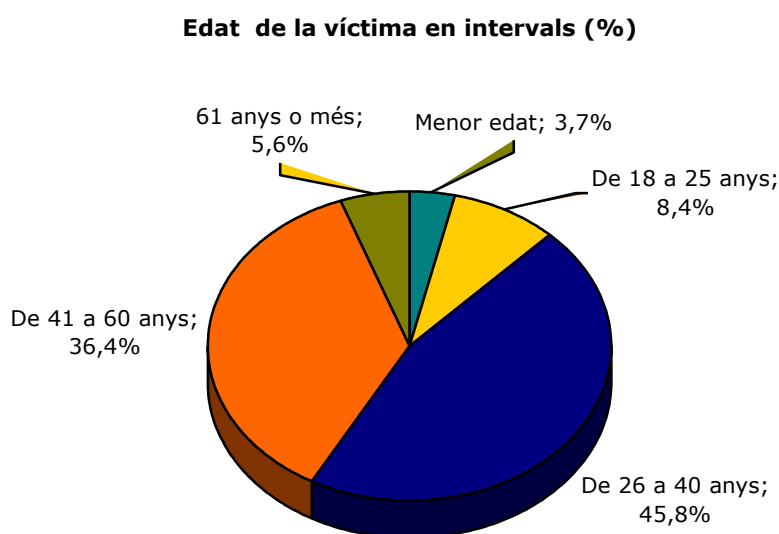
4.3. Realització de les enquestes

Les enquestes s'han fet telefònicament entre febrer de 2012 i abril de 2013. El temps transcorregut entre la finalització de la mediació i la realització de l'entrevista ha estat entre un i tres mesos. En els casos on hi ha hagut dificultat per localitzar les víctimes s'ha repetit la trucada en diverses ocasions. El nombre de trucades realitzades ha estat de 368. En alguns casos les víctimes han manifestat signes de malestar, la qual cosa s'ha afrontat amb contenció emocional i recordant-los-hi el dret a rebutjar l'entrevista. En els pocs casos en que hi havia víctimes menors d'edat s'ha informat als representants legals dels objectius de l'entrevista i del seu caràcter voluntari i no l'han autoritzat, per la qual cosa la mostra acceptada ha estat integrada finalment només per víctimes majors d'edat.

5. Resultats

5.1. Característiques de les persones entrevistades

Presentem en aquest apartat les dades extretes dels expedients del programa de mediació. L'edat mitjana de les víctimes que han estat objecte d'estudi és de 39 anys. Per franges d'edat, el grup més nombrós correspon a les persones entre 26 i 40 anys (45,8%) i, en segon lloc, les de 41 fins a 60 (36,4%). Els joves, tot i ser el col·lectiu més victimitzat, apareixen poc representats.



Gràfic 1. Distribució segons els intervals d'edat de la víctima

Pel que fa al sexe, hi ha un 53% d'homes, amb una mitjana d'edat de 38,7 anys, i un 46% de dones, amb una mitjana d'edat de gairebé 40 anys. Quant a la nacionalitat, un 84% són espanyols i un 15% estrangers. En general els estrangers són més joves que els espanyols, però no s'aprecien diferències significatives.

Taula 1. Edat mitjana de les víctimes. Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques independents

Edat de la víctima		Mitjana	N	Significació
Tots		39,29	107	
Per sexe	Homes	38,74	54	NO
	Dones	39,85	53	
Per nacionalitat	Espanyol/a	41,80	65	NO
	Estranger/a	35,54	13	

En els casos de les víctimes que han participat en l'enquesta, les característiques dels infractors eren les següents: majoritàriament homes (74%), de nacionalitat espanyola (84%) i amb una edat mitjana de 39,4 anys els homes i 41 anys les dones. Aquestes dades estan referides al primer infractor.

Taula 2. Edat mitjana dels infractors. Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques independents

Edat dels infractors		Mitjana	N	Significació
Tots		40,26	70	
Per sexe	Homes	39,39	51	NO
	Dones	41,18	17	
Per nacionalitat	Espanyol/a	40,86	57	NO
	Estranger/a	36,82	11	

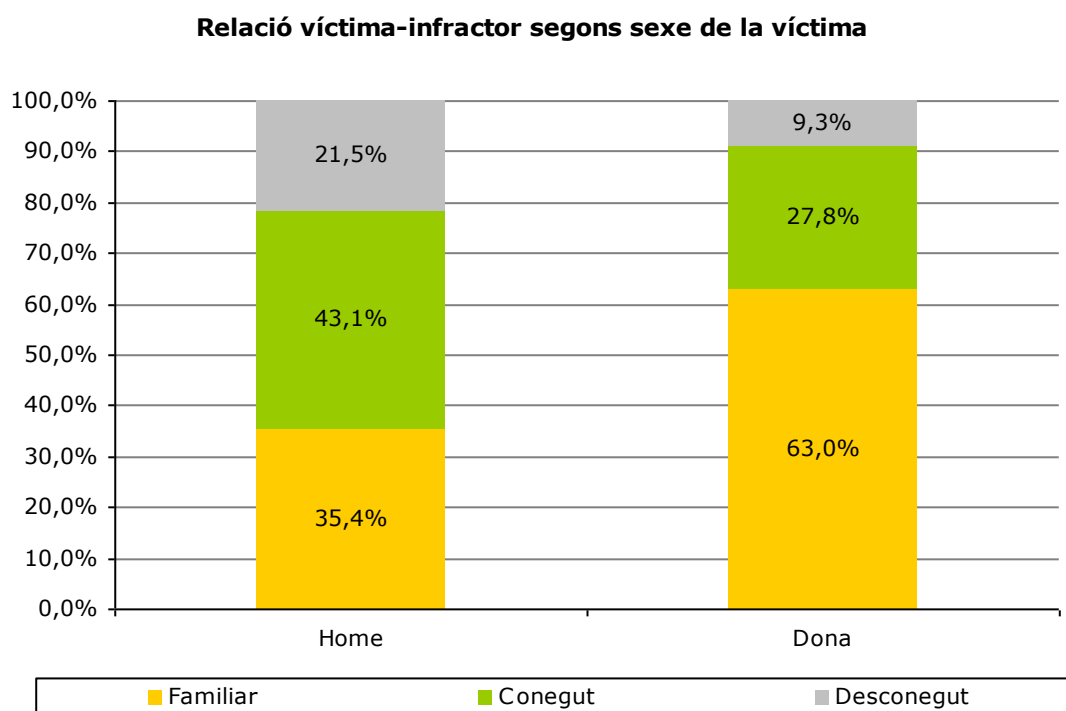
En un 15% de casos, hi havia hagut denúncies creuades, de manera que les dues persones tenien alhora la condició de víctima i infractor.

Si les característiques sociodemogràfiques de víctimes i infractors semblen en general bastant homogènies, hem analitzat si es produeix aquesta homogeneïtat en el cas concret i s'han trobat resultats estadísticament

significatius pel que fa a l'edat i a la nacionalitat. Així, víctima i infractor pertanyen en la major part de casos al mateix grup d'edat¹ i hi ha també una concordança pel que fa a l'origen nacional², destacant especialment que un 91% de víctimes espanyoles tenen un infractor de la mateixa nacionalitat.

Pel que fa a la relació entre la víctima i l'infractor, en un 48% de casos és familiar, parella o exparella. En un 36% són persones conegudes i només en un 15% eren desconegudes.

S'aprecien diferències significatives pel que fa als sexes, de manera que les dones han estat més victimitzades per una persona de l'àmbit domèstic que els homes (63% v. 35%, Gràfic 2).



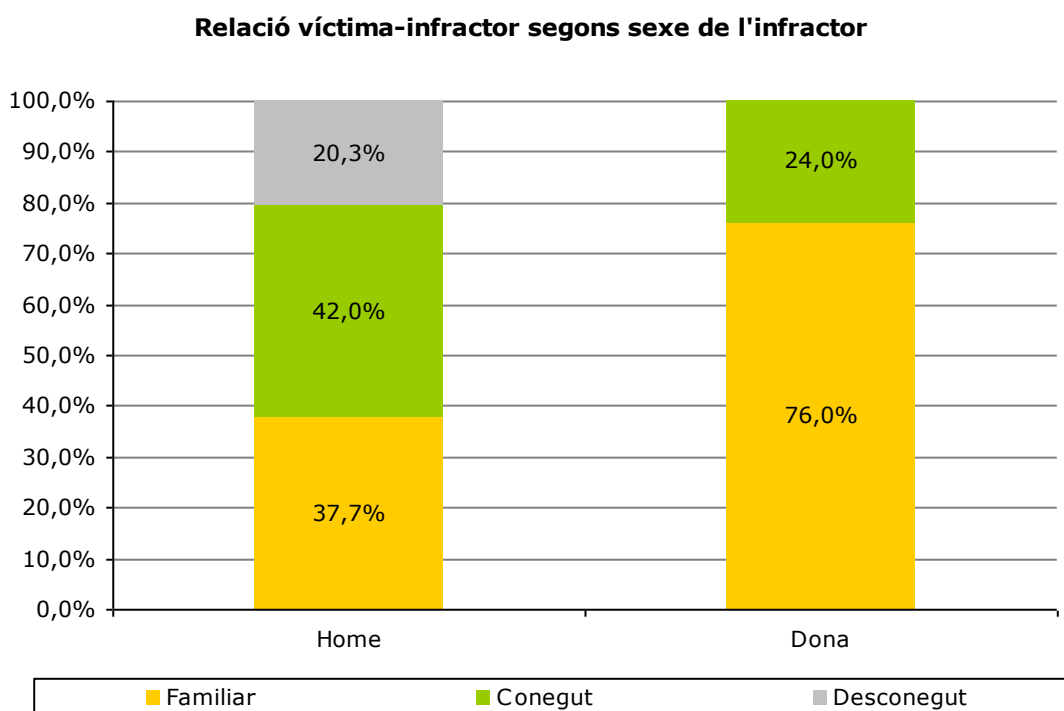
Gràfic 2. Relació entre la víctima i l'infractor segons el sexe de la víctima. Diferència significativa ($p=0,009$), prova de Chi-quadrat

¹ Taula 11, en Annex 2.

² Taula 12, en Annex 2.

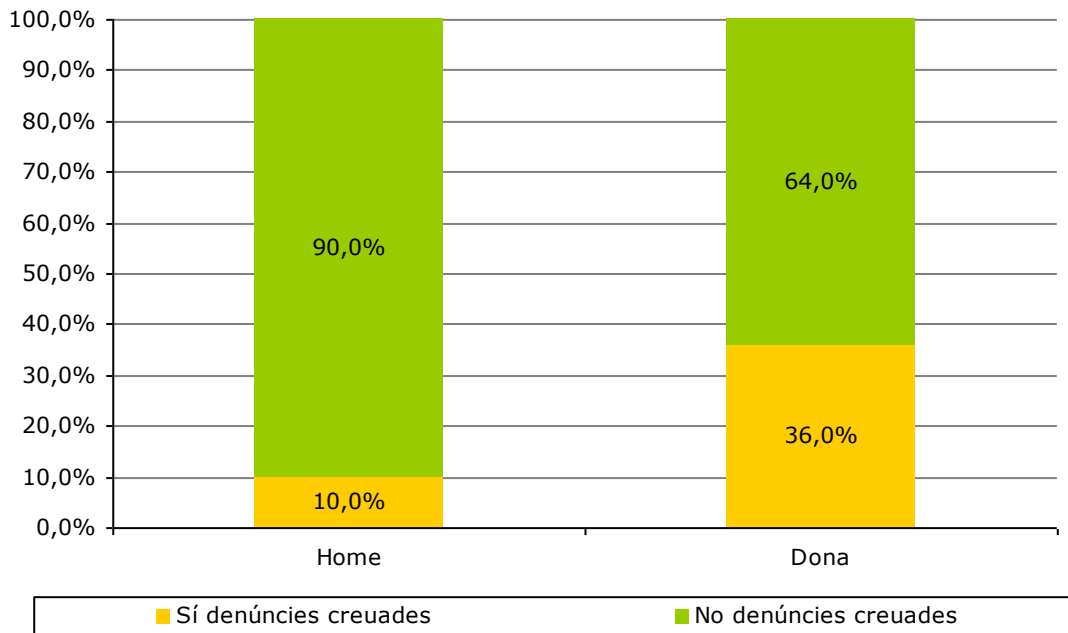
El mateix resultat trobem en relació amb l'infractor. En un 76% dels casos en que les dones tenen el rol d'infractores es tracta de conflictes de caràcter domèstic, percentatge que és només del 37,7% quan l'infractor és home. D'altra banda, quan es tracta d'una dona infractora, no hi ha cap víctima desconeguda (Gràfic 3).

En els conflictes de caràcter domèstic, També s'aprecien diferències quant als sexes en les denúncies creuades, de manera que aquestes es produeixen amb més freqüència quan la víctima és dona (36 % v. 10 % amb víctima home, Gràfic 4).



Gràfic 3. Relació entre la víctima i l'infractor segons el sexe de l'infractor/a. Diferència significativa ($p=0,002$), prova de Chi-quadrat

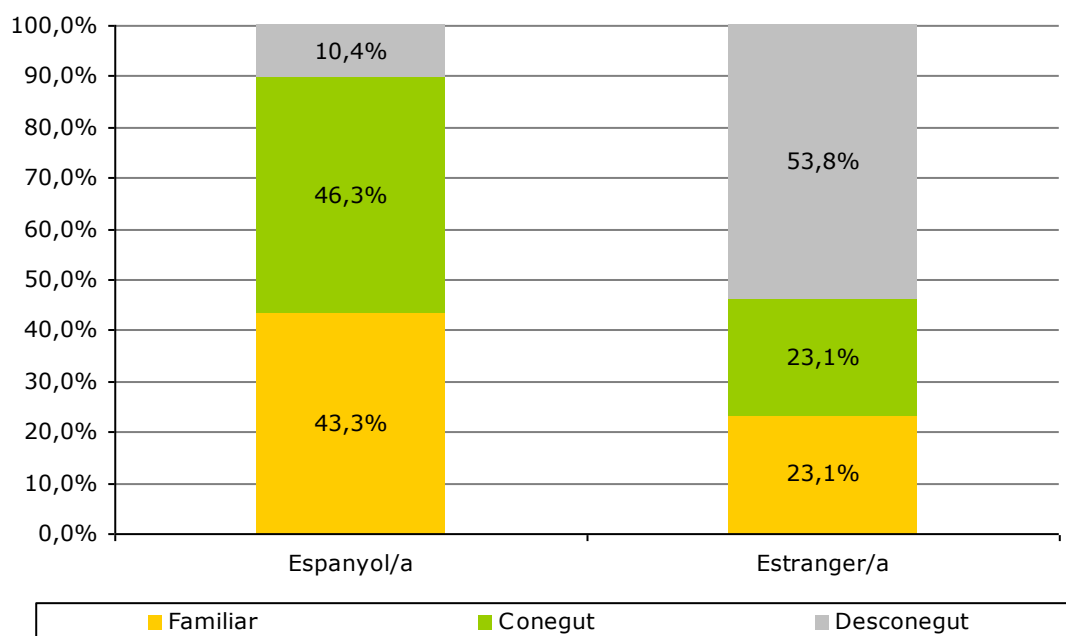
Denúncies creuades segons sexe de l'infractor



Gràfic 4. Denúncies creuades segons el sexe de l'infractor. Diferència significativa ($p=0,003$), prova de Chi-quadrat

La nacionalitat de l'infractor també és un factor significatiu en la relació entre aquest i la víctima. Quan l'infractor és estranger, aquest és un desconegut en un 53,8% de casos, mentre que si té nacionalitat espanyola ho és només en un 10% (Gràfic 5).

Relació víctima-infractor segons nacionalitat de l'infractor/a



Gràfic 5. Relació entre la víctima i l'infractor segons la nacionalitat de l'infractor/a. Diferència significativa ($p=0,002$), prova de Chi-quadrat

5.2. Característiques del fet

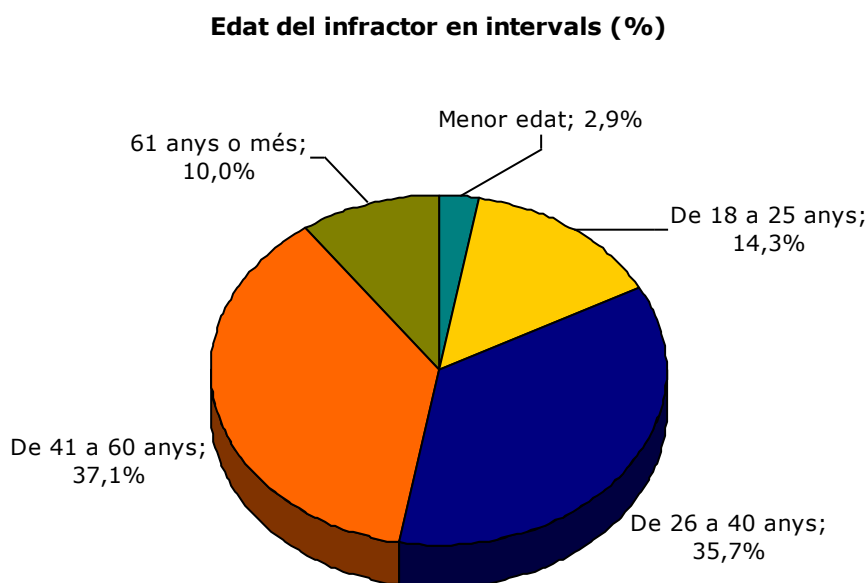
El fet que ha motivat la mediació ha estat una falta en un 96,6% de casos i només en un 3,4% és un delictes. En relació amb la naturalesa de la infracció predominen els fets de caràcter violent (33,6%) i les faltes contra les relacions familiars (31%), entenent que, en aquest darrer cas la conceptualització de la figura de la víctima és problemàtica³. En un 20% es tracta d'infraccions contra la

³ En aquest grup la major part són fets que corresponen a les contravencions tipificades als articles 618-2 i 622 CPE.

Art. 618-2: "El que incumpliere obligaciones familiares establecidas en convenio judicialmente aprobado o resolución judicial en los supuestos de separación legal, divorcio, declaración de nulidad de matrimonio, proceso de filiación o proceso de alimentos a favor de sus hijos que no constituya delito, será castigado con la pena de multa de 10 días a dos meses o trabajos en beneficio de la comunidad de uno a 30 días".

Art. 622: "Los padres que sin llegar a incurrir en delito contra las relaciones familiares o, en su caso, de desobediencia infringiesen el régimen de custodia de sus hijos menores

llibertat, bàsicament amenaces lleus i en un 10% infraccions contra el patrimoni (Gràfic 6).



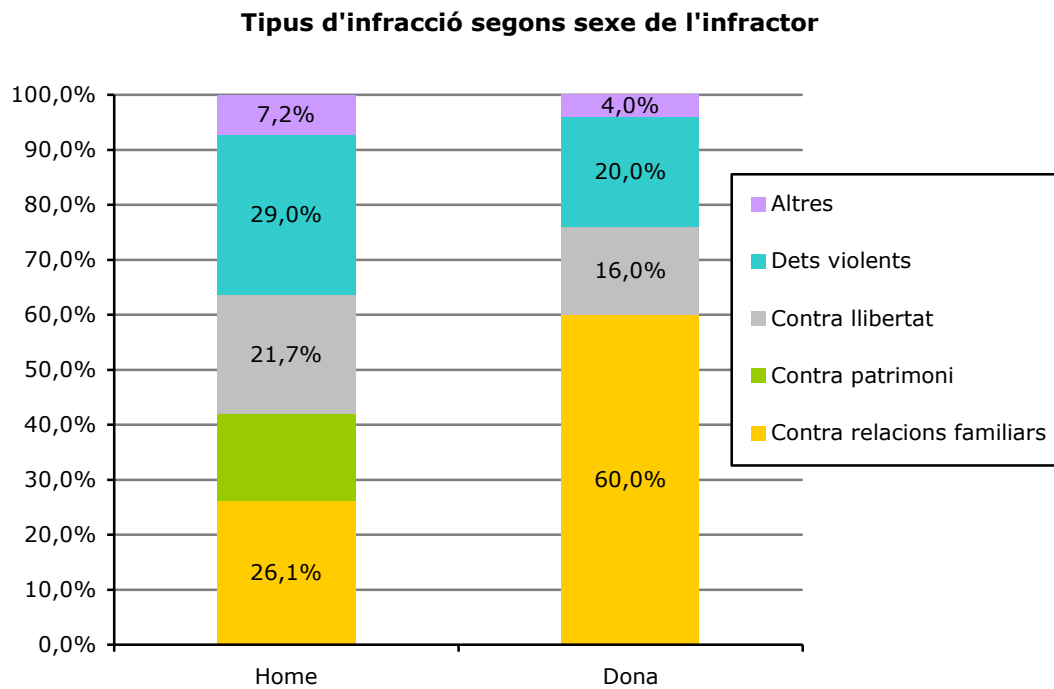
Gràfic 6. Distribució del tipus d'infracció

Hi ha diferències significatives pel que fa al sexe de l'infractor, amb les dones molt més implicades en les infraccions contra les relacions familiars (un 60% v. un 26% de les infraccions en que l'infractor és home, Gràfic 7).

També s'aprecien diferències significatives pel que fa a l'edat, de manera que en les infraccions contra les relacions familiars i en les de caràcter violent tant la víctima com l'infractor són més joves. Efectivament, quant a les víctimes, el 41,7% i el 35% dels més joves (amb edats inferiors a la mitjana) han patit infraccions, respectivament, contra les relacions familiars o fets violents (*versus* un 20% i un 26,7% de les víctimes amb edats superiors a la mitjana, Gràfic 8). Quant als infractors, el 41,7% i el 30,6% dels més joves (amb edats inferiors a

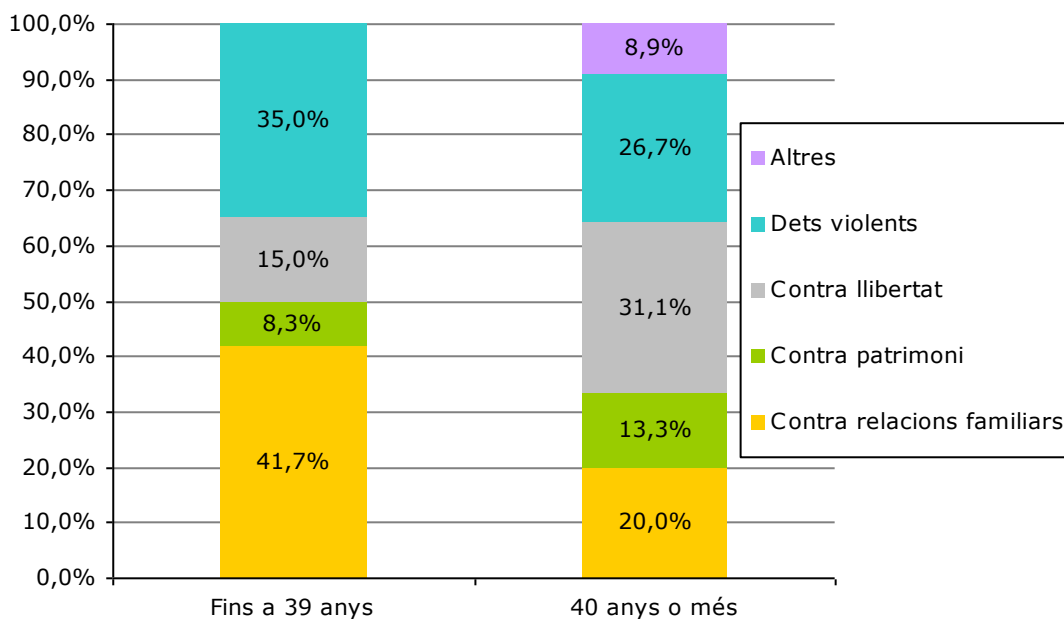
establecido por la autoridad judicial o administrativa serán castigados con la pena de multa de uno a dos meses”.

la mitjana) han provocat fets contra les relacions familiars o fets violents, respectivament, enfront un 15,2% i un 36,4% dels més grans (Gràfic 9). Per la seva banda, en les infraccions contra la llibertat els dos protagonistes tendeixen a ser més grans (un 31% en el cas de les víctimes amb edats superiors a la mitjana, i un 30% dels infractors, enfront el 15% i el 8% de víctimes i infractors més joves).



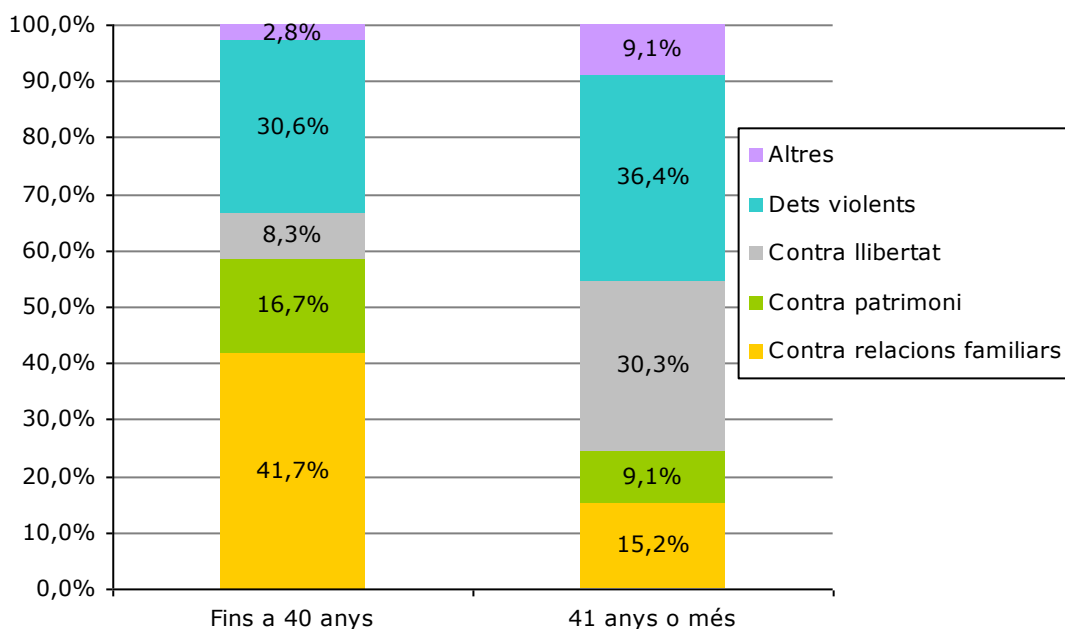
Gràfic 7. Tipus d'infracció segons sexe de l'infractor. Diferència significativa ($p=0,009$), prova de raó de versemblança

Tipus d'infracció segons edat víctima



Gràfic 8. Tipus d'infracció segons edat de la víctima. Diferència significativa ($p=0,005$), prova de raó de versemblança

Tipus d'infracció segons edat infractor



Gràfic 9. Tipus d'infracció segons edat de l'infractor. Diferència significativa ($p=0,025$), prova de raó de versemblança

Com és lògic esperar, les infraccions contra les relacions familiars es produeixen gairebé en tots els casos entre familiars, parella o exparella (97,3%), mentre que en la resta d'infraccions l'infractor és en la major part de casos un conegut.

5.3. El procés de mediació

El procés de mediació ha tingut una durada entre un i sis mesos (mitjana 3,3). En gairebé tots els casos (98%) s'ha produït en la fase anterior a la sentència (

Taula 13, annex 2) i en la major part a iniciativa judicial (80%). En un 13% de casos el procés s'ha iniciat per iniciativa de l'infractor (

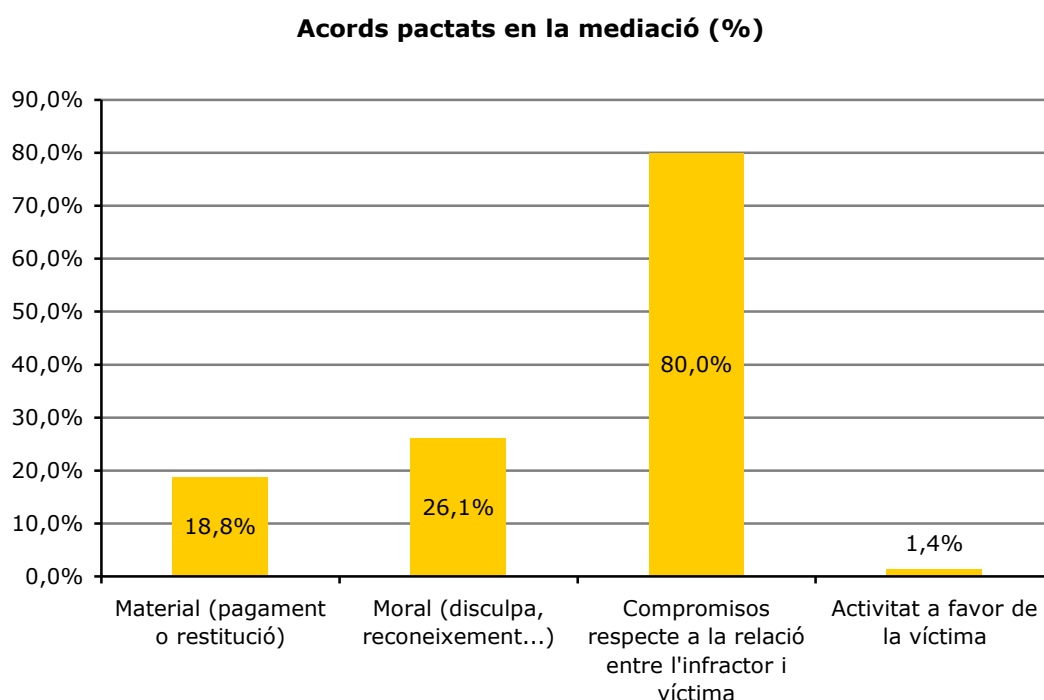
Taula 14, annex 2). En cap cas no ha estat conseqüència d'una iniciativa dels serveis d'atenció a la víctima.

Les víctimes de les infraccions contra les relacions familiars s'han mostrat més favorables a participar en el procés de mediació (un 93,5% v. un 72,4% en la resta d'infraccions, Taula 15, en annex 2).

La mediació s'ha efectuat de manera directa en un 53% de casos i de manera indirecta en un 47% (

Taula 16, annex 2). La mediació directa ha estat més freqüent en les víctimes més joves (67,6% en els que tenen una edat inferior a la mitjana i 45 % en els que superen la mitjana), tot i que la diferència no és estadísticament significativa (Taula 17, annex 2). Tampoc és significativa la diferència entre els casos en que l'infractor és familiar, parella o exparella (que representen un 65% dels processos amb mediació directa) i els casos on és un conegut o un desconegut, on predomina la mediació indirecta (Taula 18, annex 2).

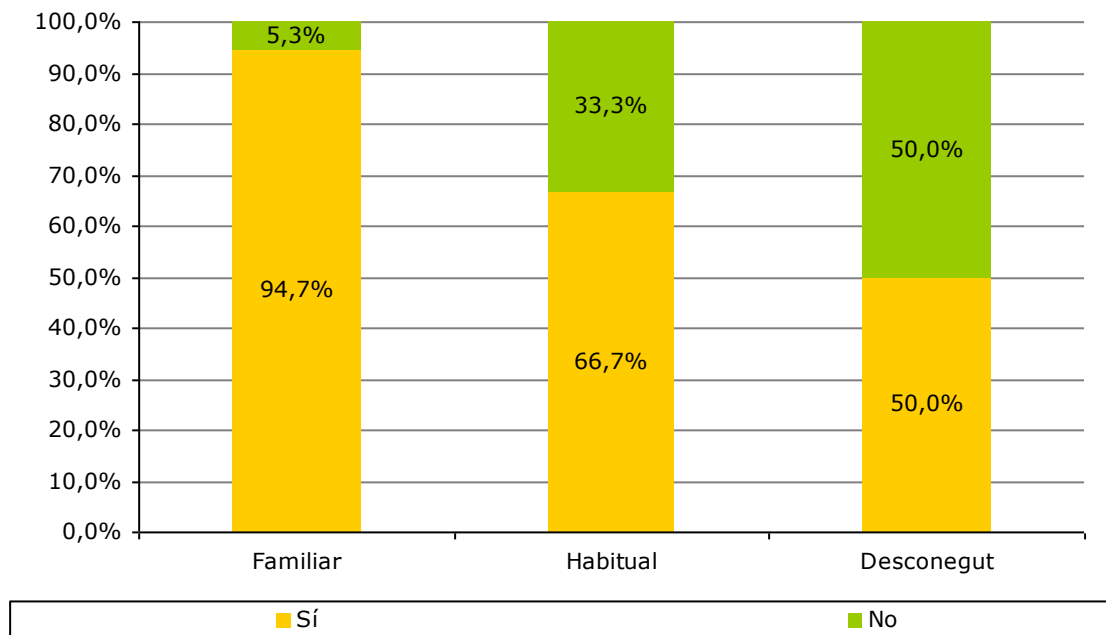
El procés ha finalitzat amb acord en un 59% de casos, dels quals en un 75% hi ha hagut un acord i en un 24% dos o tres acords. L'acord ha consistit generalment en un compromís respecte a la relació entre infractor i víctima (80%). Només en un 18% de casos hi ha hagut un acord de caràcter material, en un 26% un acord de tipus moral i en un 1% s'ha acordat realitzar una activitat a favor de la víctima. En cap cas s'ha adoptat acords que impliquin un compromís o activitat en relació amb la comunitat (Gràfic 10).



Gràfic 10. Tipus i nombre d'acords pactats en el procés de mediació. Resposta múltiple (no suma el 100%)

El fet que en un nombre molt important de casos la mediació hagi finalitzat només amb un compromís de relació s'explica per la rellevància quantitativa que tenen els casos de conflicte intrafamiliar. Efectivament, en el cas de relació familiar entre víctima i infractor, en el 95% dels casos s'adopta aquest acord de compromís, enfront el 66% quan són coneguts i el 50% si es tracta de desconeguts (Gràfic 11).

Acord de compromís en la relació segons relació víctima-infractor

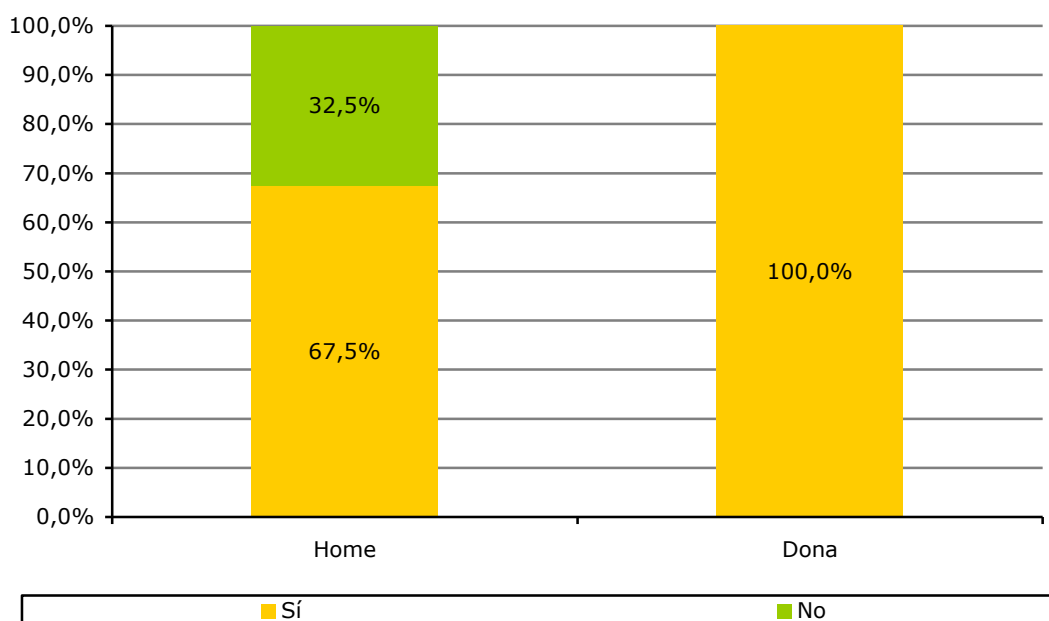


Gràfic 11. Acord de compromís en la relació entre la víctima i l'infractor (sí o no) segons la relació existent entre ells. Diferència significativa ($p=0,002$), prova de Chi-quadrat.

També s'evidencia en les diferències que s'han detectat pel que fa al sexe de la víctima com al tipus de relació víctima-infractor: s'adopta un acord quan la víctima és dona i quan es tracta d'un conflicte intrafamiliar (Vegeu Gràfic 18 i Gràfic 19, en annex 2)..

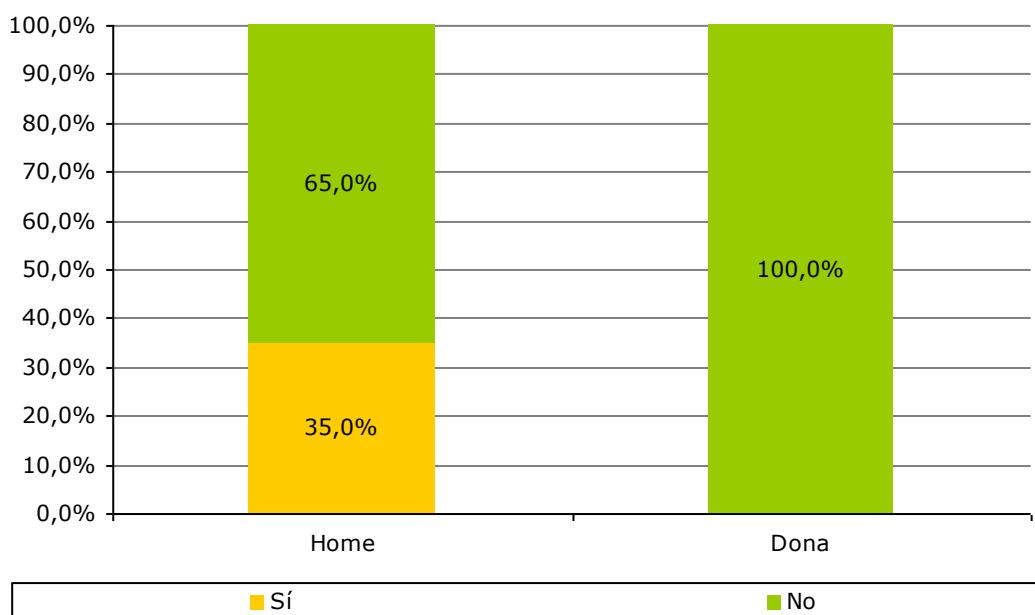
En la totalitat dels supòsits on la infractora és dona el procés ha finalitzat amb un compromís en la relació (Gràfic 12). Els casos on hi ha hagut un acord moral són tots amb infractor de sexe masculí (Gràfic 13) i en conflicte de caràcter extrafamiliar (Gràfic 20, en annex 2).

Acord de compromís en la relació segons sexe de l'infractor



Gràfic 12. Acord de compromís en la relació entre la víctima i l'infractor (sí o no) segons el sexe de l'infractor. Diferència significativa ($p=0,007$), prova de Chi-quadrat

Acord moral segons sexe de l'infractor



Gràfic 13. Acord moral (sí o no) segons el sexe de l'infractor. Diferència significativa ($p=0,006$), prova de Chi-quadrat

En els supòsits en que la mediació no ha finalitzat amb una acord, ha estat conseqüència d'una decisió de la víctima en un 42% de casos i de l'infractor en un 28%.

5.4. Valoració dels fets i impacte emocional

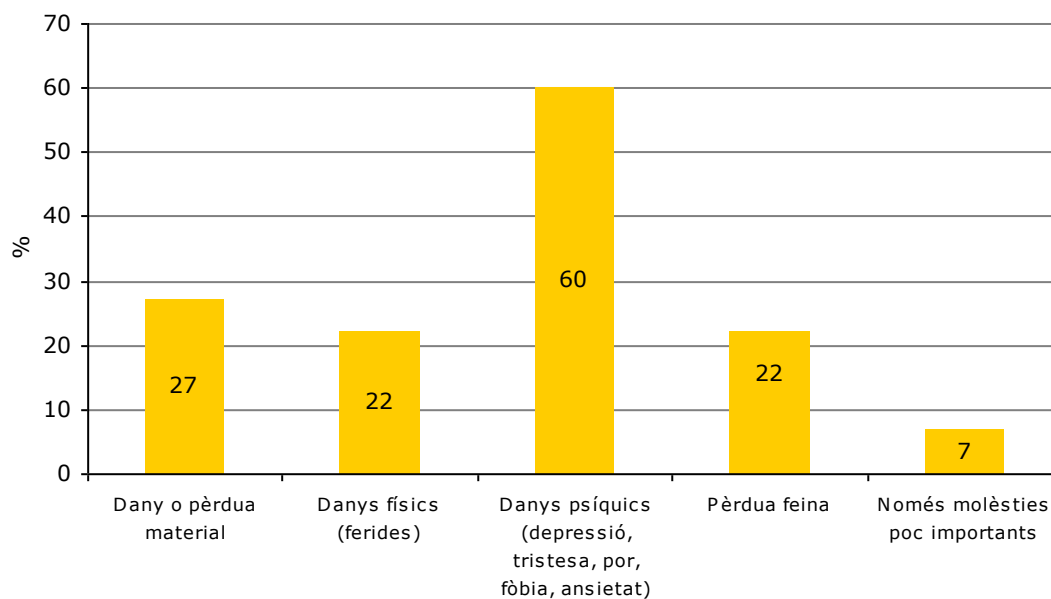
De les víctimes que van realitzar l'entrevista, un 83,3% van valorar el fet que va motivar la mediació com a greu o molt greu i només un 16,6% van considerar que era poc o gens greu (Taula 3). La valoració pot resultar sorprenent tenint en compte que els fets tenen gairebé en tots els casos la condició de falta.

Taula 3. Valoració dels fets que motiven la mediació

Valoració del fet	N	%
Molt greu	37	41,1%
Greu	38	42,2%
Poc greu	12	13,3%
Gens greu	3	3,3%
Total	90	100,0%

La tendència a considerar greus els fets l'hem de relacionar amb el fet que dos de cada tres víctimes (66,7%) manifesten que va tenir com a conseqüència un dany de caràcter psíquic. Efectes consistents en danys físics van produir-se només en un 24,4% de casos; danys o pèrdues materials en un 30% i desavantatges indirectes, com la pèrdua de feina, en un 24,4%. L'elevat impacte del fet es ratifica amb només un 7,8% de persones que afirmen haver patit molèsties poc importants (Gràfic 14).

Conseqüències negatives del fet



Gràfic 14. Conseqüències negatives del fet declarades per les víctimes. Resposta múltiple (no suma el 100%)

Els danys de caràcter psíquic són més freqüents quan hi ha més proximitat entre víctima i infractor. Quan l'infractor és familiar o parella, es produeixen danys en un 82 % de casos, quan és un conegut en un 60% i quan és un desconegut només en un 33%. Tanmateix, quan l'infractor és un desconegut hi ha més desavantatges indirectes (un 53% v. un 18% en els casos en que l'infractor és un familiar o parella i un 20% quan és un conegut, Taula 4).

Taula 4. Conseqüències negatives del fet declarades per les víctimes segons la relació entre víctima i infractor. Les categories informen de percentatges amb diferències estadísticament significatives

Relació víctima-infractor	% danys psíquics	% desavantatge indirecte (pèrdua feina)
Familiar (inclou parella o exparella)	82,2%	17,8%
Amb relació habitual o conegut	60,0%	20,0%
Desconegut	33,3%	53,3%
Diferències significatives	p=0,002	p=0,017

Si tenim en compte el tipus d'infracció, els danys de caràcter psíquic apareixen d'una manera més extensa en les infraccions contra les relacions familiars (84%) i també en les infraccions violentes (69%) i contra la llibertat (65%), apareixent només en un 30% de les infraccions patrimonials. Com es podia esperar, els danys o pèrdues patrimonials són més freqüents en aquestes últimes infraccions (un 90%) i els danys físics en les infraccions de caràcter violent (53%, Taula 5).

Taula 5. Conseqüències negatives del fet declarades per les víctimes segons el tipus d'infracció. Les categories de les quals informen de percentatges amb diferències estadísticament significatives

Tipus d'infracció	% dany o pèrdua material	% danys físics (ferides)	% danys psíquics
Contra les relacions familiars	22,6%	3,2%	83,9%
Contra el patrimoni	90,0%	10,0%	30,0%
Contra la llibertat	17,6%	29,4%	64,7%
Fets violents	23,1%	53,8%	69,2%
Altres	20,0%	20,0%	40,0%
Diferències significatives	p=0,000	p=0,000	p=0,017

Es va mesurar l'impacte emocional del fet delictiu demanant a les víctimes que valoressin en una escala d'1 a 5 les emocions d'ira, ansietat, por, depressió, impotència i pèrdua de control. Les emocions que puntuaven més alt han estat ira (3,64), impotència (3,85) i depressió (3,14), quedant la resta per sota de 3.

Taula 6. Impacte emocional del fet delictiu. Puntuacions mitjanes (escala de l'1 al 5)

Sentiments	Mitjana	N
Emocions ira, ràbia.. just després del delictes	3,64	84
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents,dificultats al respirar, taquicàrdies.. just després del delictes	2,99	84
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions... just després del delictes	2,52	84
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió... just després del delictes	3,14	84
Emocions impotència... just després del delictes	3,85	84
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant.... just després del delictes	2,38	84

S'aprecien algunes diferències quant a l'impacte del delictes:

- Entre homes i dones (Taula 19, en annex 2), amb una afectació significativament superior en aquestes, especialment pel que fa a l'ansietat (3,43 v. 2,55), la por (3,02 v. 2,02) i la manca de control (2,86 v. 1,9).
- Els sentiments d'impotència són significativament més elevats en els casos de denúncies creuades (4,53 v. 3,7, Taula 22, en annex 2).
- Més afectació en estrangers pel que fa a la ira (5 v. 3,5%) i la impotència (4,7 v. 3,8%), tot i que aquestes diferències no són estadísticament significatives (Taula 20, en annex 2).

- Quant a l'edat de la víctima, si bé l'afectació puntua més alt en les víctimes que superen la mitjana d'edat (39 anys), les diferències no són estadísticament rellevants (Taula 21, annex 2).
- No s'aprecien diferències significatives pel que fa al tipus de delictes, en concret, entre qui ha patit fets contra les relacions familiars i la resta de víctimes (Taula 23, annex 2).
- Pel que fa a la relació entre víctima i infractor, s'aprecia que la impotència és més intensa quan hi ha més proximitat (4,11 familiar v. 3,68 conegut i 3,18 desconegut) i les reaccions d'ansietat i tristesa són més elevades entre familiars i coneguts, mentre que la por augmenta a mesura que disminueix la proximitat. En tot cas, les diferències han estat estadísticament significatives només quant a la tristesa i el sentiment d'incomprensió, sent el valor de 3,44 quan la relació és familiar v. 3,11 quan es tracta d'un conegut i 2 quan la víctima no coneix l'infractor (Taula 24, en annex 2).

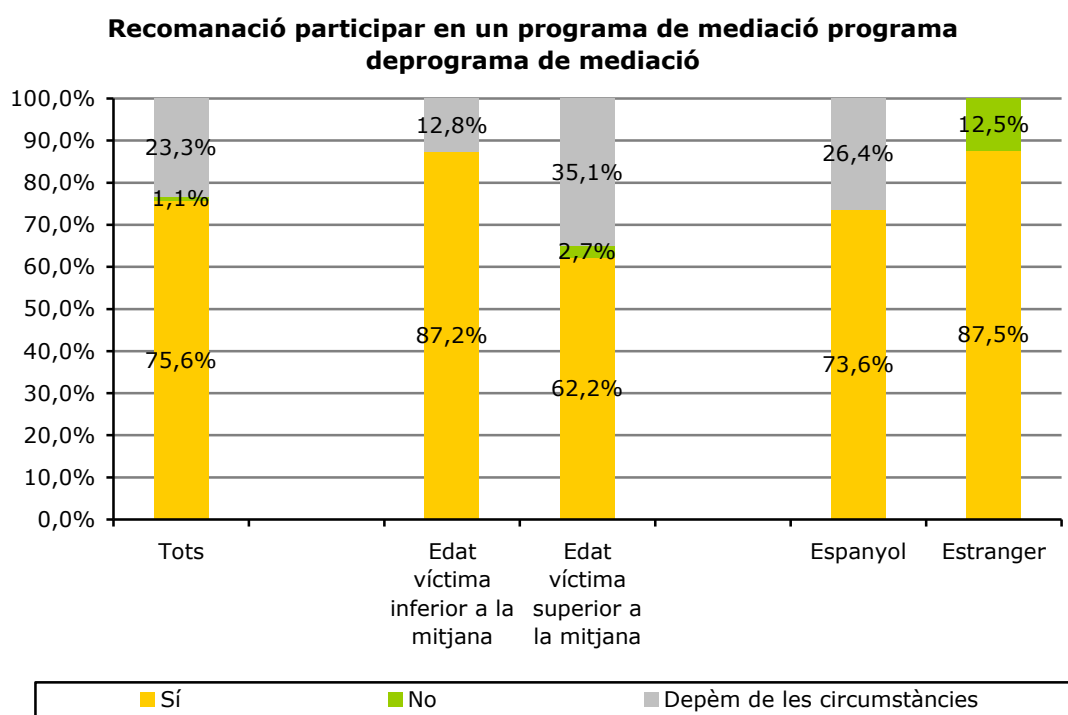
5.5. Valoració del procés de mediació

Les víctimes manifesten en general una valoració positiva del procés de mediació. En una escala d'1 a 5, la valoració general del programa és de 4,5 i la valoració del mediador i del tracte rebut és de 4,6 (Taula 7). Més d'un 75% recomanarien participar-hi, un 23% ho faria segons les circumstàncies i només un 1% no ho recomanaria. Aquesta valoració és especialment positiva en les víctimes més joves (Gràfic 15).

Taula 7. Satisfacció envers les institucions i el programa. Puntuacions mitjanes (escala de l'1 al 5).

Satisfacció envers les institucions i el programa	Mitjana	N
Tracte rebut per la policia	4,20	82
Tracte de l'administració de justícia	4,06	36
Paper del mediador i el tracte que va rebre	4,67	86
Satisfacció general amb el programa	4,49	86

En general, el que més valoren les víctimes (Taula 8) és el fet d'haver-se sentit escoltades (3,7) i haver participat en un assumpte que les afecta (3,1)⁴. En el cas de les víctimes més joves, puntuen significativament més alt el haver pogut explicar a l'infractor la seva vivència del fet (3,34, Taula 27 en annex 2). En les víctimes de 40 anys o més aquesta valoració disminueix fins a 2,5. Altres possibles aportacions del procés de mediació han rebut una valoració poc positiva, com el fet d'haver obtingut una reparació material, una disculpa de l'infractor, o haver resolt el conflicte. En aquest últim aspecte, crida l'atenció que les víctimes d'infraccions contra les relacions familiars puntuen significativament més baix (1,5) en haver resolt el conflicte, que les víctimes de la resta de fets (2,2, Taula 28, annex 2)



Gràfic 15. Recomanació per participar en un programa de mediació. Distribució de la resposta per a tots, per intervals d'edat (inferior i superior a la mitjana, sig=0,023) i per nacionalitat (sig=0,012). Significacions obtingudes a partir de la prova de Chi-quadrat

⁴ Quant a aquest aspecte de la mediació, el haver participat en un assumpte que els afecta, s'ha trobat una diferència estadísticament significativa entre els qui no presenten denúncies creuades i els qui sí. Aquests últims puntuen més baix (2,07 v 3,38, Taula 28, annex 2).

Taula 8. Valoració dels beneficis del procés de mediació. Puntuacions mitjanes (escala de l'1 al 5).

Beneficis del procés de mediació	Mitjana	N
Reparació material obtinguda	2,15	68
Haver-se sentit escoltat	3,76	70
Disculpa de l'infractor	2,31	71
Haver pogut explicar a l'infractor la meva vivència del fet	3,01	71
Haver participar en un assumpte que m'afecta	3,10	71
Haver resolt el conflicte	1,94	72

5.6. Contacte amb el sistema de justícia penal

Un 91% de les víctimes entrevistades van tenir contacte amb la policia. El tracte ha estat valorat positivament (4,2 en una escala d'1 a 5, Taula 7), sense diferències pel que fa a sexe, edat o nacionalitat. S'ha trobat, però, que les víctimes d'infraccions contra les relacions familiars puntuen més alt (4,52) que la resta de víctimes (4,04, Taula 25, en annex 2).

El contacte amb l'Administració de justícia va ser més desigual, amb un 41% que va assistir al judici oral. De la resta un 32% no hi va assistir i un 26% van ser citades i s'hi van presentar tot i que no van arribar a entrar. Bona part d'aquests corresponen als casos en què es va oferir a les parts el programa de mediació al moment abans d'iniciar-se el judici. L'assistència al judici va ser significativament menor en les víctimes estrangeres (0% v. 41,5%⁵) i en les infraccions patrimonials (0% v. 57% en les infraccions violentes⁶).

El tracte rebut per l'Administració de justícia és valorat positivament per les víctimes (4,06), en major mesura els homes que les dones (4,53 v. 3,53), i el col·lectiu de víctimes que van patir fets diferents a les infraccions contra les

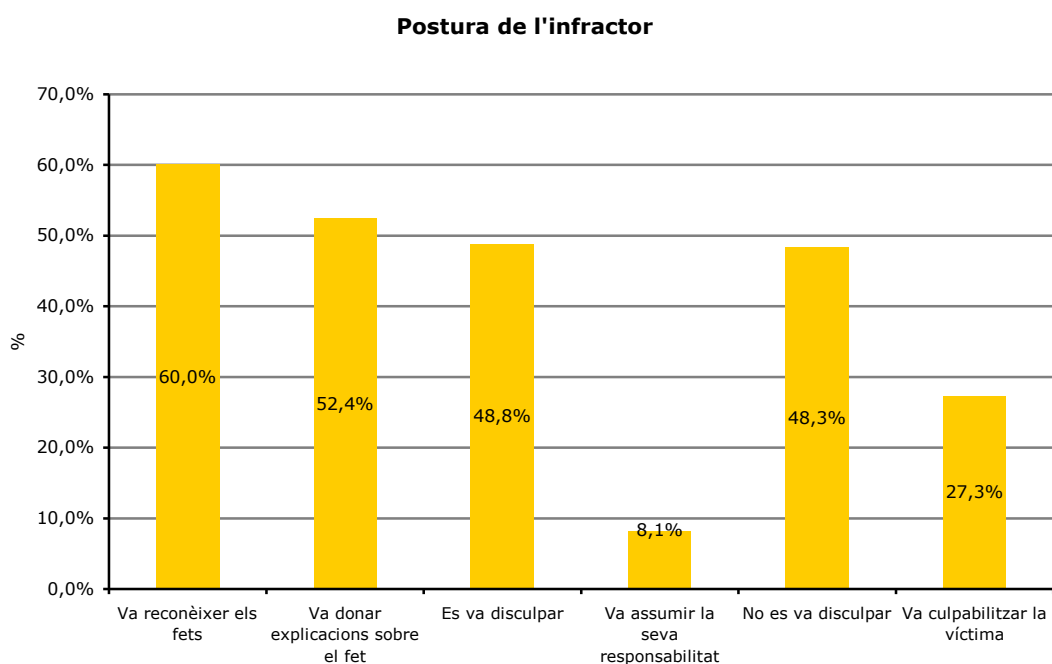
⁵ Chi-quadrat 0,007.

⁶ p=0,024.

relacions familiars (4,48 v. 3,47 que puntuen les víctimes d'infraccions de l'àmbit de la família, Taula 25, annex 2).

5.7. Valoració de l'actitud de l'infractor

Pel que fa a l'actitud de l'infractor durant el procés de mediació, les víctimes consideren que aquest va reconèixer els fets en un 60% de casos. En poc més de la meitat (52%) va donar explicacions o va aportar alguna informació sobre els fets i en gairebé la meitat es va disculpar. Només en un 8% de supòsits la víctima va afirmar que havia assumit la seva responsabilitat pel fet, mentre que en el restant 92% va sentir que no havia estat així. Amb tot, els casos on l'infractor hauria culpabilitzat la víctima foren només un 27% (Gràfic 16).



Gràfic 16. Postura de l'infractor davant la víctima. Resposta múltiple (no suma el 100%)

En general, un 25,7% de les víctimes s'han manifestat satisfetes amb l'actitud de l'infractor i un 31 % han sentit una satisfacció parcial, mentre que un 43% s'han mostrat insatisfetes.

Taula 9. Satisfacció amb l'actitud de l'infractor

		N	% vàlid	% acumulat
Vàlids	Sí	19	25,7	25,7
	No	32	43,2	68,9
	Parcialment	23	31,1	100,0
	Total	74	100,0	

En aquestes valoracions s'aprecien poques diferències significatives segons les característiques sociodemogràfiques. Tanmateix en algunes de les respostes hi ha diferències significatives segons la relació entre víctima i infractor i el tipus d'infracció. Quan aquest és desconegut la víctima es mostra més satisfeta (60% v. 20% en cas de familiars o coneguts, Taula 29, annex 2). La mateixa tendència apareix en relació amb el tipus de delicte, on la satisfacció total o parcial amb l'infractor és d'un 75% en els delictes patrimonials i d'un 78% en els delictes violents i només d'un 38% en les infraccions contra les relacions familiars i un 46% en les infraccions contra la llibertat (Taula 30, annex 2). Efectivament, el col·lectiu de víctimes de fets contra les relacions familiars és el més insatisfet, 62% v. 31% de les víctimes de la resta d'infraccions (Taula 31, annex 2).

Quant a la disculpa de l'infractor, la taxa de no disculpa és molt elevada en els casos de denúncies creuades (87,5% v. 42,3%, Taula 32, annex 2) i en els conflictes intrafamiliars. Quan l'infractor és familiar o parella només es disculpa en un 36% de casos, mentre que si és un conegut ho fa en un 54% i si és un desconegut en un 90% (Taula 33, annex 2). Coherentment, les disculpes són més freqüents en els delictes patrimonials (86%) i en els violents (64%) que en les infraccions contra la llibertat (15%) o contra les relacions familiars (45%, Taula 34, annex 2).

Segons les persones entrevistades, un 62,5% dels processos de mediació realitzats han finalitzat amb un acord. Les víctimes consideren que els acords s'han dut a terme totalment o d'una manera suficient en gairebé un 70% de casos, mentre que en un 23% l'infractor no els ha complert o ho ha fet d'una manera insuficient.

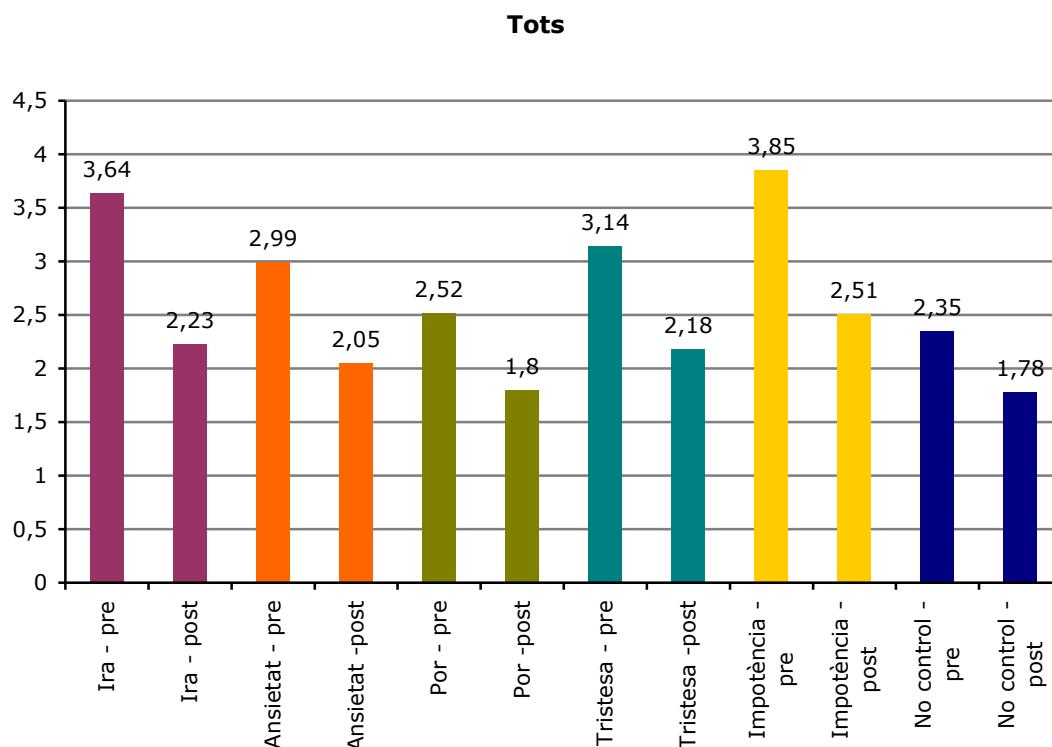
Taula 10. Opinió de la víctima sobre si els acords s'han dut a terme i en quina mesura

Aquests acords s'han dut a terme ?		N	% vàlid	% acumulat
	Totalment	31	50,8	50,8
	D'una manera suficient	11	18,0	68,9
	D'una manera insuficient	8	13,1	82,0
Vàlids	No	6	9,8	91,8
	Encara no ho pot valorar	4	6,6	98,4
	No hi sap	1	1,6	100,0
	Total	61	100,0	

5.8. Impacte emocional

Un dels aspectes més innovadors que ha volgut aportar la recerca és l'avaluació de l'impacte del procés de mediació en el benestar emocional de les víctimes, per poder verificar la hipòtesi de que la justícia restaurativa és capaç de reduir els efectes negatius del fet delictiu i de proporcionar reequilibri psíquic, benestar, recuperació del control, seguretat i tancament. En tot cas, l'objectiu de la recerca no era fer una avaluació psicològica de la víctima d'acord amb els instruments estandaritzats a l'efecte sinó tenir un coneixement de la valoració feta per la pròpia víctima que vagi més enllà de la mera satisfacció amb el procés. Els resultats han mostrat un impacte positiu del procés de mediació. Preguntades pel seu estat emocional després del delictiu i després del procés de mediació segons una escala d'1 a 5, les víctimes han mostrat una reducció del seu malestar en les sis emocions avaluades: ira, ansietat, por, depressió, impotència i pèrdua de control. En tots aquests casos,

les diferències entre el grau d'estrés posterior al fet delictiu i el declarat després del procés de mediació han estat estadísticament significatives, tal i com s'expressa en la Taula 35 de l'annex 2.



Gràfic 17. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). En tots els casos, les diferències són significatives

La reducció del malestar emocional s'ha produït igualment en homes i en dones (Taula 36, annex 2), en tots els grups d'edat (Taula 39, annex 2), en espanyols i estrangers (Taula 37, annex 2), en totes les tipologies d'infracció (Taula 38, annex 2), sigui quina sigui la relació entre la víctima i l'infractor (Taula 40, annex 2) i n'hi hagi o no denúncies creuades (Taula 41, annex 2)⁷.

⁷ De totes les proves de comparació realitzades i recollides en les taules esmentades en aquest paràgraf, aproximadament en un 80% les diferències han estat estadísticament significatives; només en 18 casos, dels 96, les diferències no són rellevants a efectes estadístics, tot i que hi ha una reducció del malestar emocional sempre. Aquest fet es dona, majoritàriament, en aquells grups amb una mostra reduïda (víctimes de fins a 25 anys (8),

Es important remarcar que la reducció de l'estrès emocional s'ha produït també en les infraccions contra les relacions familiars en totes les emocions avaluades, tot i la menor satisfacció declarada per les víctimes en aquests casos. Destaca especialment la reducció de la ira i la impotència, revelant-se així la capacitat d'empoderament de la víctima que pot exercir el procés de mediació, especialment important en aquests delictes.

Quant a les infraccions contra el patrimoni, les diferències no han estat significatives en el cas de tres vectors emocionals: la por, la tristesa i la manca de control sobre la pròpia vida. Probablement una explicació ve donada per la pròpia naturalesa del fet.

Finalment, un aspecte molt rellevant pel que fa al grup amb denúncies creuades, és que tampoc no hi ha hagut diferències estadísticament significatives en el cas dels tres vectors emocionals expressats: por, tristesa i no control sobre la pròpia vida. Una explicació plausible té a veure amb la difuminada línia que separa l'infractor de la víctima, en aquest cas.

6. Discussió

L'avaluació del programa de mediació penal d'adults ha permès confirmar algunes de les característiques ja conegudes del programa, com és la seva baixa incidència en termes quantitius, en proporció al nombre de fets delictius detectats pel sistema de justícia penal. La causa d'aquest fet és essencialment extrínseca al programa i té a veure amb la manca de reconeixement legal explícit de la mediació penal o altres formes de justícia restaurativa i de les resistències existents en amplis sectors judicials. El programa es nodreix essencialment dels casos derivats per un col·lectiu reduït de Jutges i de les decisions que adopten aquests respecte a quins són, segons el seu criteri, més

relació víctima infractor desconeguda (11), estrangers (7), infraccions contra el patrimoni (10) i contra la llibertat (15) i, finalment, amb denúncies creuades (15). Quan les mostres són petites, les proves no paramètriques que s'apliquen per determinar la significació de la diferència són molt exigents.

idonis per iniciar un procés de mediació. Cal destacar l'esforç de l'equip de mediadors per estendre el programa, alhora que la manca d'implicació o de coneixement del programa per part dels serveis d'atenció a la víctima. Un aspecte que crida especialment l'atenció és que el programa està centrat de manera molt majoritària en la gestió de contravencions penals, amb un impacte molt limitat en els delictes.

La baixa incidència quantitativa contrasta amb la valoració de la qualitat del programa que es desprèn de la recerca realitzada. Tot i les dificultats per poder accedir a les dades d'una mostra àmplia de víctimes, les informacions obtingudes dels expedients i de les entrevistes han aportat resultats rellevants per a l'avaluació del funcionament del programa i la seva potencialitat per a les víctimes. S'ha de destacar la valoració positiva que aquestes fan de la seva experiència, de manera que la mediació penal fa una aportació significativa a la millora del benestar de les víctimes sense que s'hagi detectat l'existència de victimització secundària.

L'enquesta ha posat de manifest l'elevat impacte psíquic derivat de fets legalment qualificats com a lleus, respecte als quals les víctimes tenen unes necessitats que difícilment poden ser satisfetes pel sistema de justícia penal i respecte a les quals la justícia restaurativa es mostra capaç de fer una aportació rellevant. La recerca revela que el programa incideix sobre dos grans tipus de situacions: d'una banda, conflictes de caràcter intrafamiliar o entre persones properes; d'altra banda, altres fets penalment il·lícits on l'infractor pot ser una persona coneguda o desconeguda. En els primers el fet que motiva la mediació es normalment un símptoma o una part d'un conflicte profund i es manifesta principalment en infraccions contra les relacions familiars i contra la llibertat (amenaces lleus), amb un percentatge alt casos amb denúncies creuades on els rols de víctima i agressor es mostren més difuminats. En els segons acostuma a tractar-se de fets aïllats amb una atribució més clara dels rols d'agressor i víctima i un predomini de les infraccions violentes i patrimonials. Els resultats del programa són bàsicament positius respecte a totes dues classes de situacions, tot i que apareixen algunes diferències rellevants. En els conflictes entre persones properes hi ha una bona predisposició per part de les víctimes a recórrer a la mediació, però aquesta té

més dificultats per aconseguir alguns dels seus objectius, en la mesura que hi ha una afectació psíquica més profunda en la víctima que probablement tingui a veure amb un conflicte que té les arrels més enllà del fet que motiva la mediació. En aquests conflictes més profunds es fan més visibles les dificultats de que l'infractor assumeixi la seva responsabilitat o es disculpi. És ben significatiu en aquest sentit que la mediació té menys èxit en els casos de denúncies creuades on les posicions d'ofensor i víctima estan més confoses. Malgrat tot, resulta esperançador el fet que les víctimes mostrin en general una reducció significativa del malestar psíquic i que valorin positivament el procés tot i no haver estat tan positiva l'actitud de l'infractor. Això permet concloure que el procés de mediació té un potencial restauratiu per a la víctima que no es troba directament condicionat a l'actitud de l'infractor durant i després del procés. Cal a més destacar el fet que en les infraccions contra les relacions familiars la mediació aconsegueixi reduir significativament el sentiment d'impotència de la víctima, la qual cosa confirma que la mediació té capacitat de contribuir a l'empoderament de la víctima.

El fet que les víctimes mostrin en tots els casos una reducció de l'estrès emocional després del procés de mediació confirma en general el potencial de la mediació com a pràctica restaurativa. Com a comparació, podem tenir en compte, tot i no tractar-se de mostres no homogènies, els resultats obtinguts en altres recerques, on les víctimes han mostrat que el seu malestar s'ha incrementat després d'haver contactat amb el sistema de justícia penal (Tamarit/Villacampa/Filella 2010).

D'acord amb els resultats exposats, els objectius propis d'un programa restauratiu són assolits de manera parcial, destacant els propis de la reparació de caràcter psíquic o moral, mentre apareixen més dificultats pel que fa a la reparació de caràcter material. Amb tot, com s'ha evidenciat en altres estudis duts a terme en l'àmbit internacional, les víctimes valoren més els resultats relatius a la reparació moral que els propis de la reparació material i per tant l'aportació que el programa fa a les víctimes pot valorar-se essencialment d'una manera positiva. Els resultats són també concordants amb altres estudis que han mostrat que els processos restauratius poden ser positius per a les víctimes amb independència del resultat que se'n derivi, en la mesura que

aporten un sentit de justícia procedimental i terapèutica. Si les víctimes mostren satisfacció pel fet d'haver pogut participar en la gestió del seu problema, haver-se sentit escoltades i haver rebut un bon tracte i s'ha reduït l'estrés emocional provocat pel delictes hi ha motius per considerar que el procés ha prestat justícia a les víctimes, encara que no hagin obtingut resultats tangibles en termes de reparació o d'haver-se resolt el conflicte. En aquest sentit, que les víctimes mostrin una baixa satisfacció en relació a aquests punts no s'ha d'interpretar com un fracàs del programa.

7. Conclusió i recomanacions

El programa de mediació penal d'adults mostra una gran capacitat per contribuir als objectius propis de la justícia restaurativa des de la perspectiva d'oferir una resposta a les necessitats de les víctimes, per la qual cosa resulta una eina vàlida en relació a les infraccions penals.

La potenciació de la mediació penal ha de ser una prioritat en tot programa polític que tingui com a objectiu reforçar la justícia com a servei públic al ciutadà. Atesos els resultats assolits pel programa de mediació penal, els responsables del seu impuls i gestió haurien de fer els esforços necessaris per estendre'l més enllà de l'àmbit de les contravencions i aconseguir la col·laboració de les autoritats i professionals relacionats amb l'administració de justícia i l'atenció a la víctima. Per això és especialment necessària la difusió dels resultats d'aquesta recerca i la realització d'activitats de formació i sensibilització amb participació dels diversos professionals implicats.

Les autoritats judicials i administratives haurien de fer un esforç per derivar i afavorir la derivació de delictes i faltes al programa de mediació i reconèixer-ne efectes, d'acord amb la llei, en el si del procés penal.

Cal promoure iniciatives legislatives adreçades a reconèixer en la llei penal, processal i d'execució de manera explícita les formes de justícia restaurativa i els seus efectes en el procés penal i en l'execució de la pena, aixecant les barreres existents en la legislació sobre "violència de gènere".

Els resultats positius de la mediació han d'encoratjar la realització dels passos necessaris per a la introducció de noves pràctiques restauratives, com les trobades restauratives segons el model de "conferencing", que en altres països han estat avaluades positivament per la seva contribució a les necessitats de les víctimes i a la pacificació social. Aquestes pràctiques restauratives permeten una intervenció més profunda en conflictes amb una problemàtica complexa de violència familiar o en l'àmbit de relacions properes.

8. Annex 1. Graella de recollida de dades i entrevista

Dades obtingudes de l'expedient:

1. Sobre la víctima.
 - Edat
 - Sexe
 - Nacionalitat
 - Adreça
 - Telèfons
2. Sobre el presumpte infractor (si n'hi ha més d'un, una fitxa per cada infractor)
 - Edat
 - Sexe
 - Nacionalitat
3. Sobre la infracció
 - 3.1: Nombre d'infraccions
 - a) Una
 - b) Dues
 - c) Més de dues
 - 3.2: Categoria (gravetat) (si n'hi ha més d'una, només la més greu)
 - a) Delicte
 - b) Falta
 - 3.2: Tipus (si n'hi ha més d'una només la més greu):
 - a) Contra béns personals (inclòs robatori amb violència o intimid)
 - b) Contra béns patrimonials
 - c) Contra interessos generals
 - 3.3: Grau de realització del fet
 - a) Delicte consumat
 - b) Temptativa
 - c) No consta
4. Sobre el procés de mediació
 - 4.1: Inici:
 - a) Iniciativa judicial
 - b) Iniciativa de l'infractor
 - c) Iniciativa de la víctima
 - d) altres
 - 4.2: Desenvolupament del procés:
 - a) Finalitzat amb acord
 - b) Finalitzat sense acord
 - c) Suspès (no viable)
 - 4.3: Tipus de mediació (si a o b)
 - a) Directa
 - b) Indirecta
 - 4.4: Causa de la suspensió (no viabilitat):
 - a) Per decisió de l'infractor
 - b) Per decisió de la víctima
 - c) Per decisió del mediador
 - d) Per decisió judicial
 - e) Altres
 - 4.5: Tipus d'acord (a) (Admet resposta múltiple)
 - a) material
 - b) moral (disculpa, reconeixement...)

- c) compromisos respecte a la relació entre l'infractor i la víctima
- d) compromisos respecte a la comunitat.

Qüestionari entrevista a víctimes

Edat:

- 16-25
- 25-40
- 41-60
- més de 60
- víctima corporativa

Sexe:

- home
- dona

Nacionalitat:

- a) espanyola
- b) comunitària
- c) extracomunitària

Residència:

- a) Barcelona (zona metropolitana)
- b) Barcelona (resta província)
- c) Girona
- d) Lleida
- e) Tarragona
- f) Terres de l'Ebre.

5. Com va tenir coneixement de l'existència del programa de mediació?

- a) Per la policia
- b) Pel jutjat
- c) Per l'Oficina d'assistència a la víctima
- d) Per l'advocat
- e) Pel propi equip de mediació
- f) Pels seus propis mitjans (experiència, amistats, cerca d'informació)
- g) altres

6. Segons la seva valoració personal, el fet que va motivar la mediació era

- a) Molt greu
- b) Greu
- c) Poc greu
- d) Gens greu

7. L'infractor era:

- a) Un familiar (inclou parella o exparella)
- b) Una persona amb la que té relació habitual (company de feina, veí...)
- c) Un conegut
- d) Un desconegut

8. Quines conseqüències negatives va tenir el fet per Vosté (admet diverses respostes)

- a) dany o pèrdua materials
- b) danys físics (ferides)
- c) danys psíquics (depressió, tristesa, por, fòbia, ansietat...)
- d) Desavantatges indirectes (pèrdua de feina...)
- e) només molèsties poc importants
- f) cap.

9. Va tenir contacte amb la policia en relació amb aquests fets?

- a) Sí
- b) No
- c) No ho sap

10. Valori en una escala d'1 a 5 el tracte rebut de la Policia, entenent que 1 és un tracte molt insatisfactori i 5 molt satisfactori.

11. Va anar a judici pels mateixos fets?

- a) Sí
 - b) No
 - c) No ho sap.
12. Valori en una escala d'1 a 5 el tracte rebut de l'Administració de Justícia, entenent que 1 és un tracte molt insatisfactori i 5 molt satisfactori.
13. Vosté va acceptar participar al procés de mediació?
- a) Sí
 - b) No
 - c) No ho recorda.
14. En cas de resposta anterior negativa, quin va ser el motiu (admet resposta múltiple)?
- a) No volia saber res de l'infractor ni tenir-hi cap contacte
 - b) No tenia prou informació sobre la mediació
 - c) El fet no era important
 - d) Preferia que el fet es resolgués per via judicial
 - e) Volia oblidar-me del fet.
15. Quina va ser la postura de l'infractor en la mediació? (admet resposta múltiple)
- a) Va reconèixer els fets
 - b) Va donar explicacions i em va aportar informació sobre els fets
 - c) Es va disculpar
 - d) Va assumir la seva responsabilitat pel fet
 - e) No es va disculpar
 - f) Em va culpabilitzar.
16. En cas que respongui c) a la pregunta anterior, Vosté creu que la disculpa va ser sincera?
- a) Sí
 - b) No
 - c) Va ser poc sincera però va ser suficient.
 - d) No ho sap.
17. Valori en una escala d'1 a 5 el paper del mediador i el tracte que va rebre, entenent que 1 és un tracte molt insatisfactori i 5 molt satisfactori.
18. Va trobar-se cara a cara amb l'infractor?
- a) Sí, en una ocasió
 - b) Sí, més d'un cop
 - c) No, va ser una mediació indirecta
19. La mediació va acabar amb un acord?
- a) Sí
 - b) No
20. En cas de resposta afirmativa a la pregunta anterior, l'infractor va adoptar algun compromís?
- a) Sí
 - b) No.
- 21: En cas de resposta afirmativa a la pregunta anterior, quin compromís va adoptar? (admet resposta múltiple)
- a) Un compromís de que no ho tornaria a fer.
 - b) Un compromís sobre la manera de relacionar-se amb la víctima
 - c) Un compromís de restitució o indemnització monetària a la víctima
 - d) Un compromís de prestació personal a favor de la víctima.
 - e) Un compromís de pagament a un tercer (entitat benèfica, reparació social)
 - f) Un compromís de prestació personal a favor d'un tercer
 - g) Altres
22. El compromís es va dur a terme?
- a) Totalment
 - b) D'una manera suficient
 - c) D'una manera insuficient

- d) No
 - e) Encara no ho pot valorar.
 - f) No ho sap.
23. Valori en una escala d'1 a 5 la seva satisfacció amb el procés de mediació, entenent que 1 és un tracte molt insatisfactori i 5 molt satisfactori.
24. Els fets que motiven una mediació penal poden tenir un impacte emocional més o menys important per a la persona que els pateix. Pensi en les emocions que va sentir just després del delictes i en valori d'1 a 5 la seva intensitat:
- a) Ira, ràbia (enfadat/da)
 - b) Síntomes d'ansietat, com malsons o somnis recurrents, dificultats per respirar, taquicàrdies i/o atacs de pànic.
 - c) Pors i fòbies a determinats llocs, persones o situacions.
 - d) Tristesa, ganes d'estar sol o sentiments d'incomprensió.
 - e) Sentiments d'impotència, indefensió i/o vulnerabilitat.
 - f) Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant.
25. Valori en una escala d'1 a 5 aquestes emocions després del procés de mediació.
- a) Ira, ràbia (enfadat/da)
 - b) Síntomes d'ansietat, com malsons o somnis recurrents, dificultats per respirar, taquicàrdies i/o atacs de pànic.
 - c) Pors i fòbies a determinats llocs, persones o situacions.
 - d) Tristesa, ganes d'estar sol o sentiments d'incomprensió.
 - e) Sentiments d'impotència, indefensió i/o vulnerabilitat.
 - f) Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant.
26. Valori en una escala d'1 a 5 els següents aspectes del procés de mediació, entenent que 1 és molt insatisfactori i 5 molt satisfactori:
- a) la reparació material obtinguda
 - b) haver-me sentit escoltat per l'infractor
 - c) la disculpa de l'infractor
 - d) haver pogut explicar a l'infractor la meva vivència del fet
 - e) la sensació d'haver pogut participar en un assumpte que m'afecta
 - f) haver resolt el conflicte.

9. Annex 2. Taules complementàries al text

Taula 11. Correlació entre edat de la víctima i edat de l'infractor

		Edat directa de la víctima	
		Correlación de Pearson	,514
Edat directa del primer infractor/a		Sig. (bilateral)	,000
		N	66

Taula 12. Nacionalitat de la víctima i nacionalitat de l'infractor

		Nacionalitat infractor 1			
		Espanyol/a	Estranger/a	Total	
		N	61	6	67
Espanyol/a		% dins de Nacionalitat víctima	91,0%	9,0%	100,0%
Nacionalitat víctima		% dins de Nacionalitat infractor 1	93,8%	46,2%	85,9%
		N	4	7	11
Estranger/a		% dins de Nacionalitat víctima	36,4%	63,6%	100,0%
Nacionalitat víctima		% dins de Nacionalitat infractor 1	6,2%	53,8%	14,1%
		N	65	13	78
Total		% dins de Nacionalitat víctima	83,3%	16,7%	100,0%
		% dins de Nacionalitat infractor 1	100,0%	100,0%	100,0%

Sig=0,000, prova de Chi-quadrat

Taula 13. Taula de freqüències de la fase processal en què es proposa la mediació

		N	% vàlid	% acumulat
Vàlids	Pre-sentencial	118	98,3	98,3
	Post-sentencial	2	1,7	100,0
	Total	120	100,0	

Taula 14. Taula de freqüències de com s'inicia el procés de mediació

		N	% vàlid	% acumulat
Vàlids	Iniciativa judicial	96	80,7	80,7
	Iniciativa de l'infractor/a	16	13,4	94,1
	Iniciativa ambdós	3	2,5	96,6
	Altres (penitenciaris, mediació posterior sentència)	4	3,4	100,0
	Total	119	100,0	

Taula 15. Tipus d'infracció (dicotòmica) i acceptació a participar en la mediació

		Acceptació		Total	
		Sí	No		
Infracció (dicotòmica)	Contra les relacions familiars	N	29	2	31
		% dins de Infracció	93,5%	6,5%	100,0%
	Resta infraccions	% dins de Acceptació	40,8%	11,1%	34,8%
		N	42	16	58
		% dins de Infracció	72,4%	27,6%	100,0%
		% dins de Acceptació	59,2%	88,9%	65,2%
Total	N	71	18	89	
	% dins de Infracció	79,8%	20,2%	100,0%	
	% dins de Acceptació	100,0%	100,0%	100,0%	

Sig=0,018, prova de Chi-quadrat

Taula 16. Taula de freqüències del tipus de mediació realitzada

		N	% vàlid	% acumulat
Vàlids	Directa	37	52,9	52,9
	Indirecta	33	47,1	100,0
	Total	70	100,0	

Taula 17. Tipus de mediació i edat de la víctima

		Edat víctima (dicotòmica)		Total	
		Inferior a la mitjana (fins a 39)	Superior a la mitjana (40 o més)		
Tipus de mediació realitzada	Directa	N	23	11	34
		% dins Tipus de mediació realitzada	67,6%	32,4%	100,0%
		% dins Edat víctima (dicotòmica)	63,9%	40,7%	54,0%
	Indirecta	N	13	16	29
		% dins Tipus de mediació realitzada	44,8%	55,2%	100,0%
		% dins Edat víctima (dicotòmica)	36,1%	59,3%	46,0%
Total	N	36	27	63	
	% dins Tipus de mediació realitzada	57,1%	42,9%	100,0%	
	% dins Edat víctima (dicotòmica)	100,0%	100,0%	100,0%	

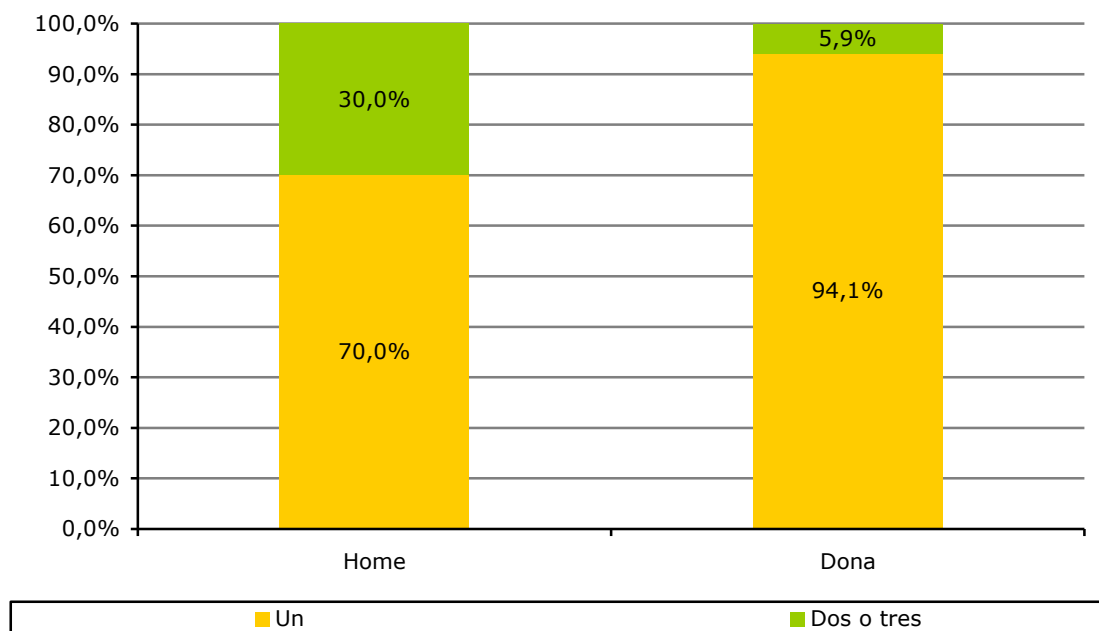
No diferències significatives

Taula 18. Tipus de mediació i relació víctima-infractor

		Relació víctima-infractor			Total	
		Familiar (inclou parella o exparella)	Amb relació habitual o conegut	Desconegut		
Tipus de mediació realitzada	Directa	N	24	10	3	37
		% dins Tipus de mediació realitzada	64,9%	27,0%	8,1%	100,0%
		% dins Relació víctima-infractor	63,2%	41,7%	37,5%	52,9%
	Indirecta	N	14	14	5	33
		% dins Tipus de mediació realitzada	42,4%	42,4%	15,2%	100,0%
		% dins Relació víctima-infractor	36,8%	58,3%	62,5%	47,1%
Total	N	38	24	8	70	
	% dins Tipus de mediació realitzada	54,3%	34,3%	11,4%	100,0%	
	% dins Relació víctima-infractor	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

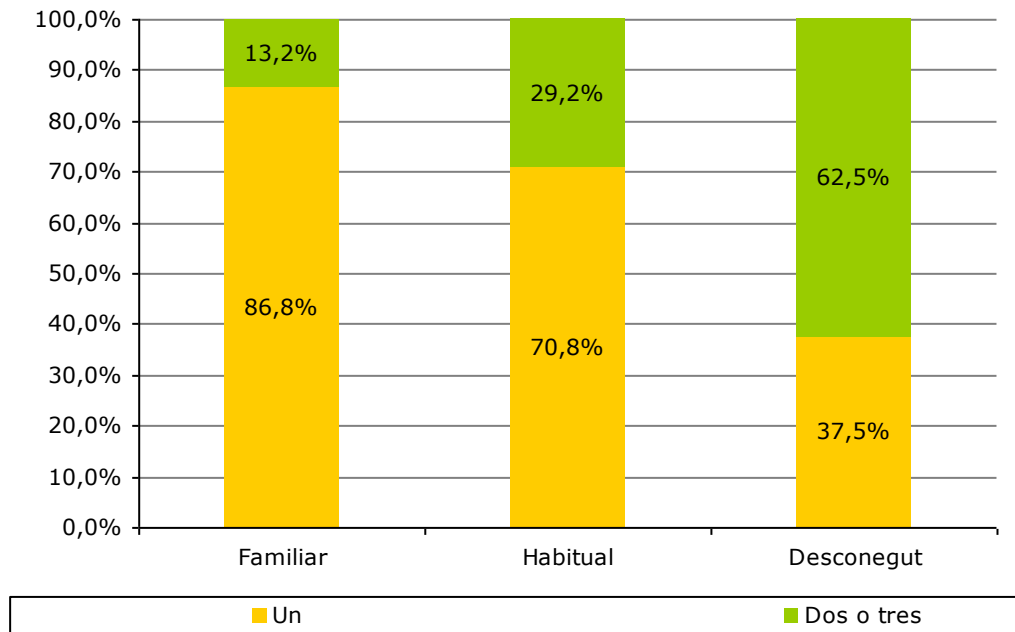
No diferències significatives

Número d'acords segons sexe de l'infractor



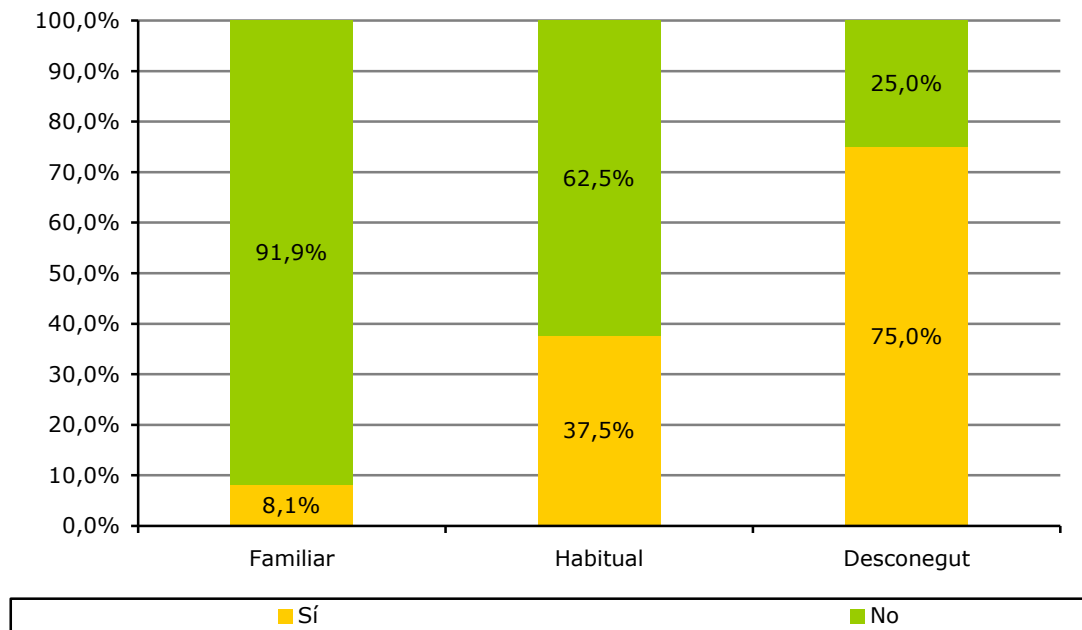
Gràfic 18. Número d'acords en el procés de mediació segons sexe de l'infractor. Diferència significativa ($p=0,047$), prova de Chi-quadrat

Número d'acords segons relació víctima-infractor



Gràfic 19. Número d'acords en el procés de mediació segons la relació existent entre la víctima i l'infractor. Diferència significativa ($p=0,010$), prova de Chi-quadrat

Acord moral segons relació víctima-infractor



Gràfic 20. Acord moral (sí o no) segons la relació existent entre la víctima i l'infractor. Diferència significativa ($p=0,010$), prova de Chi-quadrat

Taula 19. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Comparació entre homes i dones.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques independents

Emocions		Mitjana	N	Significació			
Després del delictes	Emocions d'ira, ràbia	Home	3,60	42			
		Dona	3,69	42			
	Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	Home	2,55	42		0,006	
		Dona	3,43	42			
	Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	Home	2,02	42		0,004	
		Dona	3,02	42			
	Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	Home	2,90	42			
		Dona	3,38	42			
	Emocions impotència	Home	3,79	42			
		Dona	3,90	42			
	Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	Home	1,90	42			
		Dona	2,86	42			
	Després de la mediació	Emocions d'ira, ràbia	Home	2,05		42	0,009
			Dona	2,40		42	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.		Home	1,67	42	0,047		
		Dona	2,43	42			
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions		Home	1,52	42	0,021		
		Dona	2,07	42			
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió		Home	1,81	42			
		Dona	2,55	42			
Emocions impotència		Home	2,19	42			
		Dona	2,83	42			
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant		Home	1,54	41			
		Dona	2,02	42			

Taula 20. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Comparació entre espanyols i estrangers.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables no paramètriques independents

Emocions		Mitjana	N	Significació		
Després del delictes	Emocions d'ira, ràbia	Espanyols/es	3,50	52	No	
		Estrangers/es	5,00	7		
	Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	Espanyols/es	3,13	52	No	
		Estrangers/es	3,43	7		
	Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	Espanyols/es	2,67	52	No	
		Estrangers/es	1,71	7		
	Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	Espanyols/es	3,02	52	No	
		Estrangers/es	3,71	7		
	Emocions impotència	Espanyols/es	3,79	52	No	
		Estrangers/es	4,71	7		
	Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	Espanyols/es	2,46	52	No	
		Estrangers/es	1,71	7		
	Després de la mediació	Emocions d'ira, ràbia	Espanyols/es	2,23	52	No
			Estrangers/es	2,71	7	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.		Espanyols/es	2,10	52	No	
		Estrangers/es	1,71	7		
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions		Espanyols/es	1,79	52	No	
		Estrangers/es	1,29	7		
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió		Espanyols/es	2,08	52	No	
		Estrangers/es	1,86	7		
Emocions impotència		Espanyols/es	2,50	52	No	
		Estrangers/es	2,57	7		
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant		Espanyols/es	1,94	52	No	
		Estrangers/es	1,14	7		

Taula 21. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Comparació segons l'edat.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques independents

Emocions		Mitjana	N	Significació	
Després del delictes	Emocions d'ira, ràbia	Edat <=39	3,55	47	No
		Edat >=40	3,91	35	
	Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	Edat <=39	2,94	47	No
		Edat >=40	3,17	35	
	Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	Edat <=39	2,53	47	No
		Edat >=40	2,60	35	
	Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	Edat <=39	3,06	47	No
		Edat >=40	3,37	35	
	Emocions impotència	Edat <=39	3,96	47	No
		Edat >=40	3,86	35	
	Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	Edat <=39	2,32	47	No
		Edat >=40	2,54	35	
Després de la mediació	Emocions d'ira, ràbia	Edat <=39	2,15	47	No
		Edat >=40	2,40	35	
	Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	Edat <=39	2,02	47	No
		Edat >=40	2,14	35	
	Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	Edat <=39	1,77	47	No
		Edat >=40	1,89	35	
	Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	Edat <=39	2,17	47	No
		Edat >=40	2,26	35	
	Emocions impotència	Edat <=39	2,51	47	No
		Edat >=40	2,60	35	
	Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	Edat <=39	1,76	46	No
		Edat >=40	1,86	35	

Taula 22. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Comparació segons hi ha hagut o no denúncies creuades.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables no paramètriques independents

Emocions		Mitjana	N	Significació			
Després del delictes	Emocions d'ira, ràbia	Sí	3,87	15	0,002		
		No	3,59	69			
	Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	Sí	3,27	15			
		No	2,93	69			
	Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	Sí	2,20	15			
		No	2,59	69			
	Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	Sí	3,40	15			
		No	3,09	69			
	Emocions impotència	Sí	4,53	15			
		No	3,70	69			
	Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	Sí	2,53	15			
		No	2,35	69			
	Després de la mediació	Emocions d'ira, ràbia	Sí	2,60		15	0,002
			No	2,14		69	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.		Sí	2,27	15			
		No	2,00	69			
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions		Sí	1,67	15			
		No	1,83	69			
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió		Sí	2,80	15			
		No	2,04	69			
Emocions impotència		Sí	3,67	15			
		No	2,26	69			
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant		Sí	2,40	15			
		No	1,65	68			

Taula 23. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Comparació entre infraccions contra les relacions familiars i tota la resta d'infraccions.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques independents

Emocions		Mitjana	N	Sig.
	Emocions d'ira, ràbia	Contra les relacions familiars	3,58	31
		Resta infraccions	3,69	52
	Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	Contra les relacions familiars	3,03	31
		Resta infraccions	3,00	52
Després del delictes	Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	Contra les relacions familiars	2,48	31
		Resta infraccions	2,58	52
	Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	Contra les relacions familiars	3,55	31
		Resta infraccions	2,92	52
	Emocions impotència	Contra les relacions familiars	4,16	31
		Resta infraccions	3,67	52
	Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	Contra les relacions familiars	2,42	31
		Resta infraccions	2,35	52
Després de la mediació	Emocions d'ira, ràbia	Contra les relacions familiars	2,42	31
		Resta infraccions	2,13	52
	Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	Contra les relacions familiars	2,52	31
		Resta infraccions	1,79	52
	Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	Contra les relacions familiars	2,03	31

Emocions		Mitjana	N	Sig.
Després de la intervenció	Emocions d'ira, ràbia	Contra les relacions familiars	3,58	31
		Resta infraccions	1,67	52
	Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	Contra les relacions familiars	2,68	31
		Resta infraccions	1,90	52
	Emocions impotència	Contra les relacions familiars	2,87	31
		Resta infraccions	2,33	52
	Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	Contra les relacions familiars	2,03	31
		Resta infraccions	1,65	51

Taula 24. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Comparació en funció de la relació entre víctima i infractor.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques independents

Emocions		Mitjana	N	Sig.
	Familiar (inclou parella o exparella)	3,56	45	No
	Amb relació habitual o conegut	3,93	28	
	Desconegut	3,27	11	
Emocions d'ira, ràbia	Familiar (inclou parella o exparella)	3,02	45	No
	Amb relació habitual o conegut	3,07	28	
	Desconegut	2,64	11	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	Familiar (inclou parella o exparella)	3,02	45	No
	Amb relació habitual o conegut	3,07	28	
	Desconegut	2,64	11	
Després del delictes	Familiar (inclou parella o exparella)	2,44	45	No
	Amb relació habitual o conegut	2,79	28	
	Desconegut	2,18	11	
Emocions por, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	Familiar (inclou parella o exparella)	3,44	45	0,019
	Amb relació habitual o conegut	3,11	28	
	Desconegut	2,00	11	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	Familiar (inclou parella o exparella)	4,11	45	No
	Amb relació habitual o conegut	3,68	28	
	Desconegut	3,18	11	
Emocions impotència	Familiar (inclou parella o exparella)	2,49	45	No
	Amb relació habitual o conegut	2,32	28	
	Desconegut	2,09	11	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	Familiar (inclou parella o exparella)	2,22	45	No
	Amb relació habitual o conegut	2,18	28	
	Desconegut	2,36	11	
Després de la mediació	Familiar (inclou parella o exparella)	2,20	45	No
	Amb relació habitual o conegut	1,89	28	
	Desconegut	1,82	11	
Emocions d'ira, ràbia	Familiar (inclou parella o exparella)	1,78	45	No
	Amb relació habitual o conegut	1,79	28	
	Desconegut	1,91	11	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	Familiar (inclou parella o exparella)	2,51	45	No
	Amb relació habitual o conegut	1,89	28	
	Desconegut	1,55	11	
Després de la mediació	Familiar (inclou parella o exparella)	2,51	45	No
	Amb relació habitual o conegut	1,89	28	
	Desconegut	1,55	11	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	Familiar (inclou parella o exparella)	2,51	45	No
	Amb relació habitual o conegut	1,89	28	
	Desconegut	1,55	11	

Emocions impotència	Familiar (inclou parella o exparella)	2,78	45	No
	Amb relació habitual o conegut	2,21	28	
	Desconegut	2,18	11	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	Familiar (inclou parella o exparella)	1,96	45	No
	Amb relació habitual o conegut	1,59	27	
	Desconegut	1,55	11	

Taula 25. Satisfacció envers les institucions i el programa (escala de l'1 al 5). **Comparació entre homes/dones, espanyols/estrangers i edats.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables no paramètriques independents

Satisfacció envers les institucions i el programa		Mitjana	N	Sig.	
Homes i dones	Tracte rebut per la policia	Home	4,22	45	
		Dona	4,16	37	
	Tracte de l'administració de justícia	Home	4,53	19	0,029
		Dona	3,53	17	
	Paper del mediador i el tracte que va rebre	Home	4,60	43	
		Dona	4,74	43	
	Satisfacció general amb el programa	Home	4,47	43	
		Dona	4,51	43	
	Espanyols i estrangers	Tracte rebut per la policia	Espanyols/es	4,17	46
			Estrangers/es	3,50	8
Tracte de l'administració de justícia		Espanyols/es	4,14	21	
		Estrangers/es	--	0	
Paper del mediador i el tracte que va rebre		Espanyols/es	4,72	53	
		Estrangers/es	4,50	8	
Satisfacció general amb el programa		Espanyols/es	4,58	53	
		Estrangers/es	4,50	8	
Edats	Tracte rebut per la policia	Edat <=39	4,23	43	
		Edat >=40	4,00	33	
	Tracte de l'administració de justícia	Edat <=39	4,00	22	
		Edat >=40	3,80	10	
	Paper del mediador i el tracte que va rebre	Edat <=39	4,77	47	
		Edat >=40	4,54	37	
	Satisfacció general amb el programa	Edat <=39	4,53	47	
		Edat >=40	4,41	37	

Taula 26. Satisfacció envers les institucions i el programa (escala de l'1 al 5). **Comparació entre denúncies creuades/no denúncies creuades i tipus d'infracció contra les relacions familiars/resta infraccions.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables no paramètriques independents

Satisfacció envers les institucions i el programa		Mitjana	N	Sig.		
Denúncies creuades	Tracte rebut per la policia	Sí	4,00	13		
		No	4,23	69		
	Tracte de l'administració de justícia	Sí	4,14	7		
		No	4,03	29		
	Paper del mediador i el tracte que va rebre	Sí	4,60	15		
		No	4,69	71		
	Satisfacció general amb el programa	Sí	4,27	15		
		No	4,54	71		
	Tipus d'infracció	Tracte rebut per la policia	Contra les relacions familiars	4,52	25	0,037
			Resta infraccions	4,04	56	
Tracte de l'administració de justícia		Contra les relacions familiars	3,47	15	0,039	
		Resta infraccions	4,48	21		
Paper del mediador i el tracte que va rebre		Contra les relacions familiars	4,90	31	0,010	
		Resta infraccions	4,56	54		
Satisfacció general amb el programa		Contra les relacions familiars	4,45	31		
		Resta infraccions	4,52	54		

Taula 27. Valoració dels beneficis del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Comparació entre homes/dones, espanyols/estrangers i edats.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables no paramètriques independents

Satisfacció envers les institucions i el programa		Mitjana	N	Sig.	
Homes i dones	Reparació material obtinguda	Home	36	2,33	
		Dona	32	1,94	
	Haver-se sentit escoltat	Home	37	3,59	
		Dona	33	3,94	
	Disculpa de l'infractor	Home	38	2,34	
		Dona	33	2,27	
	Haver pogut explicar a l'infractor la meva vivència del fet	Home	38	3,13	
		Dona	33	2,88	
	Haver participar en un assumpte que m'afecta	Home	38	3,08	
		Dona	33	3,12	
	Haver resolt en conflicte	Home	37	2,03	
		Dona	35	1,86	
	Espanyols i estrangers	Reparació material obtinguda	Espanyols/es	44	2,09
			Estrangers/es	7	2,00
Haver-se sentit escoltat		Espanyols/es	44	3,91	
		Estrangers/es	7	3,00	
Disculpa de l'infractor		Espanyols/es	45	2,33	
		Estrangers/es	7	2,86	
Haver pogut explicar a l'infractor la meva vivència del fet		Espanyols/es	45	3,16	
		Estrangers/es	7	2,86	
Haver participar en un assumpte que m'afecta		Espanyols/es	43	3,09	
		Estrangers/es	7	2,71	
Haver resolt en conflicte		Espanyols/es	46	1,93	
		Estrangers/es	7	2,29	
Edats	Reparació material obtinguda	Edat <=39	39	2,18	
		Edat >=40	27	1,89	
	Haver-se sentit escoltat	Edat <=39	41	3,80	
		Edat >=40	27	3,74	
	Disculpa de l'infractor	Edat <=39	41	2,37	
		Edat >=40	28	2,18	
	Haver pogut explicar a l'infractor la meva vivència del fet	Edat <=39	41	3,34	
		Edat >=40	28	2,54	
	Haver participar en un assumpte que m'afecta	Edat <=39	41	3,15	
		Edat >=40	28	2,93	
	Haver resolt en conflicte	Edat <=39	41	1,93	
		Edat >=40	29	2,00	

0,024

Taula 28. Valoració dels beneficis del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Comparació entre denúncies creuades/no denúncies creuades i tipus d'infracció contra les relacions familiars/resta infraccions.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables no paramètriques independents

		Satisfacció envers les institucions i el programa	Mitjana	N	Sig.
Denúncies creuades	Reparació material obtinguda	Sí	14	1,64	0,030
		No	54	2,28	
	Haver-se sentit escoltat	Sí	15	3,53	
		No	55	3,82	
	Disculpa de l'infractor	Sí	15	2,07	
		No	56	2,38	
	Haver pogut explicar a l'infractor la meva vivència del fet	Sí	15	2,67	
		No	56	3,11	
	Haver participar en un assumpte que m'afecta	Sí	15	2,07	0,001
		No	56	3,38	
	Haver resolt en conflicte	Sí	15	1,67	
		No	57	2,02	
Tipus d'infracció	Reparació material obtinguda	Contra les relacions familiars	24	1,88	
		Resta infraccions	44	2,30	
	Haver-se sentit escoltat	Contra les relacions familiars	25	3,80	
		Resta infraccions	45	3,73	
	Disculpa de l'infractor	Contra les relacions familiars	26	2,08	
		Resta infraccions	45	2,44	
	Haver pogut explicar a l'infractor la meva vivència del fet	Contra les relacions familiars	26	2,92	
		Resta infraccions	45	3,07	

Haver participar en un assumpte que m'afecta	Contra les relacions familiars	25	2,80	
	Resta infraccions	46	3,26	
Haver resolt en conflicte	Contra les relacions familiars	26	1,50	0,014
	Resta infraccions	46	2,20	

Taula 29. Relació víctima-infractor i satisfacció amb actitud de l'infractor.

		Satisfet amb actitud de l'infractor			Total	
		Sí	No	Parcialment		
Relació víctima-infractor	Familiar (inclou parella o exparella)	N	9	22	12	43
		% dins Relació víctima-infractor	20,9%	51,2%	27,9%	100,0%
		% dins Satisfet amb actitud de l'infractor	47,4%	68,8%	52,2%	58,1%
	Amb relació habitual o conegut	N	4	7	10	21
		% dins Relació víctima-infractor	19,0%	33,3%	47,6%	100,0%
		% dins Satisfet amb actitud de l'infractor	21,1%	21,9%	43,5%	28,4%
	Desconegut	N	6	3	1	10
		% dins Relació víctima-infractor	60,0%	30,0%	10,0%	100,0%
		% dins Satisfet amb actitud de l'infractor	31,6%	9,4%	4,3%	13,5%
Total	N	19	32	23	74	
	% dins Relació víctima-infractor	25,7%	43,2%	31,1%	100,0%	
	% dins Satisfet amb actitud de l'infractor	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Sig=0,036, prova de Chi-quadrat

Taula 30. Tipus d'infracció i satisfacció amb actitud de l'infractor

		Satisfet amb actitud de l'infractor			Total	
		Sí	No	Parcialment		
Tipus infracció	Contra les relacions familiars	N	5	18	6	29
		% dins Tipus Infracció	17,2%	62,1%	20,7%	100,0%
		% dins Satisfet ...	26,3%	56,3%	26,1%	39,2%
	Contra el patrimoni	N	4	2	2	8
		% dins Tipus Infracció	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% dins Satisfet ...	21,1%	6,3%	8,7%	10,8%
	Contra la llibertat	N	2	8	5	15
		% dins Tipus Infracció	13,3%	53,3%	33,3%	100,0%
		% dins Satisfet ...	10,5%	25,0%	21,7%	20,3%
	Fets violents	N	5	4	9	18
		% dins Tipus Infracció	27,8%	22,2%	50,0%	100,0%
		% dins Satisfet ...	26,3%	12,5%	39,1%	24,3%
	Altres	N	3	0	1	4
		% dins Tipus Infracció	75,0%	,0%	25,0%	100,0%
		% dins Satisfet ...	15,8%	,0%	4,3%	5,4%
Total	N	19	32	23	74	
	% dins Tipus Infracció	25,7%	43,2%	31,1%	100,0%	
	% dins Satisfet ...	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Sig=0,025, prova de Chi-quadrat

Taula 31. Tipus d'infracció (dicotòmica) i satisfacció amb actitud de l'infractor

		Satisfet amb actitud de l'infractor				
			Sí	No	Parcialment	Total
Tipus infracció (dicotòmica)	Contra les relacions familiars	N	5	18	6	29
		% dins Tipus Infracció	17,2%	62,1%	20,7%	100,0%
		% dins Satisfet ...	26,3%	56,3%	26,1%	39,2%
	Resta infraccions	N	14	14	17	45
		% dins Tipus Infracció	31,1%	31,1%	37,8%	100,0%
		% dins Satisfet ...	73,7%	43,8%	73,9%	60,8%
Total		N	19	32	23	74
		% dins Tipus Infracció	25,7%	43,2%	31,1%	100,0%
		% dins Satisfet ...	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sig=0,032, prova de Chi-quadrat

Taula 32. Denúncies creuades i disculpa de l'infractor

		Es va disculpar		Total
		No	Sí	
Denuncies Creuades	N	7	1	8
	Sí % dins Denúncies creuades	87,5%	12,5%	100,0%
	% dins Disculpa	24,1%	3,2%	13,3%
	N	22	30	52
	No % dins Denúncies creuades	42,3%	57,7%	100,0%
	% dins Disculpa	75,9%	96,8%	86,7%
Total	N	29	31	60
	% dins Denúncies creuades	48,3%	51,7%	100,0%
	% dins Disculpa	100,0%	100,0%	100,0%

Sig=0,017, prova de Chi-quadrat

Taula 33. Relació víctima-infractor i disculpa de l'infractor

		Es va disculpar		Total	
		No	Sí		
Relació víctima-infractor	Familiar (inclou parella o exparella)	N	18	10	28
		% dins Relació ...	64,3%	35,7%	100,0%
		% dins Disculpa	62,1%	32,3%	46,7%
	Amb relació habitual o conegut	N	10	12	22
		% dins Relació ...	45,5%	54,5%	100,0%
		% dins Disculpa	34,5%	38,7%	36,7%
	Desconegut	N	1	9	10
		% dins Relació ...	10,0%	90,0%	100,0%
		% dins Disculpa	3,4%	29,0%	16,7%
Total	N	29	31	60	
	% dins Relació ...	48,3%	51,7%	100,0%	
	% dins Disculpa	100,0%	100,0%	100,0%	

Sig=0,012, prova de Chi-quadrat

Taula 34. Tipus d'infracció i disculpa de l'infractor

		Es va disculpar		Total	
		No	Sí		
Tipus infracció	Contra les relacions familiars	N	12	10	22
		% dins Tipus Infracció	54,5%	45,5%	100,0%
		% dins Disculpa	41,4%	33,3%	37,3%
	Contra el patrimoni	N	1	6	7
		% dins Tipus Infracció	14,3%	85,7%	100,0%
		% dins Disculpa	3,4%	20,0%	11,9%
	Contra la llibertat	N	11	2	13
		% dins Tipus Infracció	84,6%	15,4%	100,0%
		% dins Disculpa	37,9%	6,7%	22,0%
	Fets violents	N	5	9	14
		% dins Tipus Infracció	35,7%	64,3%	100,0%
		% dins Disculpa	17,2%	30,0%	23,7%
	Altres	N	0	3	3
		% dins Tipus Infracció	,0%	100,0%	100,0%
		% dins Disculpa	,0%	10,0%	5,1%
Total	N	29	30	59	
	% dins Tipus Infracció	49,2%	50,8%	100,0%	
	% dins Disculpa	100,0%	100,0%	100,0%	

Sig=0,007, prova de Chi-quadrat

Taula 35. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Tots els casos**. Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques dependents

TOTS		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,64	84	0,000
	després de la mediació	2,23	84	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	2,99	84	0,000
	després de la mediació	2,05	84	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delictes	2,52	84	0,000
	després de la mediació	1,80	84	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	3,14	84	0,000
	després de la mediació	2,18	84	
Emocions impotència	després del delictes	3,85	84	0,000
	després de la mediació	2,51	84	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,35	83	0,000
	després de la mediació	1,78	83	

Taula 36. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Homes i dones**. Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques dependents

Homes		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,60	42	0,000
	després de la mediació	2,05	42	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	2,55	42	0,000
	després de la mediació	1,67	42	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delictes	2,02	42	0,005
	després de la mediació	1,52	42	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	2,90	42	0,000
	després de la mediació	1,81	42	
Emocions impotència	després del delictes	3,79	42	0,000
	després de la mediació	2,19	42	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	1,90	42	NO
	després de la mediació	1,54	41	
Dones		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,69	42	0,000
	després de la mediació	2,40	42	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	3,43	42	0,000
	després de la mediació	2,43	42	
Emocions pors, fòbies a determinats	després del delictes	3,02	42	0,000

llocs, persones, situacions	després de la mediació	2,07	42	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	3,38	42	0,001
	després de la mediació	2,55	42	
Emocions impotència	després del delictes	3,90	42	0,000
	després de la mediació	2,83	42	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,86	42	0,000
	després de la mediació	2,02	42	

Taula 37. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Espanyols i estrangers**. Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques dependents i dels test de Wilcoxon para variables dependents no paramètriques (cas dels estrangers).

Espanyol		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,50	52	0,000
	després de la mediació	2,23	52	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	3,13	52	0,000
	després de la mediació	2,10	52	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delictes	2,67	52	0,000
	després de la mediació	1,79	52	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	3,02	52	0,000
	després de la mediació	2,08	52	
Emocions impotència	després del delictes	3,79	52	0,000
	després de la mediació	2,50	52	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,46	52	0,013
	després de la mediació	1,94	52	
Estranger		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	5,00	7	0,038
	després de la mediació	2,71	7	

Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taucardies.	després del delict	3,43	7	0,014
	després de la mediació	1,71	7	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delict	1,71	7	NO
	després de la mediació	1,29	7	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delict	3,71	7	NO
	després de la mediació	1,86	7	
Emocions impotència	després del delict	4,71	7	0,041
	després de la mediació	2,57	7	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delict	1,71	7	0,046
	després de la mediació	1,14	7	

Taula 38. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Per tipus d'infracció.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques dependents i dels test de Wilcoxon para variables dependents no paramètriques (cas dels fets contra el patrimoni, contra la llibertat i fets violents).

Infraccions contra les relacions familiars		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,58	31	0,000
	després de la mediació	2,42	31	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	3,03	31	0,006
	després de la mediació	2,52	31	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delictes	2,48	31	0,024
	després de la mediació	2,03	31	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	3,55	31	0,002
	després de la mediació	2,68	31	
Emocions impotència	després del delictes	4,16	31	0,000
	després de la mediació	2,87	31	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,42	31	0,008
	després de la mediació	2,03	31	
Contra el patrimoni		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	4,00	10	0,017
	després de la mediació	2,40	10	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	3,20	10	0,014
	després de la mediació	1,60	10	

Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delict	2,00	10	NO
	després de la mediació	1,20	10	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delict	2,60	10	NO
	després de la mediació	1,60	10	
Emocions impotència	després del delict	3,60	10	0,038
	després de la mediació	1,90	10	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delict	1,90	10	NO
	després de la mediació	1,22	9	
Contra la llibertat		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delict	3,67	15	0,011
	després de la mediació	2,27	15	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delict	3,07	15	0,006
	després de la mediació	2,00	15	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delict	2,67	15	0,039
	després de la mediació	2,00	15	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delict	3,07	15	0,017
	després de la mediació	2,00	15	
Emocions impotència	després del delict	3,93	15	0,020
	després de la mediació	2,60	15	
Sensació de no tenir control sobre la	després del delict	2,53	15	NO

seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després de la mediació	2,13	15	
Fets violents		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,77	22	0,002
	després de la mediació	2,14	22	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	2,95	22	0,002
	després de la mediació	1,86	22	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delictes	2,86	22	0,005
	després de la mediació	1,73	22	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	3,09	22	0,010
	després de la mediació	2,18	22	
Emocions impotència	després del delictes	3,68	22	0,001
	després de la mediació	2,50	22	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,45	22	0,029
	després de la mediació	1,59	22	

Taula 39. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Per intervals d'edat de la víctima.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques dependents i dels test de Wilcoxon para variables dependents no paramètriques (cas de grup d'edat de fins a 25 anys)

Edat víctima fins a 25 anys		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,38	8	NO
	després de la mediació	2,13	8	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	2,88	8	0,041
	després de la mediació	1,75	8	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delictes	2,75	8	NO
	després de la mediació	2,00	8	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	2,00	8	NO
	després de la mediació	1,38	8	
Emocions impotència	després del delictes	3,50	8	0,041
	després de la mediació	2,38	8	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,63	8	NO
	després de la mediació	1,75	8	
Edat víctima de 26 a 40 anys		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,60	40	0,000
	després de la mediació	2,15	40	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	2,98	40	0,000
	després de la mediació	2,05	40	

Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delict	2,53	40	0,001
	després de la mediació	1,73	40	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delict	3,30	40	0,000
	després de la mediació	2,30	40	
Emocions impotència	després del delict	4,05	40	0,000
	després de la mediació	2,53	40	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delict	2,18	39	0,020
	després de la mediació	1,74	39	
Edat víctima 41 anys o més		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delict	3,91	34	0,000
	després de la mediació	2,41	34	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delict	3,15	34	0,000
	després de la mediació	2,18	34	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delict	2,56	34	0,003
	després de la mediació	1,88	34	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delict	3,35	34	0,000
	després de la mediació	2,29	34	
Emocions impotència	després del delict	3,85	34	0,000
	després de la mediació	2,62	34	

Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,56	34	0,008
	després de la mediació	1,88	34	

Taula 40. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Tipus de relació víctima-infractor.** Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques dependents i dels test de Wilcoxon para variables dependents no paramètriques (cas de las relació tipificada com a “desconegut”)

Relació víctima infractor: família		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,56	45	0,000
	després de la mediació	2,22	45	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	3,02	45	0,000
	després de la mediació	2,20	45	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delictes	2,44	45	0,000
	després de la mediació	1,78	45	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	3,44	45	0,000
	després de la mediació	2,51	45	
Emocions impotència	després del delictes	4,11	45	0,000
	després de la mediació	2,78	45	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,49	45	0,004
	després de la mediació	1,96	45	
Relació víctima infractor: relació habitual o conegut		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,93	28	0,000
	després de la mediació	2,18	28	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	3,07	28	0,000
	després de la mediació	1,89	28	

Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delict	2,79	28	0,001
	després de la mediació	1,79	28	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delict	3,11	28	0,000
	després de la mediació	1,89	28	
Emocions impotència	després del delict	3,68	28	0,000
	després de la mediació	2,21	28	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delict	2,22	27	0,029
	després de la mediació	1,59	27	
Relació víctima infractor: desconegut		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delict	3,27	11	NO
	després de la mediació	2,64	11	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taucardies.	després del delict	2,18	11	0,034
	després de la mediació	2,00	11	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delict	3,18	11	NO
	després de la mediació	2,09	11	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delict	2,36	11	NO
	després de la mediació	1,82	11	
Emocions impotència	després del delict	1,91	11	0,042
	després de la mediació	1,55	11	

Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,18	11	NO
	després de la mediació	1,55	11	

Taula 41. Puntuació mitjana de les emocions abans i després del procés de mediació (escala de l'1 al 5). **Existència o no de denúncies creuades**. Valors de significació obtinguts a partir de la prova T-test de comparació de variables paramètriques dependents i dels test de Wilcoxon para variables dependents no paramètriques (en el cas de les denúncies creuades)

Amb denúncies creuades		Mitjana	N	Significació	
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,87	15	0,005	
	després de la mediació	2,60	15		
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	3,27	15	0,004	
	després de la mediació	2,27	15		
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delictes	2,20	15	NO	
	després de la mediació	1,67	15		
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	3,40	15	NO	
	després de la mediació	2,80	15		
Emocions impotència	després del delictes	4,53	15	0,010	
	després de la mediació	3,67	15		
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,53	15	NO	
	després de la mediació	2,40	15		
Sense denúncies creuades		Mitjana	N	Significació	
Emocions d'ira, ràbia		després del delictes	3,59	69	0,000

Amb denúncies creuades		Mitjana	N	Significació
Emocions d'ira, ràbia	després del delictes	3,87	15	0,005
	després de la mediació	2,14	69	
Emocions d'ansietat; malsons, somnis recurrents, dificultats al respirar, taquicàrdies.	després del delictes	2,93	69	0,000
	després de la mediació	2,00	69	
Emocions pors, fòbies a determinats llocs, persones, situacions	després del delictes	2,59	69	0,000
	després de la mediació	1,83	69	
Emocions tristesa, ganes d'estar sol, sentiments d'incomprensió	després del delictes	3,09	69	0,000
	després de la mediació	2,04	69	
Emocions impotència	després del delictes	3,70	69	0,000
	després de la mediació	2,26	69	
Sensació de no tenir control sobre la seva vida o coses que succeeixen al seu voltant	després del delictes	2,31	68	0,000
	després de la mediació	1,65	68	

10. Referències bibliogràfiques

King, M.S. (2009), "Restorative justice, therapeutic jurisprudence and the rise of emotionally intelligent justice", Monash University Research Paper n. 2009/11: www.law.monash.edu.

Latimer, J. / Dowden, C. / Muise, D., "The effectiveness of restorative justice practices: a meta-analysis" (2005), *The Prison Journal*, v. 85, n. 2, pp. 127-144.

McCold, P. (2008), "Protocols for Evaluating Restorative Justice Programmes", *British Journal of Community Justice*, 6 (2), pp. 9-28.

Shapland et al (2007), "Restorative justice: the views of victims and offenders. The third report from the evaluation of three schemes", Ministry of Justice Research 3/07.

Sherman, L. / Strang, H. (2007), "Restorative justice: the evidence", The Smith Institute.

Tamarit/Villacampa/Filella (2010), "Secondary victimization and victim assistance", *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*.

Tamarit Sumalla (coord). (2012), "La justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones", Granada: ed. Comares.

Van Camp, T. / Wemmers, J.A. (2013), "Victims satisfaction with restorative justice: More than simply procedural justice", *International Review of Victimology*, p. 117.143.