



Àmbit social i criminològic

# **Evaluación del programa de mediación penal de adultos**

**del Departamento de Justicia  
(Generalitat de Catalunya)**

Autor

Josep M. Tamarit Sumalla

**Año 2013**

# **Evaluación del programa de mediación penal de adultos del Departamento de Justicia (Generalitat de Catalunya)**

Josep M.<sup>a</sup> Tamarit Sumalla

Catedrático de Derecho penal (Universidad de Lérida)

El Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada ha editado esta investigación respetando el texto original de los autores, que son responsables de su corrección lingüística.

Las ideas y opiniones expresadas en la investigación son de responsabilidad exclusiva de los autores, y no se identifican necesariamente con las del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada.

#### **Aviso legal**



Esta obra está sujeta a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 No adaptada de Creative Commons cuyo texto completo está disponible en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.es>

Por ello, se permite la reproducción, la distribución y la comunicación pública del material, siempre que se cite al autor del material y al Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (Departamento de Justicia) y no se haga un uso comercial de ella ni se transforme para generar obra derivada.

## Índice de contenidos

1.	Presentación.....	4
2.	La evaluación de programas de justicia restaurativa.....	4
3.	Hipótesis y objetivos.....	8
4.	Metodología.....	8
4.1.	Universo.....	8
4.2.	Muestra.....	9
4.3.	Realización de las encuestas.....	10
5.	Resultados.....	11
5.1.	Características de las personas entrevistadas.....	11
5.2.	Características del hecho.....	16
5.3.	El proceso de mediación.....	19
5.4.	Valoración de los hechos e impacto emocional .....	22
5.5.	Valoración del proceso de mediación .....	26
5.6.	Contacto con el sistema de justicia penal .....	28
5.7.	Valoración de la actitud del infractor .....	29
5.8.	Impacto emocional.....	31
6.	Discusión .....	33
7.	Conclusión y recomendaciones.....	36
8.	Anexo 1. Parrilla de recogida de datos y entrevista.....	38
9.	Anexo 2. Tablas complementarias al texto .....	43
10.	Referencias bibliográficas:.....	75

## **1. Presentación**

Desde 1999 el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya está aplicando un programa de mediación penal de adultos. El programa fue evaluado en su primer periodo desde la perspectiva de la satisfacción de los infractores y de las víctimas, y de la reincidencia de los infractores (Soria *et al.*, 2007). Lo que aquí presentamos es una investigación planteada como una evaluación externa, realizada bajo la dirección del Grupo de investigación del sistema de justicia penal de la Universidad de Lérida. La entidad responsable del programa, AGI, ha facilitado el acceso a los datos de los expedientes necesarios para obtener algunas informaciones y para poder contactar con las víctimas entrevistadas, previa solicitud del consentimiento de estas.

## **2. La evaluación de programas de justicia restaurativa**

La evaluación de los programas de justicia restaurativa es una práctica que se ha ido extendiendo en el ámbito internacional. Hasta hace poco, los defensores e impulsores de las iniciativas de justicia restaurativa han actuado bajo la presunción de una serie de efectos positivos para los participantes en los procesos restaurativos y para la sociedad. La contribución de la justicia restaurativa en la reparación del daño causado por el delito, a la restauración de los lazos sociales o a la responsabilización y reinserción social del infractor eran los efectos esperados de estos programas, pero se trataba de una creencia basada en la intuición y en una experiencia marcada especialmente por una visión muy negativa del funcionamiento del sistema de justicia penal, reforzada por las impresiones recibidas por los profesionales involucrados en estas iniciativas innovadoras. Sin embargo, pronto se vio la necesidad de una evaluación de los programas en que se pueda verificar si los beneficios teóricos o esperados de la justicia restaurativa se confirman en la práctica.

Entre los programas de justicia restaurativa, los de mediación han sido precisamente los más evaluados. Según lo que se desprende de las evaluaciones realizadas a nivel internacional, una primera cuestión para plantear a la hora de evaluar un programa de mediación es la perspectiva desde la que se puede abordar. Algunas investigaciones se han planteado

desde la perspectiva del ofensor, y, en este sentido, un criterio de medida principal ha sido el examen de la reincidencia. Otras iniciativas se han orientado más hacia la perspectiva de la víctima. Adoptar un enfoque más centrado en la víctima puede responder en gran parte a la voluntad de compensar la concepción de la mediación y de la justicia restaurativa, esta última en general más centrada históricamente en la figura del infractor. Algunos han denunciado el riesgo de que la víctima incluso no sólo tenga poco que ganar en un programa más pensado para beneficiar al infractor, sino que sea instrumentalizada e incluso se pueda ver perjudicada como consecuencia del proceso restaurativo. Algunos autores han considerado incluso que la victimización secundaria provocada por procesos como el *conferencing* debe ser tomada en serio y permite impugnar las tesis de los defensores de la justicia restaurativa (Cossens 2010, la visión crítica de la cual ha sido a su vez cuestionada por Daly, 2010).

Desde la perspectiva de la víctima, los beneficios esperados de los programas de mediación son de diversa naturaleza: a) ofrecen la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones sobre su conflicto dándole un sentido de empoderamiento y de recuperación del control, b) favorecen la reparación del daño, particularmente en el aspecto moral, c) desarrollan un "efecto curativo" en el plano psíquico y emocional, por su capacidad de reducir la ansiedad y el miedo derivados de la victimización; d) aportan un sentido de cierre o clausura en los casos en que la víctima perciba la sinceridad de la disculpa del infractor. En cuanto a los resultados de las evaluaciones, la mayor parte muestra que las víctimas están satisfechas con el proceso de mediación con respecto a la percepción de haber recibido un trato justo. En Estados Unidos, las víctimas han valorado especialmente el hecho de haber podido explicar al ofensor los efectos del delito y de obtener un acuerdo y una reparación (Umbre y Coats, 1993). Un estudio de Umbre en Canadá (1996) revela que un 87 % de las víctimas que han participado en programas de mediación declaran que han recibido respuestas apropiadas a sus cuestiones (mientras que la cifra es de sólo un 51 % en el grupo de control). Asimismo, un 74% valora positivamente las disculpas del infractor, en comparación con el 40 % del grupo de control. Resultados similares se obtuvieron en Inglaterra (Umbre y Roberts, 1996),

aunque con un menor número de víctimas que habían participado en mediación directa con el ofensor, aunque estas mostraban más satisfacción que en los casos donde la mediación había sido indirecta. Las tres evaluaciones pusieron de relieve una reducción del miedo a la revictimización por parte del mismo infractor.

La evaluación del programa de *conferencing* del Justice Research Consortium (Shapland 2007) comparó las opiniones de los participantes en el programa restaurativo con las de un grupo de control formado por personas que habían seguido un proceso judicial convencional. La mayor parte de los integrantes del primer grupo (80%) manifestaron que habían sido escuchados, que fueron tratados con respeto y que el proceso fue justo y se sintieron muy o bastante satisfechos, resultados más positivos que los del grupo de control. La mayor parte de las víctimas manifestaron que se sentían satisfechas con el resultado del proceso, que les aportó un sentimiento de clausura y que lo recomendarían a otras personas. Los resultados en cuanto a la percepción de la sinceridad de la disculpa del infractor y sobre si se sentían más seguras fueron sin embargo más dudosos.

Un metanálisis efectuado por Latimer, Dawda y Musie en Canadá (2005) puso de relieve que en 12 de los 13 estudios revisados las víctimas se mostraron satisfechas con el programa restaurativo. La comparación con los grupos de control formados por víctimas que habían participado en procesos judiciales convencionales aportó diferencias significativas en cuanto al grado de satisfacción expresado por los dos grupos. El único estudio con resultado negativo hacía referencia a un programa restaurativo post-sentencia.

En una revisión sistemática de las evaluaciones de programas restaurativos publicadas entre 1986 y 2005, Sherman y Strang (2007) aportan una visión esperanzadora de la justicia restaurativa, especialmente desde la perspectiva de las víctimas. En general los programas ofrecen mejores resultados respecto a los delitos en los que la víctima ha sufrido un daño de carácter personal, físico o psíquico, más que en los casos de daño patrimonial, y en los casos en que ha habido un encuentro directo entre autor y víctima.

Las evaluaciones de programas se han limitado en muchos casos a determinar la satisfacción de las víctimas con el proceso restaurativo, lo que no permite conocer si en realidad este ha permitido alcanzar los objetivos de tipo restaurativo con respecto a la víctima o al conflicto humano y social que hay detrás de un hecho delictivo. Una evaluación más profunda es aquella que pretende indagar en la evolución de las emociones de la víctima antes y después del proceso restaurativo, lo que permitiría averiguar si realmente la justicia restaurativa opera como una forma de justicia emocionalmente inteligente (King 2009). Varios estudios han reflejado que las víctimas que habían participado en procesos restaurativos manifestaban menos deseos de revancha respecto al ofensor (Sherman/Strang, 2007). Estos autores comprobaron los beneficios que para las víctimas podía suponer el hecho de recibir una disculpa del infractor. Pero las evaluaciones empíricas basadas en las emociones se encuentran todavía en un desarrollo incipiente.

Una de las pocas investigaciones que han incidido en una evaluación más profunda ha sido conducida por Angel (2007), comparando un grupo de víctimas de delitos de robo que habían participado en conferencias restaurativas con un grupo de control integrado por víctimas que habían estado en contacto con la justicia convencional. El estudio comprendió 137 víctimas distribuidas aleatoriamente en dos grupos, lo que permitió constatar una reducción de los síntomas de estrés post-traumático en las víctimas que habían participado en el proceso restaurativo. El estudio también pudo constatar que estas se habían reincorporado antes a su puesto de trabajo que el grupo de personas que no había participado en el proceso restaurativo.

En el ámbito del Estado español, la evaluación más completa ha sido la elaborada por Varona (2009) del programa de mediación penal del País Vasco, basada en una amplia muestra integrada por 598 infractores y víctimas que habían participado en el programa. Según este estudio, un 76% afirmó que recomendarían participar en el programa y un porcentaje similar declaró que habían alcanzado un acuerdo justo. Los resultados eran más positivos en aquellos que participaron en una mediación directa. En la mayor parte de casos se trataba de faltas, y el infractor y la víctima eran personas conocidas.



La Directiva europea de 25 de octubre de 2012 anima a los Estados a promover los procesos de justicia restaurativa, velando por que estos se ejecuten de manera segura y respetuosa con los derechos de las víctimas, evitando que produzcan victimización secundaria. El Estado español no ha reconocido legalmente la mediación penal ni ninguna otra forma de justicia restaurativa en el ámbito de la justicia de adultos, lo cual no impide que las administraciones con competencias en el ámbito de la justicia implementen programas, con respeto a los principios de voluntariedad y confidencialidad, que los representantes del Ministerio Fiscal puedan favorecer, y facilita su funcionamiento y que los jueces y tribunales puedan reconocer efectos a los procesos de mediación en el marco del Derecho vigente.

### **3. Hipótesis y objetivos**

La investigación tiene como finalidad verificar la hipótesis según la cual la mediación penal puede satisfacer algunas de las necesidades de las víctimas del delito, favoreciendo la reparación integral y la mejora de su estado psíquico posterior al delito.

### **4. Metodología**

#### **4.1. Universo**

La población estaba integrada por todas las víctimas de las mediaciones del programa de mediación penal de adultos durante el periodo de un año. Dada la dificultad para obtener el consentimiento de las víctimas a ceder sus datos para poder ser examinados sus expedientes y para ser entrevistadas, el periodo se alargó hasta cubrir todas las mediaciones iniciadas del 1 de septiembre de 2011 al 31 de diciembre de 2012. El equipo de mediación penal ha pedido a las víctimas de estos procedimientos si autorizaban que un equipo de investigación de la Universidad de Lérida pudiera acceder a su expediente para hacer una evaluación del programa.

El total de expedientes del programa de mediación en los últimos años ha sido: 1224 iniciados y 887 finalizados el año 2009; 1074 iniciados y 1078 finalizados en 2010 y 1234 iniciados y 1.037 finalizados en 2011. Tomando como base la

memoria del año 2011 elaborada por AGI, el número de mediaciones consideradas viables ha sido de 622, de las cuales en 415 se ha realizado efectivamente el proceso de mediación y en 344 se ha alcanzado un acuerdo, lo que representa un 33% del número de mediaciones iniciadas.

Teniendo en cuenta el número de expedientes iniciados y según datos de la memoria de 2011, mayoritariamente el origen han sido faltas por derivación de un órgano judicial, ya sea por iniciativa de los propios Juzgados o por contacto de los mediadores con las partes en el momento del juicio, con el visto bueno del Juez. El número de casos de iniciativa judicial ha representado un 78%, siendo un 10% procedentes de centros penitenciarios y un 10% a iniciativa de alguna de las partes. Los casos derivan de un número bastante reducido de Juzgados, distribuidos en todo el territorio de Cataluña, de manera que el hecho de que un caso llegue a mediación es consecuencia en la mayor parte de casos de que hay un Juez favorable a la derivación y que cree que el caso es idóneo para este tipo de proceso restaurativo. En la distribución por infracciones, predominan las infracciones contra la libertad (un 28%, fundamentalmente amenazas), las lesiones (23%), infracciones contra las relaciones familiares (21%), honor (11%) y patrimonio (10%). En la mayor parte de casos, víctima e infractor tienen relación familiar y son personas cercanas. El número de hombres que han participado en el programa como víctimas supera el de mujeres y en el caso de los infractores es casi el doble. En cuanto a la edad, predominan las personas de mediana edad (30 a 57 años).

## **4.2. Muestra**

Las víctimas que han aceptado que sus datos sean cedidos han sido 121. Los expedientes de todas estas víctimas han sido revisados y de ellos se ha obtenido una parte de los datos de esta investigación (apartados 4.1 a 4.3). Al ofrecerse la participación a todas las víctimas no se ha hecho una estratificación de la muestra, pero esta corresponde a las características de la población en cuanto a la distribución por sexo, edad, iniciativa del proceso de mediación, tipo de infracción, relación entre víctima e infractor y duración del

proceso de mediación. Como diferencias más destacables, debemos hacer mención a la distribución territorial, donde la muestra ha recogido una proporción más alta de víctimas de las comarcas de Tarragona y más baja de las de las comarcas de Lérida.

Una vez obtenido el consentimiento, se ha enviado una carta a las 121 víctimas en la que se explicaban los objetivos de la investigación, se anunciaba que recibirían una llamada por teléfono y se informaba de que la participación era voluntaria. Posteriormente, se ha intentado contactar telefónicamente con todas ellas, lo cual no ha sido posible con 21 personas. De las 100 víctimas con que se ha establecido contacto telefónico, 90 han aceptado realizar la entrevista y 10 la han rechazado. La muestra aceptada ha sido por lo tanto de 90 y sobre esta muestra se han obtenido los resultados de los apartados 4.4 y siguientes.

### **4.3. Realización de las encuestas**

Las encuestas se han hecho telefónicamente entre febrero de 2012 y abril de 2013. El tiempo transcurrido entre la finalización de la mediación y la realización de la entrevista ha sido de entre uno y tres meses. En los casos donde ha habido dificultad para localizar a las víctimas, se ha repetido la llamada en varias ocasiones. El número de llamadas realizadas ha sido de 368. En algunos casos las víctimas han manifestado signos de malestar, lo que se ha afrontado con contención emocional y recordándoles el derecho a rechazar la entrevista. En los pocos casos en que había víctimas menores de edad, se ha informado a los representantes legales de los objetivos de la entrevista, y de su carácter voluntario; finalmente no la han autorizado, por lo que la muestra aceptada ha estado integrada sólo por víctimas mayores de edad.

## 5. Resultados

### 5.1. Características de las personas entrevistadas

Presentamos en este apartado los datos extraídos de los expedientes del programa de mediación. La edad media de las víctimas que han sido objeto de estudio es de 39 años. Por franjas de edad, el grupo más numeroso corresponde a las personas entre 26 y 40 años (45,8%), y, en segundo lugar, las de 41 hasta 60 (36,4%). Los jóvenes, a pesar de ser el colectivo más victimizado, aparecen poco representados.



Gráfico 1. Distribución según los intervalos de edad de la víctima.

En cuanto al sexo, hay un 53% de hombres, con una media de edad de 38,7 años, y un 46% de mujeres, con una media de edad de casi 40 años. En cuanto a la nacionalidad, un 84% son españoles y un 15% extranjeros. En general, los extranjeros son más jóvenes que los españoles, pero no se aprecian diferencias significativas.

Tabla 1. Edad media de las víctimas. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas independientes.

<b>Edad de la víctima</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Todos		39,29	107	
Por sexo	Hombres	38,74	54	NO
	Mujeres	39,85	53	
Por nacionalidad	Español/a	41,80	65	NO
	Extranjero/a	35,54	13	

En los casos de las víctimas que han participado en la encuesta, las características de los infractores eran las siguientes: mayoritariamente hombres (74%), de nacionalidad española (84%) y con una edad media de 39,4 años los hombres y 41 años las mujeres. Estos datos están referidos al primer infractor.

Tabla 2. Edad media de los infractores. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas independientes.

<b>Edad de los infractores</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Todos		40,26	70	
Por sexo	Hombres	39,39	51	NO
	Mujeres	41,18	17	
Por nacionalidad	Español/a	40,86	57	NO
	Extranjero/a	36,82	11	

En un 15% de casos, había habido denuncias cruzadas, de manera que las dos personas tenían al tiempo la condición de víctima e infractor.

Si las características sociodemográficas de víctimas e infractores parecen en general bastante homogéneas, hemos analizado si se produce esta homogeneidad en el caso concreto y se han encontrado resultados estadísticamente significativos en cuanto a la edad y la nacionalidad. Así, víctima e infractor pertenecen en la mayor parte de casos al mismo grupo de edad<sup>1</sup> y hay también una concordancia en cuanto al origen nacional<sup>2</sup>,

<sup>1</sup> Tabla 11, en Anexo 2.

destacando especialmente que un 91% de víctimas españolas han tenido un infractor de la misma nacionalidad.

En cuanto a la relación entre la víctima y el infractor, en un 48% de casos es familiar, pareja o ex pareja. En un 36% son personas conocidas y sólo en un 15% eran desconocidas.

Se aprecian diferencias significativas en cuanto a los sexos, de modo que las mujeres han sido más victimizadas por una persona del ámbito doméstico que los hombres (63% v. 35%, Gráfico 2).

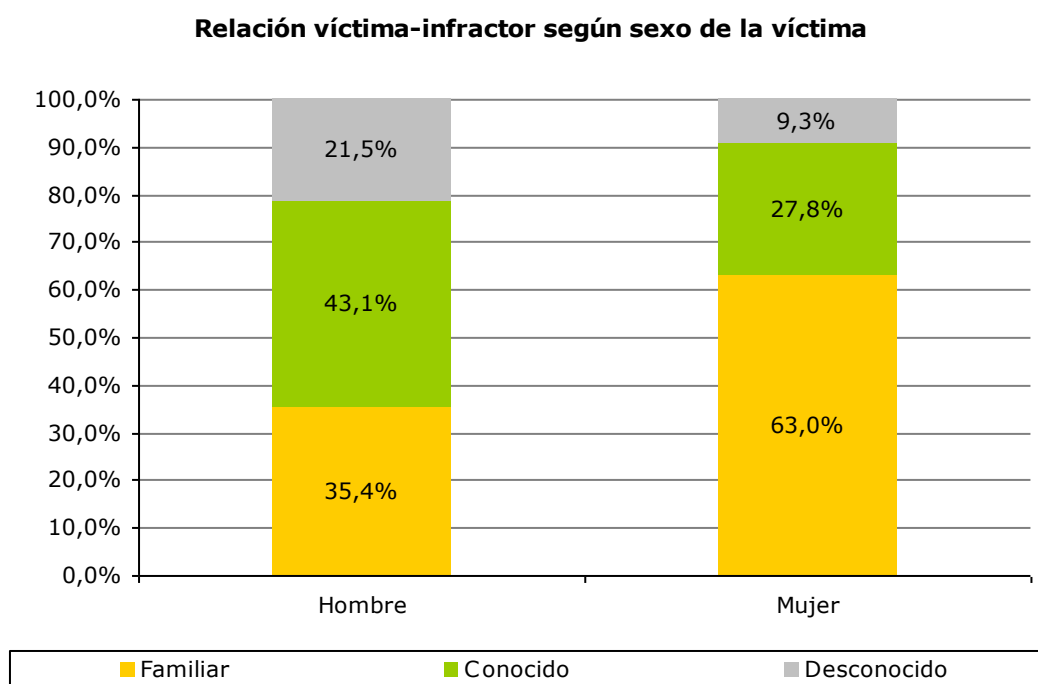


Gráfico 2. Relación entre la víctima y el infractor según el sexo de la víctima. Diferencia significativa ( $p=0,009$ ), prueba de Chi-cuadrado.

El mismo resultado encontramos en relación al infractor. En un 76% de los casos en que las mujeres tienen el rol de infractoras se trata de conflictos de carácter doméstico, porcentaje que es sólo del 37,7% cuando el infractor es

---

<sup>2</sup> Tabla 12, en Anexo 2.

hombre. Por otra parte, cuando se trata de una mujer infractora, no hay ninguna víctima desconocida (Gráfico 3).

En los conflictos de carácter doméstico, también se aprecian diferencias en cuanto a los sexos en las denuncias cruzadas, de manera que estas se producen con mayor frecuencia cuando la víctima es mujer (36% v. 10% con víctima hombre, Gráfico 4).

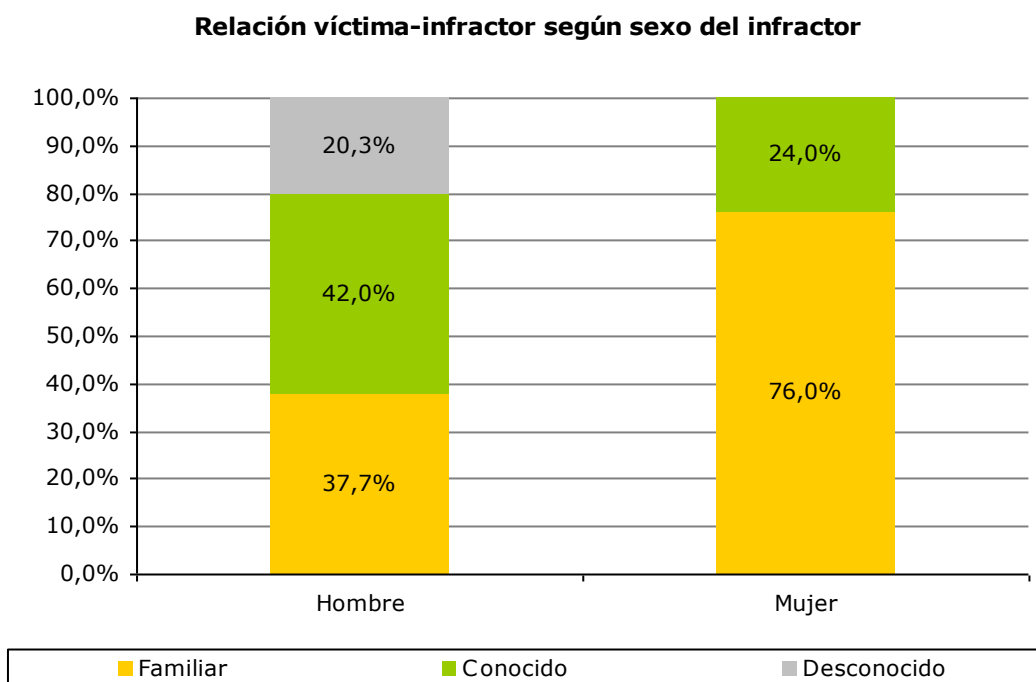


Gráfico 3. Relación entre la víctima y el infractor según el sexo del infractor/a. Diferencia significativa ( $p=0,002$ ), prueba de Chi-cuadrado.

**Denuncias cruzadas según sexo del infractor**

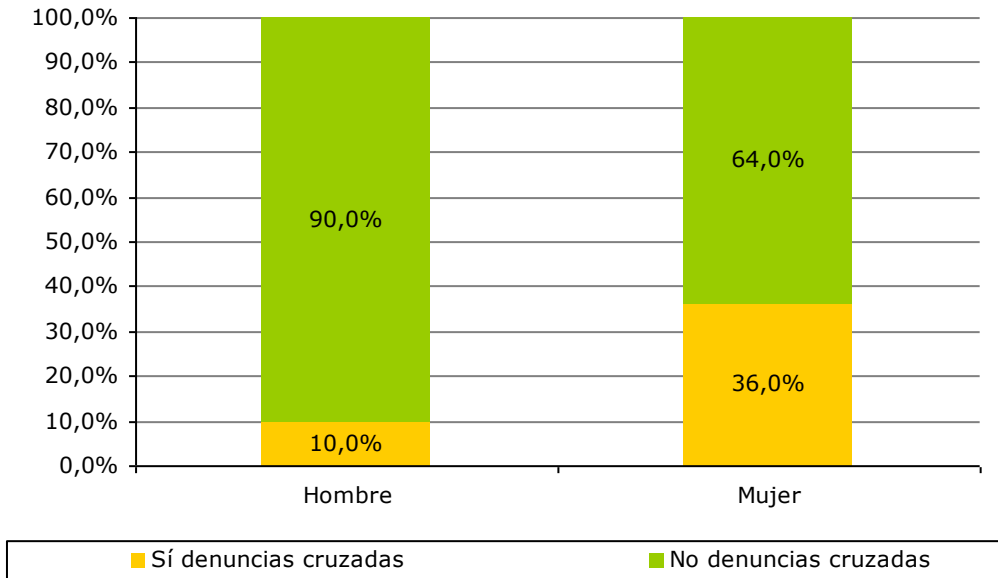


Gráfico 4. Denuncias cruzadas según el sexo del infractor. Diferencia significativa ( $p=0,003$ ), prueba de Chi-cuadrado.

La nacionalidad del infractor también es un factor significativo en la relación entre este y la víctima. Cuando el infractor es extranjero, este es un desconocido en un 53,8% de casos, mientras que si tiene nacionalidad española lo es sólo en un 10% (Gráfico 5).

**Relación víctima-infractor según nacionalidad del infractor/a**

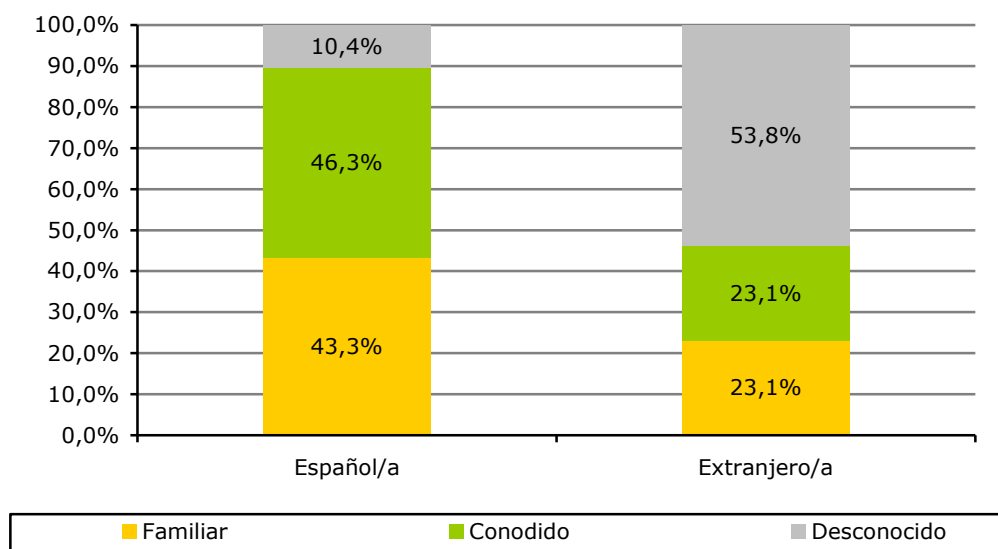


Gráfico 5. Relación entre la víctima y el infractor según la nacionalidad del infractor/a. Diferencia significativa ( $p=0,002$ ), prueba de Chi-cuadrado.



## 5.2. Características del hecho

El hecho que ha motivado la mediación ha sido una falta en un 96,6% de casos y sólo en un 3,4% es un delito. En relación con la naturaleza de la infracción predominan los hechos de carácter violento (33,6%) y las faltas contra las relaciones familiares (31%), entendiendo que, en este último caso, la concepción de la figura de la víctima es problemática<sup>3</sup>. En un 20% se trata de infracciones contra la libertad, básicamente amenazas leves y en un 10% infracciones contra el patrimonio (Gráfico 6).

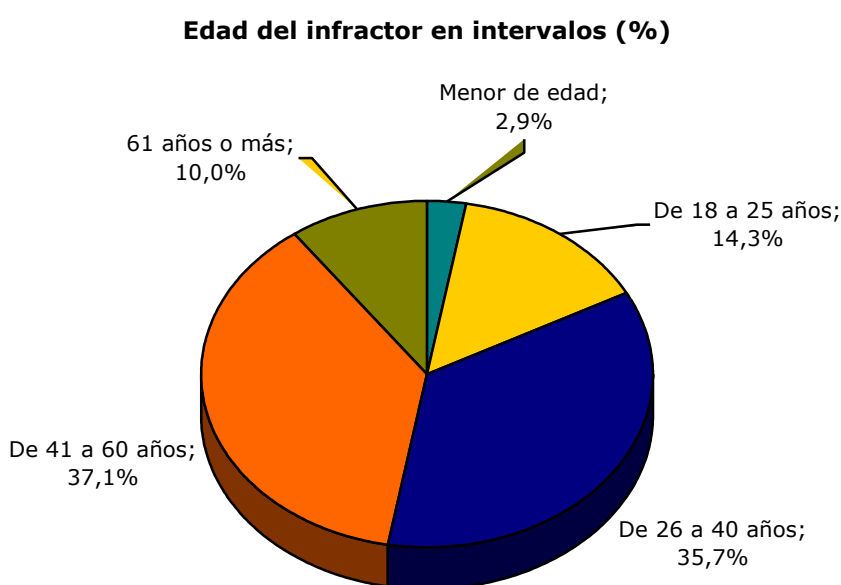


Gráfico 6. Distribución del tipo de infracción.

---

<sup>3</sup> En este grupo la mayor parte son hechos que corresponden a contravenciones tipificadas en los artículos 618-2 y 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 establecido por la autoridad judicial o administrativa serán castigados con la pena de multa de uno a dos meses".

Hay diferencias significativas en cuanto al sexo del infractor, con las mujeres mucho más implicadas en las infracciones contra las relaciones familiares (un 60% v. Un 26% de las infracciones en que el infractor es hombre, Gráfico 7).

También se aprecian diferencias significativas en cuanto a la edad, de forma que en las infracciones contra las relaciones familiares y en las de carácter violento tanto la víctima como el infractor son más jóvenes. Efectivamente, en cuanto a las víctimas, el 41,7% y el 35% de los más jóvenes (con edades inferiores a la media) han sufrido infracciones, respectivamente, contra las relaciones familiares o hechos violentos (versus un 20% y un 26,7 % de las víctimas con edades superiores a la media, Gráfico 8). En cuanto a los infractores, el 41,7% y el 30,6% de los más jóvenes (con edades inferiores a la media) han provocado hechos contra las relaciones familiares o hechos violentos, respectivamente, frente a un 15,2% y un 36,4 % de los mayores (Gráfico 9). Por su parte, en las infracciones contra la libertad los dos protagonistas tienden a ser mayores (un 31% en el caso de las víctimas con edades superiores a la media, y un 30% de los infractores, frente al 15% y el 8 % de víctimas e infractores más jóvenes).

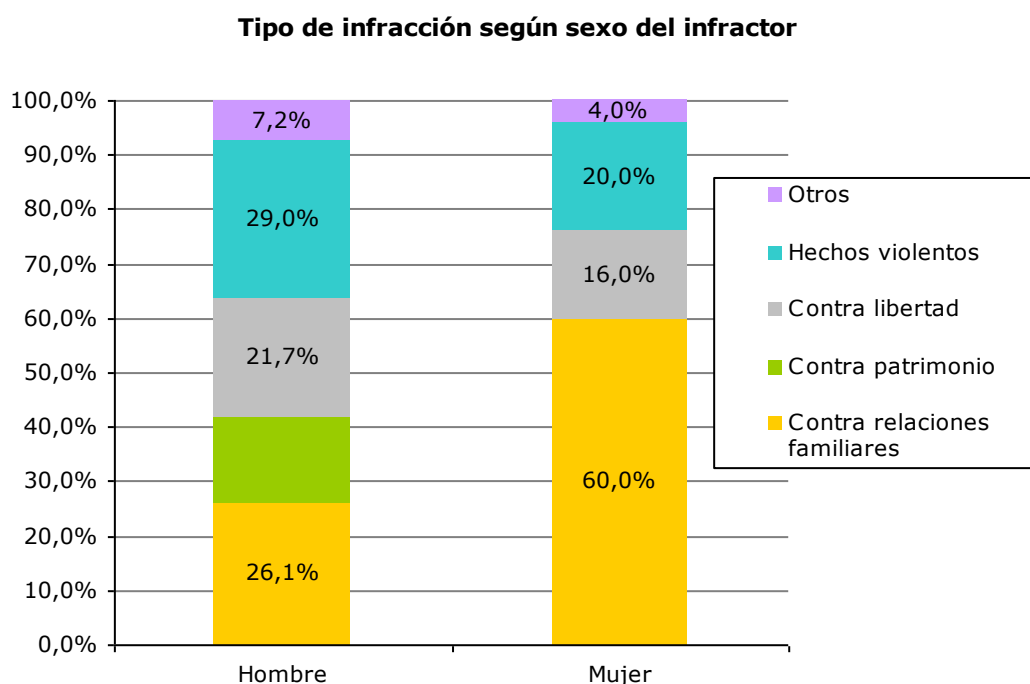


Gráfico 7. Tipo de infracción según sexo del infractor. Diferencia significativa ( $p=0,009$ ), prueba de razón de verosimilitud.

**Tipo de infracción según edad víctima**

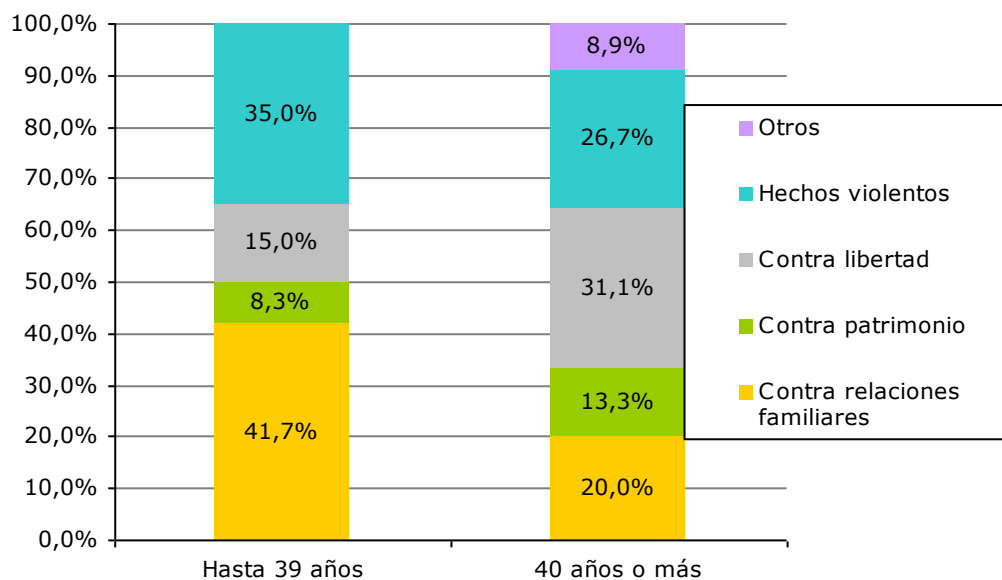


Gráfico 8. Tipo de infracción según edad de la víctima. Diferencia significativa ( $p=0,005$ ), prueba de razón de verosimilitud.

**Tipo de infracción según edad infractor**

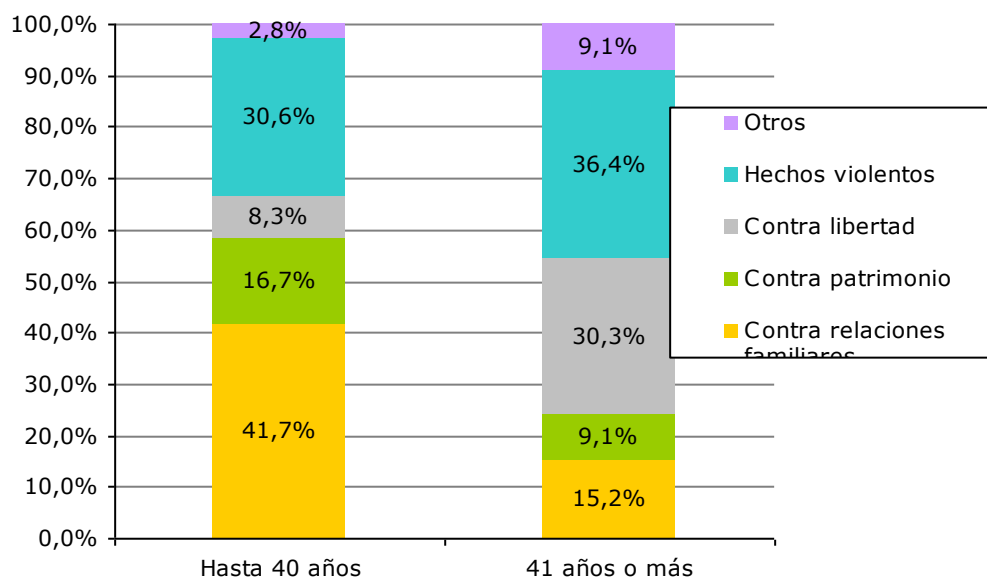


Gráfico 9. Tipo de infracción según edad del infractor. Diferencia significativa ( $p=0,025$ ), prueba de razón de verosimilitud.

Como es lógico esperar, las infracciones contra las relaciones familiares se producen casi en todos los casos entre familiares, pareja o ex pareja (97,3%), mientras que en el resto de infracciones el infractor es en la mayor parte de casos un conocido.

### 5.3. El proceso de mediación

El proceso de mediación ha tenido una duración de entre uno y seis meses (media 3,3). En casi todos los casos (98%) se ha producido en la fase anterior a la sentencia (Tabla 13, anexo 2) y en la mayor parte a iniciativa judicial (80%). En un 13% de casos el proceso se ha iniciado por iniciativa del infractor (Tabla 14, anexo 2). En ningún caso ha sido consecuencia de una iniciativa de los servicios de atención a la víctima.

Las víctimas de las infracciones contra las relaciones familiares se han mostrado más favorables a participar en el proceso de mediación (un 93,5% v. un 72,4% en el resto de infracciones, Tabla 15, en anexo 2).

La mediación se ha efectuado de forma directa en un 53% de casos y de manera indirecta en un 47% (Tabla 16, anexo 2). La mediación directa ha sido más frecuente en las víctimas más jóvenes (67,6% en los que tienen una edad inferior a la media y 45% en los que superan la media), aunque la diferencia no es estadísticamente significativa (Tabla 17, anexo 2). Tampoco es significativa la diferencia entre los casos en que el infractor es familiar, pareja o ex pareja (que representan un 65% de los procesos con mediación directa) y los casos donde es un conocido o un desconocido, donde predomina la mediación indirecta (Tabla 18, anexo 2).

El proceso ha finalizado con acuerdo en un 59% de casos, de los cuales en un 75% ha habido un acuerdo y en un 24% dos o tres acuerdos. El acuerdo ha consistido generalmente en un compromiso respecto a la relación entre infractor y víctima (80%). Sólo en un 18% de casos ha habido un acuerdo de carácter material; en un 26%, un acuerdo de tipo moral, y en un 1% se ha acordado realizar una actividad a favor de la víctima. En ningún caso se han adoptado acuerdos que impliquen un compromiso o actividad en relación con la comunidad (

Gráfico 10).

**Acuerdos pactados en la mediación (%)**

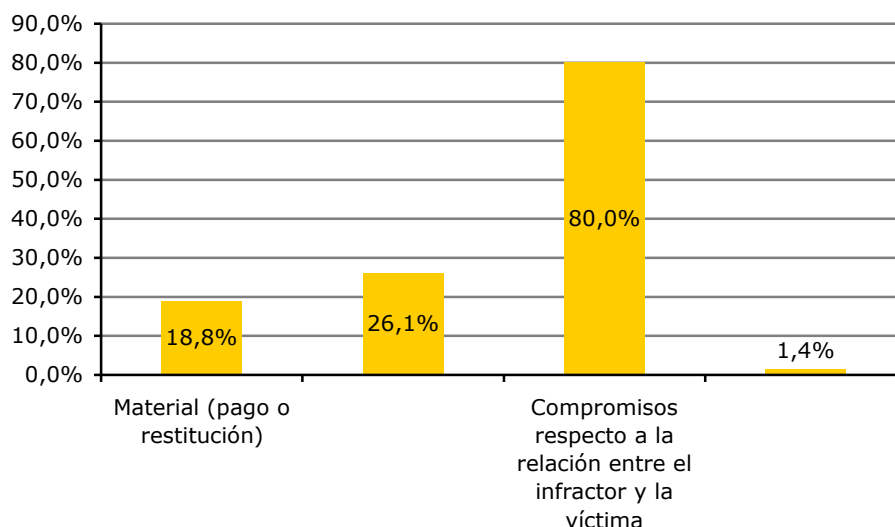


Gráfico 10. Tipo y número de acuerdos pactados en el proceso de mediación. Respuesta múltiple (no suma el 100%).

El hecho de que en un número muy importante de casos la mediación haya finalizado sólo con un compromiso de relación se explica por la relevancia cuantitativa que tienen los casos de conflicto intrafamiliar. Efectivamente, en el caso de relación familiar entre víctima e infractor, en el 95% de los casos se adopta este acuerdo de compromiso, frente al 66% cuando son conocidos y el 50% si se trata de desconocidos (Gráfico 11).

**Acuerdo de compromiso en la relación según relación víctima-infractor**

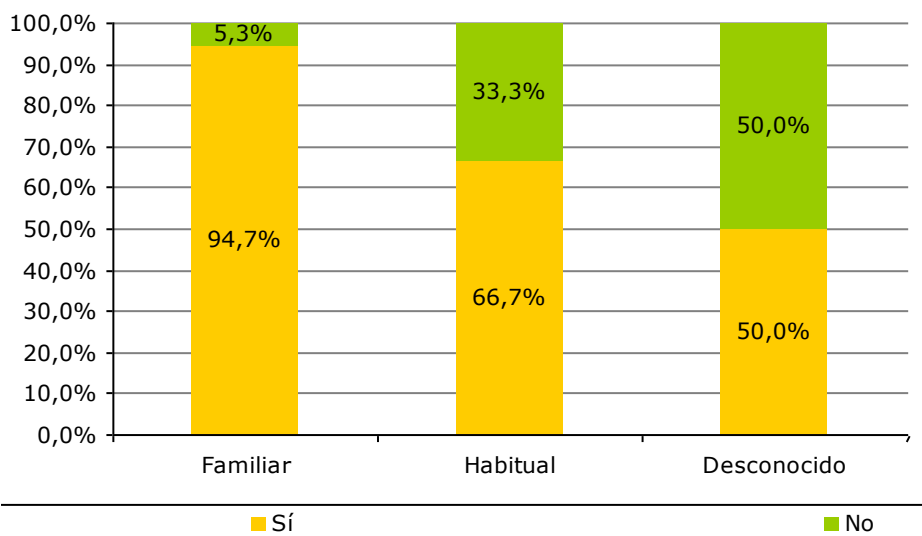


Gráfico 11. Acuerdo de compromiso en la relación entre la víctima y el infractor (sí o no) según la relación existente entre ellos. Diferencia significativa ( $p=0,002$ ), prueba de Chi-cuadrado.

También se evidencia en las diferencias que se han detectado en cuanto al sexo de la víctima como al tipo de relación víctima-infractor: se adopta un acuerdo cuando la víctima es mujer y cuando se trata de un conflicto intrafamiliar (Ver Gráfico 18 y Gráfico 19, en anexo 2).

En la totalidad de los supuestos que la infractora es mujer el proceso ha finalizado con un compromiso en la relación (Gráfico 12). Los casos donde ha habido un acuerdo moral son todos con infractor de sexo masculino (Gráfico 13) y en conflicto de carácter extrafamiliar (Gráfico 20, en anexo 2).

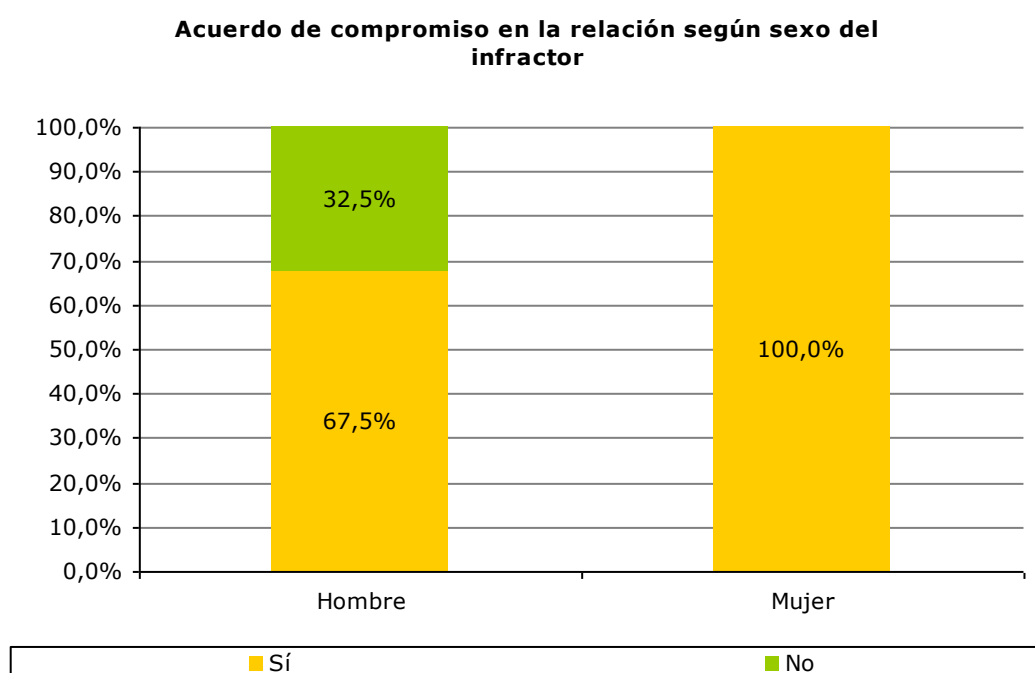


Gráfico 12. Acuerdo de compromiso en la relación entre la víctima y el infractor (sí o no) según el sexo del infractor. Diferencia significativa ( $p=0,007$ ), prueba de Chi-cuadrado.

### Acuerdo moral según sexo del infractor

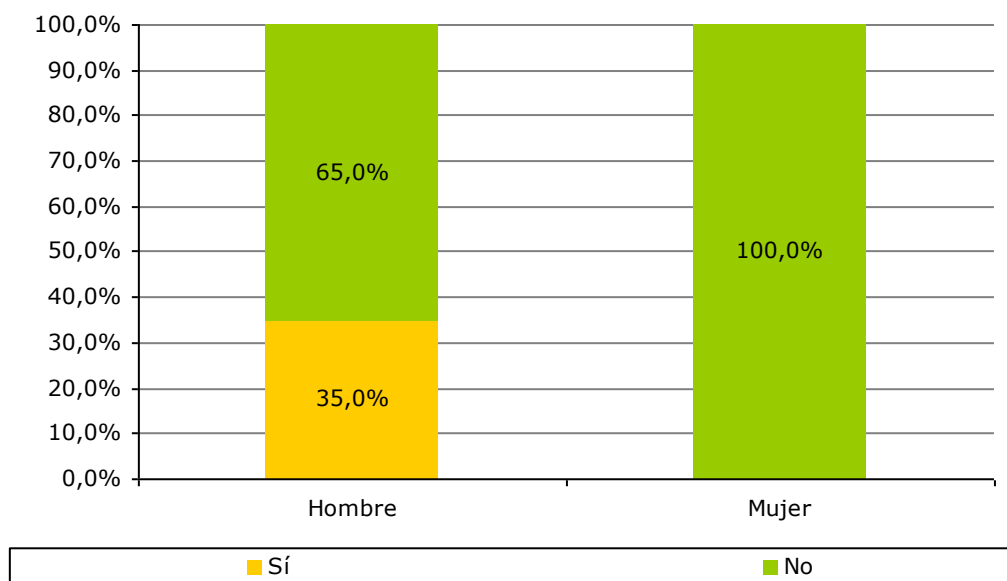


Gráfico 13. Acuerdo moral (sí o no) según el sexo del infractor. Diferencia significativa ( $p=0,006$ ), prueba de Chi-cuadrado.

En los supuestos en que la mediación no ha finalizado con un acuerdo, ha sido consecuencia de una decisión de la víctima en un 42% de casos y del infractor en un 28%.

## 5.4. Valoración de los hechos e impacto emocional

De las víctimas que realizaron la entrevista, un 83,3% valoraron el hecho que motivó la mediación como grave o muy grave y sólo un 16,6% consideraron que era poco o nada grave (Tabla 3). La valoración puede resultar sorprendente teniendo en cuenta que los hechos tienen casi en todos los casos la condición de falta.

Tabla 3. Valoración de los hechos que motivan la mediación.

Valoración del hecho	N	%
Muy grave	37	41,1%
Grave	38	42,2%
Poco grave	12	13,3%
Nada grave	3	3,3%
Total	90	100,0%

La tendencia a considerar graves los hechos debemos relacionarla con el hecho de que dos de cada tres víctimas (66,7%) manifiestan que tuvo como consecuencia un daño de carácter psíquico. Efectos consistentes en daños físicos se produjeron sólo en un 24,4% de casos; daños o pérdidas materiales en un 30% y desventajas indirectas, como la pérdida de trabajo, en un 24,4%. El impacto elevado del hecho se ratifica sólo en un 7,8% de personas que afirman haber sufrido molestias poco importantes (Gráfico 14).

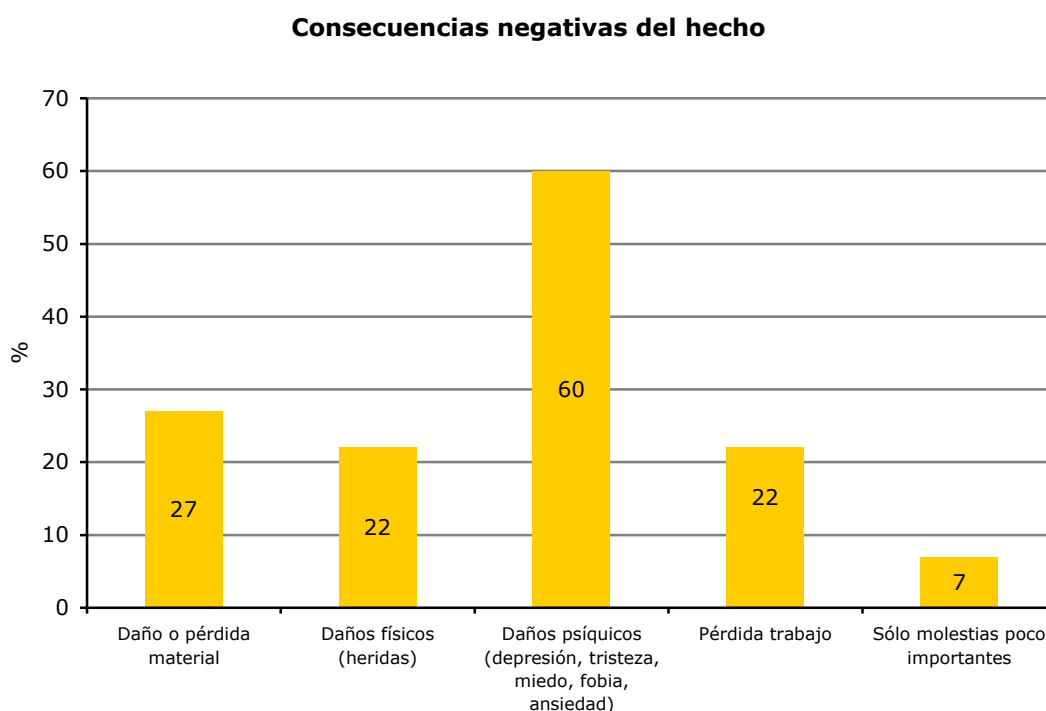


Gráfico 14. Consecuencias negativas del hecho declaradas por las víctimas. Respuesta múltiple (no suma el 100%).

Los daños de carácter psíquico son más frecuentes cuando hay más proximidad entre víctima e infractor. Cuando el infractor es familiar o pareja, se producen daños en un 82% de casos, cuando es un conocido en un 60% y cuando es un desconocido sólo en un 33%. Sin embargo, cuando el infractor es un desconocido hay más desventajas indirectas (un 53% v. un 18% en los casos en que el infractor es un familiar o pareja y un 20% cuando es un conocido, Tabla 4).



Tabla 4. Consecuencias negativas del hecho declaradas por las víctimas según la relación entre víctima e infractor. Las categorías informan de porcentajes con diferencias estadísticamente significativas.

<b>Relación víctima-infractor</b>	<b>% daños psíquicos</b>	<b>% desventaja indirecta (pérdida trabajo)</b>
Familiar (incluye pareja o expareja)	82,2%	17,8%
Con relación habitual o conocido	60,0%	20,0%
Desconocido	33,3%	53,3%
Diferencias significativas	p=0,002	p=0,017

Si tenemos en cuenta el tipo de infracción, los daños de carácter psíquico aparecen de forma más extensa en las infracciones contra las relaciones familiares (84%) y también en las infracciones violentas (69%) y contra la libertad (65%), apareciendo sólo en un 30% de las infracciones patrimoniales. Como era de esperar, los daños o pérdidas patrimoniales son más frecuentes en estas últimas infracciones (un 90%) y los daños físicos en las infracciones de carácter violento (53%, Tabla 5).

Tabla 5. Consecuencias negativas del hecho declaradas por las víctimas según el tipo de infracción. Las categorías informan de porcentajes con diferencias estadísticamente significativas.

<b>Tipo de infracción</b>	<b>% daño o pérdida material</b>	<b>% daños físicos (heridas)</b>	<b>% daños psíquicos</b>
Contra las relaciones familiares	22,6%	3,2%	83,9%
Contra el patrimonio	90,0%	10,0%	30,0%
Contra la libertad	17,6%	29,4%	64,7%
Hechos violentos	23,1%	53,8%	69,2%
Otros	20,0%	20,0%	40,0%
Diferencias significativas	p=0,000	p=0,000	p=0,017

Se midió el impacto emocional del hecho delictivo pidiendo a las víctimas que valoraran en una escala de 1 a 5 las emociones de ira, ansiedad, miedo, depresión, impotencia y pérdida de control. Las emociones que puntuaron más alto fueron ira (3,64), impotencia (3,85) y depresión (3,14), quedando el resto por debajo de 3.

Tabla 6. Impacto emocional del hecho delictivo. Puntuaciones medias (escala del 1 al 5).

<b>Sentimientos</b>	<b>Media</b>	<b>N</b>
Emociones de ira, rabia... justo después del delito	3,64	84
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultades al respirar, taquicardias... justo después del delito	2,99	84
Emociones de miedo, fobias a determinados lugares, personas, situaciones... justo después del delito	2,52	84
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión justo después del delito	3,14	84
Emociones de impotencia... justo después del delito	3,85	84
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor.... justo después del delito	2,38	84

Se aprecian algunas diferencias en cuanto al impacto del delito:

- Entre hombres y mujeres (Tabla 19, en anexo 2), con una afectación significativamente superior en las mismas, especialmente en cuanto a la ansiedad (3,43 v. 2,55), miedo (3,02 v. 2,02) y la falta de control (2,86 v. 1,9).
- Los sentimientos de impotencia son significativamente más elevados en los casos de denuncias cruzadas (4,53 v. 3,7, Tabla 22, en anexo 2).
- Más afectación en extranjeros con respecto a la ira (5 v. 3,5%) y la impotencia (4,7 v. 3,8%), aunque estas diferencias no son estadísticamente significativas (Tabla 20, en anexo 2).
- En cuanto a la edad de la víctima, si bien la afectación puntúa más alto en las víctimas que superan la media de edad (39 años), las diferencias no son estadísticamente relevantes (Tabla 21, anexo 2).
- No se aprecian diferencias significativas en cuanto al tipo de delito, en concreto, entre los que ha sufrido hechos contra las relaciones familiares y el resto de víctimas (Tabla 23, anexo 2).
- En cuanto a la relación entre víctima e infractor, se aprecia que la impotencia es más intensa cuando hay más proximidad (4,11 familiar v.

3,68 conocido y 3,18 desconocido) y las reacciones de ansiedad y tristeza son más elevadas entre familiares y conocidos, mientras que el miedo aumenta a medida que disminuye la proximidad. En todo caso, las diferencias han sido estadísticamente significativas sólo en cuanto a la tristeza y el sentimiento de incompreensión, siendo el valor de 3,44 cuando la relación es familiar v. 3,11 cuando se trata de un conocido y 2 cuando la víctima no conoce el infractor (Tabla 24, en anexo 2).

## 5.5. Valoración del proceso de mediación

Las víctimas manifiestan en general una valoración positiva del proceso de mediación. En una escala de 1 a 5, la valoración general del programa es de 4,5 y la valoración del mediador y del trato recibido es de 4,6 (Tabla 7). Más de un 75% recomendarían participar en él, un 23% lo haría según las circunstancias y sólo un 1% no lo recomendaría. Esta valoración es especialmente positiva en las víctimas más jóvenes (Gráfico 15).

Tabla 7. Satisfacción hacia las instituciones y el programa. Puntuaciones medias (escala del 1 al 5).

Satisfacción hacia las instituciones y el programa	Media	N
Trato recibido por la policía	4,20	82
Trato de la administración de justicia	4,06	36
Papel del mediador y el trato que recibió	4,67	86
Satisfacción general con el programa	4,49	86

En general, lo que más valoran las víctimas (Tabla 8) es el hecho de haberse sentido escuchadas (3,7) y haber participado en un asunto que les afecta (3,1)<sup>4</sup>. En el caso de las víctimas más jóvenes, puntúan significativamente más alto el haber podido explicar al infractor su vivencia del hecho (3,34, Tabla 27 en anexo 2). En las víctimas de 40 años o más esta valoración disminuye hasta

---

<sup>4</sup> En cuanto a este aspecto de la mediación, el haber participado en un asunto que les afecta, se ha encontrado una diferencia estadísticamente significativa entre quienes no presentan denuncias cruzadas y quienes sí. Estos últimos puntúan más bajo (2,07 v 3,38, Tabla 28, anexo 2).

2.5. Otras posibles aportaciones del proceso de mediación han recibido una valoración poco positiva, como el hecho de haber obtenido una reparación material, una disculpa del infractor, o haber resuelto el conflicto. En este último aspecto, llama la atención que las víctimas de infracciones contra las relaciones familiares puntúan significativamente más bajo (1,5) en haber resuelto el conflicto, que las víctimas del resto de hechos (2,2, Tabla 28, anexo 2).

**Recomendación de participar en un programa de mediación**

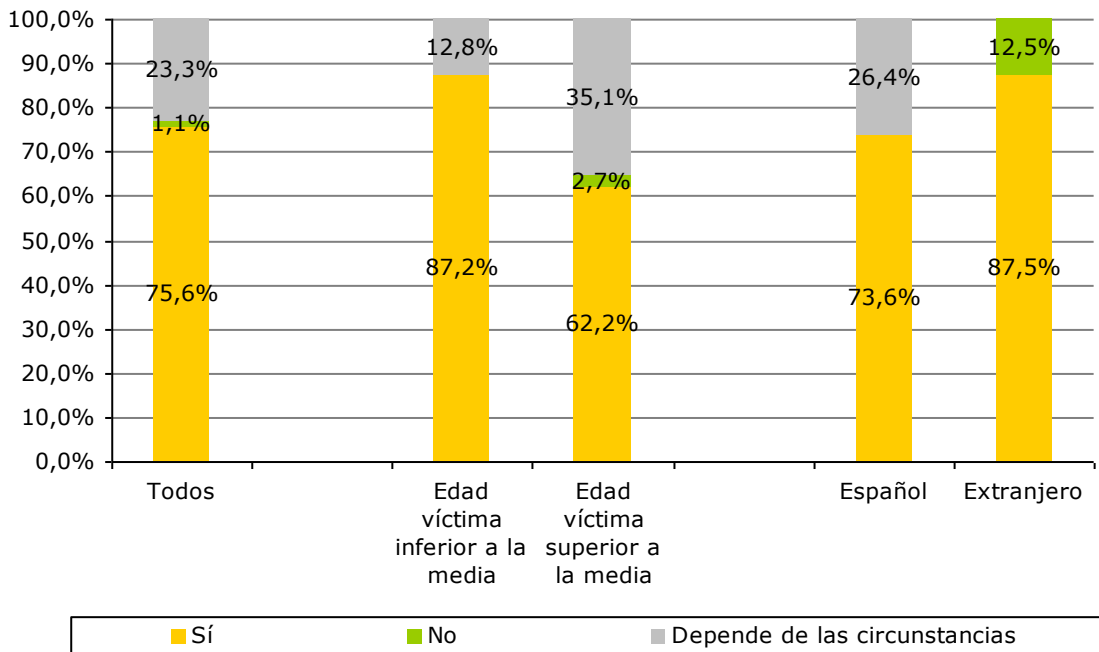


Gráfico 15. Recomendación para participar en un programa de mediación. Distribución de la respuesta para todos, por intervalos de edad (inferior y superior a la media, sig=0,023) y por nacionalidad (sig=0,012). Significaciones obtenidas a partir de la prueba de Chi-cuadrado.

Tabla 8. Valoración de los beneficios del proceso de mediación. Puntuaciones medias (escala del 1 al 5).

<b>Beneficios del proceso de mediación</b>	<b>Media</b>	<b>N</b>
Reparación material obtenida	2,15	68
Haberse sentido escuchado	3,76	70
Disculpa del infractor	2,31	71
Haber podido explicar al infractor mi vivencia del hecho	3,01	71
Haber participado en un asunto que me afecta	3,10	71
Haber resuelto el conflicto	1,94	72

## 5.6. Contacto con el sistema de justicia penal

Un 91% de las víctimas entrevistadas tuvieron contacto con la policía. El trato ha sido valorado positivamente (4,2 en una escala de 1 a 5, Tabla 7), sin diferencias en cuanto a sexo, edad o nacionalidad. Se ha comprobado, sin embargo, que las víctimas de infracciones contra las relaciones familiares puntúan más alto (4,52) que el resto de víctimas (4,04, Tabla 25, en anexo 2).

El contacto con la Administración de Justicia fue más desigual, con un 41% que asistió al juicio oral. Del resto un 32% no asistió y un 26% de las víctimas fueron citadas y se presentaron aunque no llegaron a entrar. Buena parte de estos casos corresponden a los aquellos en que se ofreció a las partes el programa de mediación en el momento antes de iniciarse el juicio. La asistencia al juicio fue significativamente menor en las víctimas extranjeras (0% v. 41,5%<sup>5</sup>) y en las infracciones patrimoniales (0% v. 57% en las infracciones violentas<sup>6</sup>).

El trato recibido por la Administración de justicia es valorado positivamente por las víctimas (4,06), en mayor medida los hombres que las mujeres (4,53 v. 3,53), y el colectivo de víctimas que sufrieron hechos diferentes a las

<sup>5</sup> Chi-cuadrado 0,007.

<sup>6</sup> p=0,024.

infracciones contra las relaciones familiares (4,48 v. 3,47 que puntúan las víctimas de infracciones del ámbito de la familia, Tabla 25, anexo 2).

## 5.7. Valoración de la actitud del infractor

En cuanto a la actitud del infractor durante el proceso de mediación, las víctimas consideran que este reconoció los hechos en un 60% de casos. En poco más de la mitad (52%) dio explicaciones o aportó alguna información sobre los hechos y en casi la mitad se disculpó. Sólo en un 8% de supuestos la víctima afirmó que había asumido su responsabilidad por el hecho, mientras que en el restante 92% sintió que no había sido así. Con todo, los casos donde el infractor habría culpabilizado a la víctima fueron sólo de un 27% (Gráfico 16)

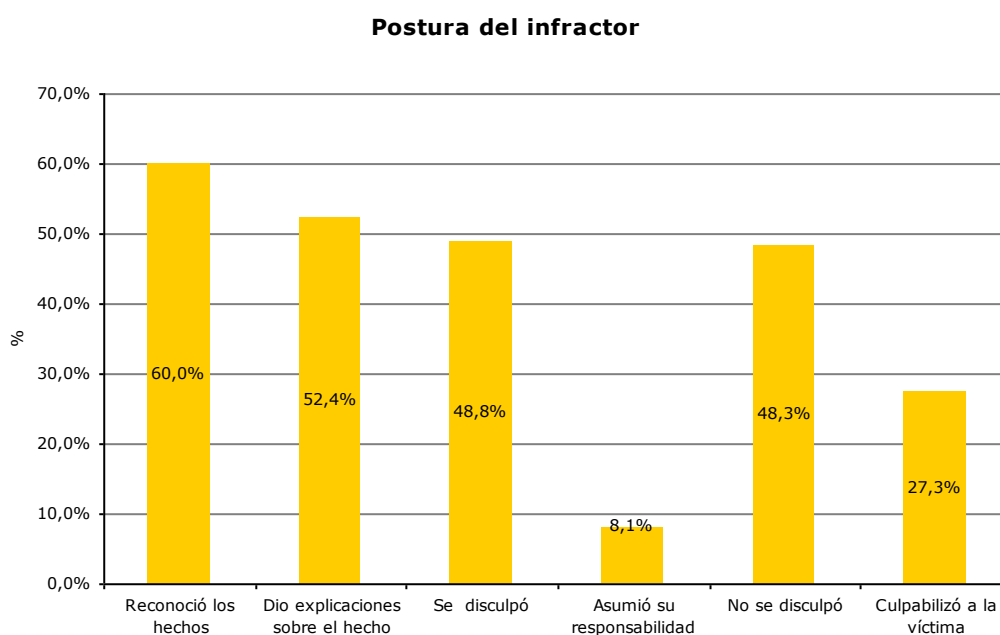


Gráfico 16. Postura del infractor ante la víctima. Respuesta múltiple (no suma el 100%).

En general, un 25,7% de las víctimas se han manifestado satisfechas con la actitud del infractor y un 31% han sentido una satisfacción parcial, mientras que un 43% de las víctimas se han mostrado insatisfechas.

Tabla 9. Satisfacción con la actitud del infractor.

		<b>N</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válidos	Sí	19	25,7	25,7
	No	32	43,2	68,9
	Parcialmente	23	31,1	100,0
	Total	74	100,0	

En estas valoraciones se aprecian pocas diferencias significativas según las características sociodemográficas. Sin embargo, en algunas de las respuestas hay diferencias significativas según la relación entre víctima e infractor y el tipo de infracción. Cuando este es desconocido la víctima se muestra más satisfecha (60% v. 20% en caso de familiares o conocidos, Tabla 29, anexo 2). La misma tendencia aparece en relación con el tipo de delito, donde la satisfacción total o parcial con el infractor es de un 75% en los delitos patrimoniales y de un 78% en los delitos violentos y sólo de un 38% en las infracciones contra las relaciones familiares y un 46% en las infracciones contra la libertad (Tabla 30, anexo 2). Efectivamente, el colectivo de víctimas de hechos contra las relaciones familiares es el más insatisfecho, 62% v. 31% de las víctimas del resto de infracciones (Tabla 31, anexo 2).

En cuanto a la disculpa del infractor, la tasa de no disculpa es muy elevada en los casos de denuncias cruzadas (87,5% v. 42,3%, Tabla 32, anexo 2) y en los conflictos intrafamiliares. Cuando el infractor es familiar o pareja sólo se disculpa en un 36% de casos, mientras que si es un conocido lo hace en un 54% y si es un desconocido en un 90% (Tabla 33, anexo 2). Coherentemente, las disculpas son más frecuentes en los delitos patrimoniales (86%) y en los violentos (64%) que en las infracciones contra la libertad (15%) o contra las relaciones familiares (45%, Tabla 34, anexo 2).

Según las personas entrevistadas, un 62,5% de los procesos de mediación realizados han finalizado con un acuerdo. Las víctimas consideran que los acuerdos se han llevado a cabo totalmente o de manera suficiente en casi un 70% de casos, mientras que en un 23% el infractor no los ha cumplido o lo ha hecho de manera insuficiente.

Tabla 10. Opinión de la víctima sobre si los acuerdos se han llevado a término y en qué medida.

¿Estos acuerdos se han llevado a término?		N	% válido	% acumulado
Válidos	Totalmente	31	50,8	50,8
	De una manera suficiente	11	18,0	68,9
	De una manera insuficiente	8	13,1	82,0
	No	6	9,8	91,8
	Aún no lo puede valorar	4	6,6	98,4
	No lo sabe	1	1,6	100,0
	Total	61	100,0	

## 5.8. Impacto emocional

Uno de los aspectos más innovadores que ha querido aportar la investigación es la evaluación del impacto del proceso de mediación en el bienestar emocional de las víctimas, para poder verificar la hipótesis de que la justicia restaurativa es capaz de reducir los efectos negativos del hecho delictivo y de proporcionar reequilibrio psíquico, bienestar, recuperación del control, seguridad y cierre. En todo caso, el objetivo de la investigación no era hacer una evaluación psicológica de la víctima de acuerdo con los instrumentos estandarizados a tal efecto, sino tener un conocimiento de la valoración hecha por la propia víctima que vaya más allá de la mera satisfacción con el proceso. Los resultados han mostrado un impacto positivo del proceso de mediación. Preguntadas por su estado emocional después del delito y después del proceso de mediación según una escala de 1 a 5, las víctimas han mostrado una reducción de su malestar en las seis emociones evaluadas: ira, ansiedad, miedo, depresión, impotencia y pérdida de control. En todos estos casos, las diferencias entre el grado de estrés posterior al hecho delictivo y el declarado después del proceso de mediación han sido estadísticamente significativas, tal y como se expresa en la Tabla 35 del anexo 2.



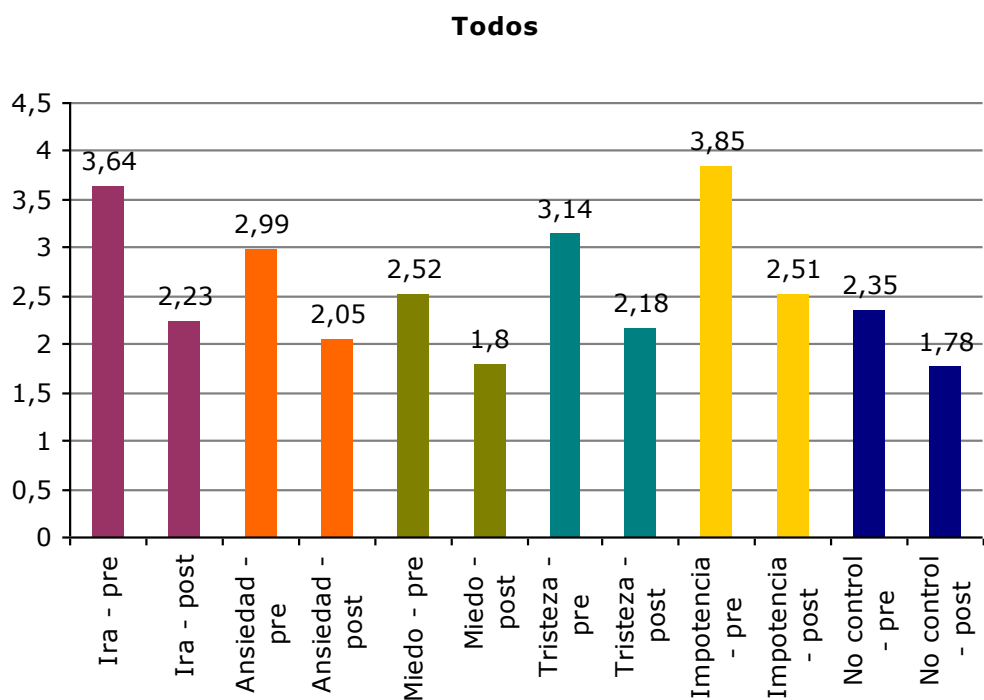


Gráfico 17. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). En todos los casos, las diferencias son significativas.

La reducción del malestar emocional se ha producido igualmente en hombres y en mujeres (Tabla 36, anexo 2), en todos los grupos de edad (Tabla 39, anexo 2), en españoles y en extranjeros (Tabla 37, anexo 2), en todos los tipos de infracción (Tabla 38, anexo 2), sea cual sea la relación entre la víctima y el infractor (Tabla 40, anexo 2) y haya o no denuncias cruzadas (Tabla 41, anexo 2)<sup>7</sup>.

Es importante remarcar que la reducción del estrés emocional se ha producido también en las infracciones contra las relaciones familiares en todas las emociones evaluadas, a pesar de la menor satisfacción declarada por las

<sup>7</sup> De todas las pruebas de comparación realizadas y recogidas en las tablas mencionadas en este párrafo, aproximadamente en un 80% las diferencias han sido estadísticamente significativas, sólo en 18 casos, de los 96, las diferencias no son relevantes a efectos estadísticos, a pesar de que siempre se produce una reducción del malestar emocional. Este hecho se da, mayoritariamente, en aquellos grupos con una muestra reducida (víctimas de hasta 25 años (8), relación víctima-infractor desconocida (11), extranjeros (7), infracciones contra el patrimonio (10) y contra la libertad (15) y, finalmente, con denuncias cruzadas (15). Cuando las muestras son pequeñas, las pruebas no paramétricas que se aplican para determinar la significación de la diferencia son muy exigentes.

víctimas en estos casos. Destaca especialmente la reducción de la ira y la impotencia, revelando así la capacidad de empoderamiento de la víctima que puede ejercer el proceso de mediación, especialmente importante en estos delitos.

En cuanto a las infracciones contra el patrimonio, las diferencias no han sido significativas en el caso de tres vectores emocionales: el miedo, la tristeza y la falta de control sobre la propia vida. Probablemente una explicación viene dada por la propia naturaleza del hecho.

Finalmente, un aspecto muy relevante en cuanto al grupo con denuncias cruzadas es que tampoco ha habido diferencias estadísticamente significativas en el caso de los tres vectores emocionales expresados: miedo, tristeza y no control sobre la propia vida. Una explicación plausible tiene que ver con la difuminada línea que separa el infractor de la víctima, en este caso.

## **6. Discusión**

La evaluación del programa de mediación penal de adultos ha permitido confirmar algunas de las características ya conocidas del programa, como su baja incidencia en términos cuantitativos, en proporción al número de hechos delictivos detectados por el sistema de justicia penal. La causa de este hecho es esencialmente extrínseca al programa y tiene que ver con la falta de reconocimiento legal explícito de la mediación penal u otras formas de justicia restaurativa y de las resistencias existentes en amplios sectores judiciales. El programa se nutre esencialmente de los casos derivados por un colectivo reducido de jueces y de las decisiones que adoptan estos respecto a cuáles son, según su criterio, más idóneos para iniciar un proceso de mediación. Cabe destacar el esfuerzo del equipo de mediadores para extender el programa, al tiempo que la falta de implicación o de conocimiento del programa por parte de los servicios de atención a la víctima. Un aspecto que llama especialmente la atención es que el programa se centra mayoritariamente en la gestión de contravenciones penales, con un impacto muy limitado en los delitos.

La baja incidencia cuantitativa contrasta con la valoración de la calidad del programa que se desprende de la investigación realizada. A pesar de las dificultades para poder acceder a los datos de una muestra amplia de víctimas, las informaciones obtenidas de los expedientes y de las entrevistas han aportado resultados relevantes para la evaluación del funcionamiento del programa y su potencialidad para las víctimas. Cabe destacar la valoración positiva que estas hacen de su experiencia, de modo que la mediación penal hace una aportación significativa a la mejora del bienestar de las víctimas sin que se haya detectado la existencia de victimización secundaria.

La encuesta ha puesto de manifiesto el elevado impacto psíquico derivado de hechos legalmente calificados como leves, respecto a los cuales las víctimas tienen unas necesidades que difícilmente pueden ser satisfechas por el sistema de justicia penal y respecto a las cuales la justicia restaurativa se muestra capaz de hacer una aportación relevante. La investigación revela que el programa incide sobre dos grandes tipos de situaciones: por un lado, conflictos de carácter intrafamiliar o entre personas cercanas; por otra parte, otros hechos penalmente ilícitos donde el infractor puede ser una persona conocida o desconocida. En los primeros el hecho que motiva la mediación es normalmente un síntoma o una parte de un conflicto profundo y se manifiesta principalmente en infracciones contra las relaciones familiares y contra la libertad (amenazas leves), con un porcentaje alto de casos con denuncias cruzadas donde los roles de víctima y agresor se muestran más difuminados. En los segundos suele tratarse de hechos aislados con una atribución más clara de los roles de agresor y víctima y un predominio de las infracciones violentas y patrimoniales. Los resultados del programa son básicamente positivos respecto a las dos clases de situaciones, si bien aparecen algunas diferencias relevantes. En los conflictos entre personas cercanas hay una buena predisposición por parte de las víctimas a recurrir a la mediación, pero esta tiene más dificultades para conseguir algunos de sus objetivos, en la medida en que hay una afectación psíquica más profunda en la víctima que probablemente tenga que ver con un conflicto que tiene sus raíces más allá del hecho que motiva la mediación. En estos conflictos más profundos se hacen más visibles las dificultades de que el infractor asuma su responsabilidad o se

disculpe. Es bien significativo en este sentido que la mediación tiene menos éxito en los casos de denuncias cruzadas donde las posiciones de ofensor y víctima están más confundidas. A pesar de todo, resulta esperanzador el hecho de que las víctimas muestren en general una reducción significativa del malestar psíquico y que valoren positivamente el proceso pese a no haber sido tan positiva la actitud del infractor. Esto permite concluir que el proceso de mediación tiene un potencial restaurativo para la víctima que no se encuentra directamente condicionado a la actitud del infractor durante y después del proceso. Cabe además destacar el hecho de que en las infracciones contra las relaciones familiares la mediación logre reducir significativamente el sentimiento de impotencia de la víctima, lo que confirma que la mediación tiene capacidad de contribuir al empoderamiento de la víctima.

El hecho de que las víctimas muestren en todos los casos una reducción del estrés emocional después del proceso de mediación confirma en general el potencial de la mediación como práctica restaurativa. Como comparación, podemos tener en cuenta, a pesar de tratarse de muestras no homogéneas, los resultados obtenidos en otras investigaciones, donde las víctimas han mostrado que su malestar se ha incrementado tras haber contactado con el sistema de justicia penal (Tamarit/Villacampa/Filella 2010).

De acuerdo con los resultados expuestos, los objetivos propios de un programa restaurativo se alcanzan de manera parcial, destacando los propios de la reparación de carácter psíquico o moral, mientras aparecen más dificultades en cuanto a la reparación de carácter material. Con todo, como se ha evidenciado en otros estudios realizados en el ámbito internacional, las víctimas valoran más los resultados relativos a la reparación moral, que los propios de la reparación material; por lo tanto, la aportación que el programa hace a las víctimas puede valorarse esencialmente de una manera positiva. Los resultados son también concordantes con otros estudios que han mostrado que los procesos restaurativos pueden ser positivos para las víctimas con independencia del resultado que se derive, en la medida en que aportan un sentido de justicia procedimental y terapéutica. Si las víctimas muestran satisfacción por el hecho de haber podido participar en la gestión de su problema, haberse sentido escuchadas y haber recibido un buen trato y se ha

reducido el estrés emocional provocado por el delito, hay motivos para considerar que el proceso ha prestado justicia a las víctimas, aunque no hayan obtenido resultados tangibles en términos de reparación o de haberse resuelto el conflicto. En este sentido, que las víctimas muestren una baja satisfacción en relación a estos puntos no debe interpretarse como un fracaso del programa.

## **7. Conclusión y recomendaciones**

El programa de mediación penal de adultos muestra una gran capacidad para contribuir a los objetivos propios de la justicia restaurativa desde la perspectiva de ofrecer una respuesta a las necesidades de las víctimas, por lo que resulta una herramienta válida en relación a las infracciones penales.

La potenciación de la mediación penal debe ser una prioridad en todo programa político que tenga como objetivo reforzar la justicia como servicio público al ciudadano. Dados los resultados alcanzados por el programa de mediación penal, los responsables de su impulso y gestión deberían hacer los esfuerzos necesarios para extenderlo más allá del ámbito de las contravenciones y conseguir la colaboración de las autoridades y profesionales relacionados con la administración de justicia y la atención a la víctima. Por ello es especialmente necesaria la difusión de los resultados de esta investigación y la realización de actividades de formación y sensibilización con participación de los diversos profesionales implicados.

Las autoridades judiciales y administrativas deberían hacer un esfuerzo para derivar y favorecer la derivación de delitos y faltas en el programa de mediación y reconocer sus efectos, de acuerdo con la ley, en el seno del proceso penal.

Es necesario promover iniciativas legislativas dirigidas a reconocer en la ley penal, procesal y de ejecución, de manera explícita, las formas de justicia restaurativa y sus efectos en el proceso penal y en la ejecución de la pena, levantando las barreras existentes en la legislación sobre "violencia de género".

Los resultados positivos de la mediación deben alentar la realización de los pasos necesarios para la introducción de nuevas prácticas restaurativas, como

los encuentros restaurativos según el modelo de “conferencing”, que en otros países han sido evaluados positivamente por su contribución a las necesidades de las víctimas y a la pacificación social. Estas prácticas restaurativas permiten una intervención más profunda en conflictos con una problemática compleja de violencia familiar o en el ámbito de relaciones cercanas.

## 8. Anexo 1. Parrilla de recogida de datos y entrevista

### Datos obtenidos del expediente:

#### 1. Sobre la víctima:

- Edad
- Sexo
- Nacionalidad
- Dirección
- Teléfonos

#### 2. Sobre el presunto infractor (si hay más de uno, una ficha por cada infractor):

- Edad
- Sexo
- Nacionalidad

#### 3. Sobre la infracción:

##### 3.1: Número de infracciones:

- a) Una
- b) Dos
- c) Más de dos

##### 3.2: Categoría (gravedad) (si hay más de una, sólo la más grave):

- a) Delito
- b) Falta

##### 3.2: Tipo (si hay más de una, sólo la más grave):

- a) Contra bienes personales (incluido robo con violencia o intimidación)
- b) Contra bienes patrimoniales
- c) Contra intereses generales

##### 3.3: Grado de realización del hecho:

- a) Delito consumado
- b) Tentativa
- c) No consta

#### 4. Sobre el proceso de mediación:

##### 4.1: Inicio:

- a) Iniciativa judicial
- b) Iniciativa del infractor
- c) Iniciativa de la víctima
- d) Otros

##### 4.2: Desarrollo del proceso:

- a) Finalizado con acuerdo
- b) Finalizado sin acuerdo
- c) Suspendido (no viable)

##### 4.3: Tipo de mediación (si a o b):

- a) Directa
- b) Indirecta

##### 4.4: Causa de la suspensión (no viabilidad):

- a) Por decisión del infractor
- b) Por decisión de la víctima
- c) Por decisión del mediador

- d) Por decisión judicial
  - e) Otros
- 4.5: Tipo de acuerdo (a) (admite respuesta múltiple):
- a) Material
  - b) Moral (disculpa, reconocimiento...)
  - c) Compromisos respecto a la relación entre el infractor y la víctima
  - d) Compromisos respecto a la comunidad

### **Cuestionario entrevista a víctimas**

Edad:

- 16-25
- 25-40
- 41-60
- Más de 60
- Víctima corporativa

Sexo:

- Hombre
- Mujer

Nacionalidad:

- a) Española
- b) Comunitaria
- c) Extracomunitaria

Residencia:

- a) Barcelona (zona metropolitana)
- b) Barcelona (resto provincia)
- c) Gerona
- d) Lérida
- e) Tarragona
- f) Tierras del Ebro

5. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia del programa de mediación?
- a) Por la policía
  - b) Por el Juzgado
  - c) Por la Oficina de asistencia a la víctima
  - d) Por el abogado
  - e) Por el propio equipo de mediación
  - f) Por sus propios medios (experiencia, amistades, búsqueda de información)
  - g) Otros
6. Según su valoración personal, el hecho que motivó la mediación era:
- a) Muy grave
  - b) Grave
  - c) Poco grave
  - d) Nada grave



7. El infractor era:
- a) Un familiar (incluye pareja o expareja)
  - b) Una persona con la que tiene relación habitual (compañero de trabajo, vecino...)
  - c) Un conocido
  - d) Un desconocido
8. ¿Qué consecuencias negativas tuvo el hecho para Usted (admite varias respuestas)?
- a) Daño o pérdida material
  - b) Daños físicos (heridas)
  - c) Daños psíquicos (depresión, tristeza, miedo, fobia, ansiedad...)
  - d) Desventajas indirectas (pérdida de trabajo...)
  - e) Sólo molestias poco importantes
  - f) Ninguna
9. ¿Tuvo contacto con la policía en relación con estos hechos?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No lo sabe
10. Valore en una escala de 1 a 5 el trato recibido de la Policía, entendiendo que 1 es un trato muy insatisfactorio y 5 muy satisfactorio:
11. ¿Fue a juicio por los mismos hechos?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No lo sabe
12. Valore en una escala de 1 a 5 el trato recibido de la Administración de Justicia, entendiendo que 1 es un trato muy insatisfactorio y 5 muy satisfactorio:
13. ¿Usted aceptó participar en el proceso de mediación?
- a) Sí
  - b) No
  - c) No lo recuerda
14. En caso de respuesta anterior negativa, ¿cuál fue el motivo (admite respuesta múltiple)?
- a) No quería saber nada del infractor ni tener ningún contacto
  - b) No tenía suficiente información sobre la mediación
  - c) El hecho no era importante
  - d) Prefería que el hecho se resolviera por vía judicial
  - e) Quería olvidarme del hecho

15. ¿Cuál fue la postura del infractor en la mediación? (admite respuesta múltiple)

- a) Reconoció los hechos
- b) Dio explicaciones y me aportó información sobre los hechos
- c) Se disculpó
- d) Asumió su responsabilidad por el hecho
- e) No se disculpó
- f) Me culpabilizó

16. En caso de que responda c) a la pregunta anterior, ¿Usted cree que la disculpa fue sincera?

- a) Sí
- b) No
- c) Fue poco sincera pero fue suficiente
- d) No lo sabe

17. Valore en una escala de 1 a 5 el papel del mediador y el trato que recibió, entendiendo que 1 es un trato muy insatisfactorio y 5 muy satisfactorio:

18. ¿Se encontró cara a cara con el infractor?

- a) Sí, en una ocasión
- b) Sí, más de una vez
- c) No, fue una mediación indirecta

19. ¿ La mediación acabó con un acuerdo?

- a) Sí
- b) No

20. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, ¿el infractor adoptó algún compromiso?

- a) Sí
- b) No

21: En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, ¿qué compromiso adoptó? (admite respuesta múltiple)

- a) Un compromiso de que no lo volvería a hacer
- b) Un compromiso sobre la manera de relacionarse con la víctima
- c) Un compromiso de restitución o indemnización monetaria a la víctima
- d) Un compromiso de prestación personal a favor de la víctima
- e) Un compromiso de pago a un tercero (entidad benéfica, reparación social)
- f) Un compromiso de prestación personal a favor de un tercero
- g) Otros

22. ¿El compromiso se llevó a término?

- a) Totalmente
- b) De una manera suficiente
- c) De una manera insuficiente
- d) No
- e) Aún no lo puede valorar
- f) No lo sabe

23. Valore en una escala de 1 a 5 su satisfacción con el proceso de mediación, entendiendo que 1 es un trato muy insatisfactorio y 5 muy satisfactorio:

24. Los hechos que motivan una mediación penal pueden tener un impacto emocional más o menos importante para la persona que los padece. Piense en las emociones que sintió justo después del delito y valore de 1 a 5 su intensidad:

- a) Ira, rabia (enfadado/a)
- b) Síntomas de ansiedad, como pesadillas o sueños recurrentes, dificultades para respirar, taquicardias y/o ataques de pánico
- c) Miedos y fobias a determinados lugares, personas o situaciones
- d) Tristeza, ganas de estar solo o sentimientos de incompreensión
- e) Sentimientos de impotencia, indefensión y/o vulnerabilidad
- f) Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor

25. Valore en una escala de 1 a 5 estas emociones después del proceso de mediación:

- a) Ira, rabia (enfadado/a)
- b) Síntomas de ansiedad, como pesadillas o sueños recurrentes, dificultades para respirar, taquicardias y/o ataques de pánico
- c) Miedos y fobias a determinados lugares, personas o situaciones
- d) Tristeza, ganas de estar solo o sentimientos de incompreensión
- e) Sentimientos de impotencia, indefensión y/o vulnerabilidad
- f) Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor

26. Valore en una escala de 1 a 5 los siguientes aspectos del proceso de mediación, entendiendo que 1 es muy insatisfactorio y 5 muy satisfactorio:

- a) La reparación material obtenida
- b) Haberme sentido escuchado por el infractor
- c) La disculpa del infractor
- d) Haber podido explicar al infractor mi vivencia del hecho
- e) La sensación de haber podido participar en un asunto que me afecta
- f) Haber resuelto el conflicto

## 9. Anexo 2. Tablas complementarias al texto

Tabla 11. Correlación entre edad de la víctima y edad del infractor

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

Tabla 12. Nacionalidad de la víctima y nacionalidad del infractor

		<b>Nacionalidad infractor 1</b>		<b>Total</b>	
		<b>Español/a</b>	<b>Extranjero/a</b>		
<b>Nacionalidad víctima</b>	<b>Español/a</b>	N	61	6	67
		% dentro de Nacionalidad víctima	91,0%	9,0%	100,0%
		% dentro de Nacionalidad infractor 1	93,8%	46,2%	85,9%
	<b>Extranjero/a</b>	N	4	7	11
		% dentro de Nacionalidad víctima	36,4%	63,6%	100,0%
		% dentro de Nacionalidad infractor 1	6,2%	53,8%	14,1%
<b>Total</b>	N	65	13	78	
	% dentro de Nacionalidad víctima	83,3%	16,7%	100,0%	
	% dentro de Nacionalidad infractor 1	100,0%	100,0%	100,0%	

Sig=0,000, prueba de Chi-cuadrado

Tabla 13. Tabla de frecuencias de la fase procesal en que se propone la mediación

		<b>N</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válidos	Pre-sentencia	118	98,3	98,3
	Post-sentencia	2	1,7	100,0
	Total	120	100,0	

Tabla 14. Tabla de frecuencias de cómo se inicia el proceso de mediación

		<b>N</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válidos	Iniciativa judicial	96	80,7	80,7
	Iniciativa del infractor/a	16	13,4	94,1
	Iniciativa de ambos	3	2,5	96,6
	Otros (penitenciarios, mediación posterior sentencia)	4	3,4	100,0
	Total	119	100,0	

Tabla 15. Tipo de infracción (dicotómica) y aceptación a participar en la mediación

		Aceptación		Total	
		Sí	No		
Infracción (dicotómica)	Contra relaciones familiares	N	29	2	31
		% dentro de Infracción	93,5%	6,5%	100,0%
		% dentro de Aceptación	40,8%	11,1%	34,8%
	Resto infracciones	N	42	16	58
		% dentro de Infracción	72,4%	27,6%	100,0%
		% dentro de Aceptación	59,2%	88,9%	65,2%
Total	N	71	18	89	
	% dentro de Infracción	79,8%	20,2%	100,0%	
	% dentro de Aceptación	100,0%	100,0%	100,0%	

Sig=0,018, prueba de Chi-cuadrado

Tabla 16. Tabla de frecuencias del tipo de mediación realizada

		N	% válido	% acumulado
Válidos	Directa	37	52,9	52,9
	Indirecta	33	47,1	100,0
	Total	70	100,0	

Tabla 17. Tipo de mediación y edad de la víctima

		Edad víctima (dicotómica)		Total	
		Inferior a la media (hasta 39)	Superior a la media (40 o más)		
Tipo de mediación realizada	Directa	N	23	11	34
		% dentro de Tipo de mediación realizada	67,6%	32,4%	100,0%
		% dentro de Edad víctima (dicotómica)	63,9%	40,7%	54,0%
	Indirecta	N	13	16	29
		% dentro de Tipo de mediación realizada	44,8%	55,2%	100,0%
		% dentro de Edad víctima (dicotómica)	36,1%	59,3%	46,0%
Total	N	36	27	63	
	% dentro de Tipo de mediación realizada	57,1%	42,9%	100,0%	
	% dentro de Edad víctima (dicotómica)	100,0%	100,0%	100,0%	

No diferencias significativas

Tabla 18. Tipo de mediación y relación víctima-infractor

		Relación víctima-infractor			Total	
		Familiar (incluye pareja o expareja)	Con relación habitual o conocido	Desconocido		
<b>Tipo de mediación realizada</b>	<b>Directa</b>	N	24	10	3	37
		% dentro de Tipo de mediación realizada	64,9%	27,0%	8,1%	100,0%
		% dentro de Relación víctima-infractor	63,2%	41,7%	37,5%	52,9%
	<b>Indirecta</b>	N	14	14	5	33
		% dentro de Tipo de mediación realizada	42,4%	42,4%	15,2%	100,0%
		% dentro de Relación víctima-infractor	36,8%	58,3%	62,5%	47,1%
<b>Total</b>		N	38	24	8	70
		% dentro de Tipo de mediación realizada	54,3%	34,3%	11,4%	100,0%
		% dentro de Relación víctima-infractor	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
No diferencias significativas						

**Número de acuerdos según sexo del infractor**

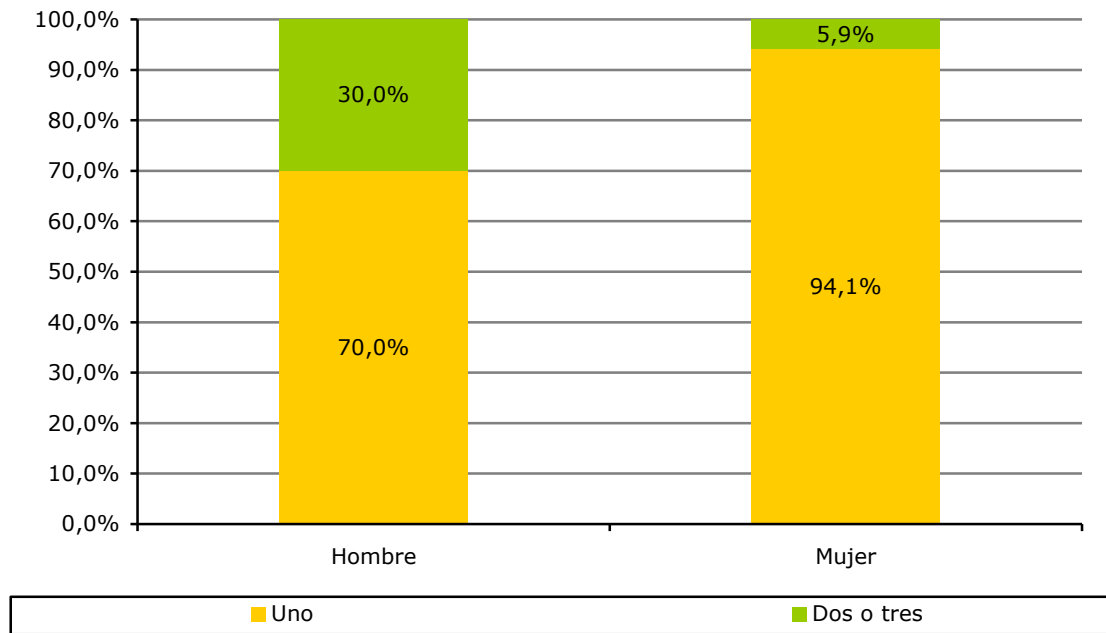


Gráfico 18. Número de acuerdos en el proceso de mediación según sexo del infractor. Diferencia significativa ( $p=0,047$ ), prueba de Chi-cuadrado.

**Número de acuerdos según relación víctima-infractor**

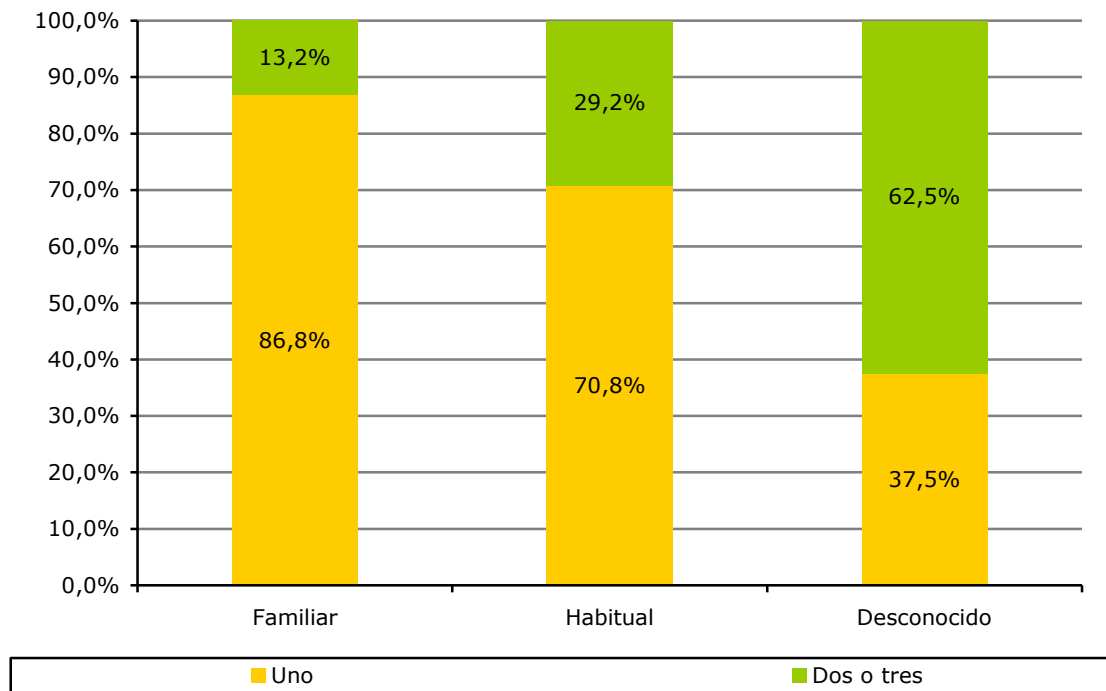


Gráfico 19. Número de acuerdos en el proceso de mediación según la relación existente entre la víctima y el infractor. Diferencia significativa ( $p=0,010$ ), prueba de Chi-cuadrado.

### Acuerdo moral según relación víctima-infractor

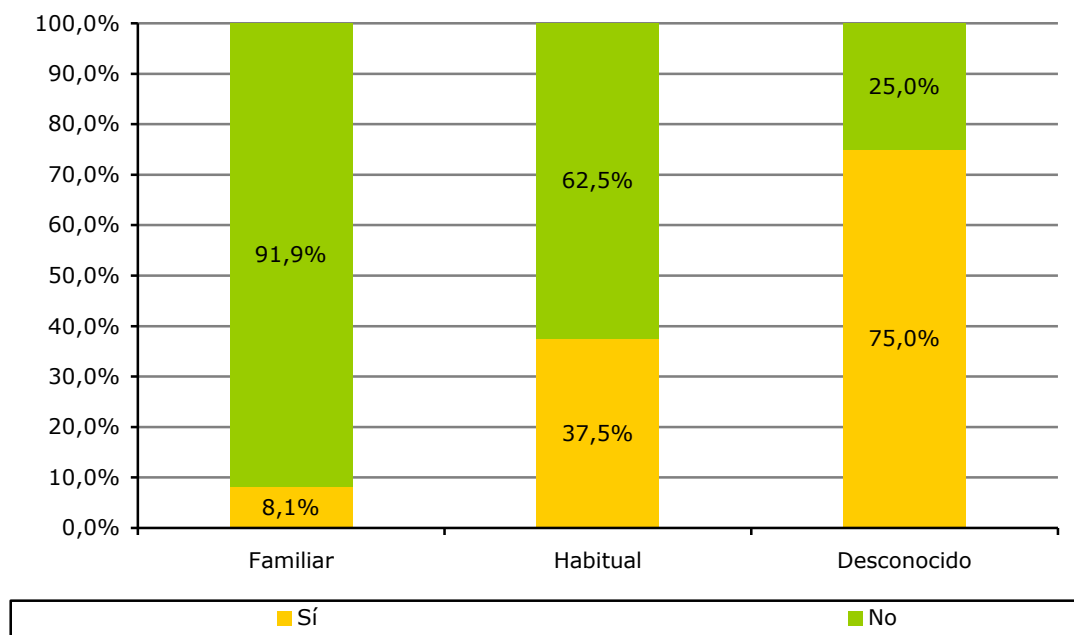


Gráfico 20. Acuerdo moral (sí o no) según la relación existente entre la víctima y el infractor. Diferencia significativa ( $p=0,010$ ), prueba de Chi-cuadrado.

Tabla 19. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). Comparación entre hombres y Mujeres. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas independientes.

Emociones		Media	N	Significación		
Después del delito	Emociones de ira, rabia	Hombre	3,60	42		
		Mujer	3,69	42		
	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Hombre	2,55	42		0,006
		Mujer	3,43	42		
	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Hombre	2,02	42		0,004
		Mujer	3,02	42		
	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incompreensión	Hombre	2,90	42		
		Mujer	3,38	42		
	Emociones de impotencia	Hombre	3,79	42		
		Mujer	3,90	42		
	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Hombre	1,90	42		
		Mujer	2,86	42		
antes la mediación	Emociones de ira, rabia	Hombre	2,05	42	0,009	
		Mujer	2,40	42		



Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Hombre	1,67	42	0,047
	Mujer	2,43	42	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Hombre	1,52	42	0.021
	Mujer	2,07	42	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	Hombre	1,81	42	
	Mujer	2,55	42	
Emociones de impotencia	Hombre	2,19	42	
	Mujer	2,83	42	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Hombre	1,54	41	
	Mujer	2,02	42	

Tabla 20. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). **Comparación entre españoles y extranjeros.** Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables no paramétricas independientes.

Emociones		Media	N	Significación	
Después del delito	Emociones de ira, rabia	Espanoles/as	3,50	52	No
		Extranjeros/as	5,00	7	
Después del delito	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Espanoles/as	3,13	52	No
		Extranjeros/as	3,43	7	
Después del delito	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Espanoles/as	2,67	52	No
		Extranjeros/as	1,71	7	
Después del delito	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	Espanoles/as	3,02	52	No
		Extranjeros/as	3,71	7	
Después del delito	Emociones de impotencia	Espanoles/as	3,79	52	No
		Extranjeros/as	4,71	7	
Después del delito	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Espanoles/as	2,46	52	No
		Extranjeros/as	1,71	7	
Después de la mediación	Emociones de ira, rabia	Espanoles/as	2,23	52	No
		Extranjeros/as	2,71	7	
Después de la mediación	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Espanoles/as	2,10	52	No
		Extranjeros/as	1,71	7	
Después de la mediación	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Espanoles/as	1,79	52	No
		Extranjeros/as	1,29	7	
Después de la mediación	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	Espanoles/as	2,08	52	No
		Extranjeros/as	1,86	7	
Después de la mediación	Emociones de impotencia	Espanoles/as	2,50	52	No
		Extranjeros/as	2,57	7	
Después de la mediación	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Espanoles/as	1,94	52	No
		Extranjeros/as	1,14	7	

Tabla 21. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). **Comparación según la edad.** Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas independientes.

Emociones		Media	N	Significación	
Después del delito	Emociones de ira, rabia	Edad <=39	3,55	47	No
		Edad >=40	3,91	35	
	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Edad <=39	2,94	47	No
		Edad >=40	3,17	35	
	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Edad <=39	2,53	47	No
		Edad >=40	2,60	35	
	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	Edad <=39	3,06	47	No
		Edad >=40	3,37	35	
	Emociones de impotencia	Edad <=39	3,96	47	No
		Edad >=40	3,86	35	
	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Edad <=39	2,32	47	No
		Edad >=40	2,54	35	
Después de la mediación	Emociones de ira, rabia	Edad <=39	2,15	47	No
		Edad >=40	2,40	35	
	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Edad <=39	2,02	47	No
		Edad >=40	2,14	35	
	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Edad <=39	1,77	47	No
		Edad >=40	1,89	35	
	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	Edad <=39	2,17	47	No
		Edad >=40	2,26	35	
	Emociones de impotencia	Edad <=39	2,51	47	No
		Edad >=40	2,60	35	
	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Edad <=39	1,76	46	No
		Edad >=40	1,86	35	

Tabla 22. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). Comparación según ha habido o no denuncias cruzadas. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables no paramétricas independientes.

<b>Emociones</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>	
Después del delito	Emociones de ira, rabia	Sí	3,87	15	
		No	3,59	69	
	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Sí	3,27	15	
		No	2,93	69	
	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Sí	2,20	15	
		No	2,59	69	
	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incompreensión	Sí	3,40	15	
		No	3,09	69	
	Emociones de impotencia	Sí	4,53	15	0,002
		No	3,70	69	
	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Sí	2,53	15	
		No	2,35	69	
Después de la mediación	Emociones de ira, rabia	Sí	2,60	15	
		No	2,14	69	
	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Sí	2,27	15	
		No	2,00	69	
	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Sí	1,67	15	
		No	1,83	69	
	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incompreensión	Sí	2,80	15	
		No	2,04	69	
	Emociones de impotencia	Sí	3,67	15	0,002
		No	2,26	69	
	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Sí	2,40	15	
		No	1,65	68	

Tabla 23. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). Comparación entre infracciones contra las relaciones familiares y el resto de infracciones. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas independientes.

<b>Emociones</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Sig.</b>
	Emociones de ira, rabia	Contra las relaciones familiares	3,58	31
		Resto de infracciones	3,69	52
	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Contra las relaciones familiares	3,03	31
		Resto de infracciones	3,00	52
Después del delito	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Contra las relaciones familiares	2,48	31
		Resto de infracciones	2,58	52
	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	Contra las relaciones familiares	3,55	31
		Resto de infracciones	2,92	52
	Emociones de impotencia	Contra las relaciones familiares	4,16	31
		Resto de infracciones	3,67	52
	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Contra las relaciones familiares	2,42	31
		Resto de infracciones	2,35	52
	Emociones de ira, rabia	Contra las relaciones familiares	2,42	31
		Resto de infracciones	2,13	52
	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Contra las relaciones familiares	2,52	31
		Resto de infracciones	1,79	52
Después de la mediación	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Contra las relaciones familiares	2,03	31
		Resto de infracciones	1,67	52
	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	Contra las relaciones familiares	2,68	31
		Resto de infracciones	1,90	52
	Emociones de impotencia	Contra las relaciones familiares	2,87	31
		Resto de infracciones	2,33	52
	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Contra las relaciones familiares	2,03	31
		Resto de infracciones	1,65	51

Tabla 24. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). Comparación en función de la relación entre víctima e infractor. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas independientes.

<b>Emociones</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Sig.</b>	
Después del delito	Emociones de ira, rabia	Familiar (incluye pareja o expareja)	3,56	45	No
		Con relación habitual o conocido	3,93	28	
		Desconocido	3,27	11	
Después del delito	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Familiar (incluye pareja o expareja)	3,02	45	No
		Con relación habitual o conocido	3,07	28	
		Desconocido	2,64	11	
Después del delito	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Familiar (incluye pareja o expareja)	2,44	45	No
		Con relación habitual o conocido	2,79	28	
		Desconocido	2,18	11	
Después del delito	Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	Familiar (incluye pareja o expareja)	3,44	45	0,019
		Con relación habitual o conocido	3,11	28	
		Desconocido	2,00	11	
Después del delito	Emociones de impotencia	Familiar (incluye pareja o expareja)	4,11	45	No
		Con relación habitual o conocido	3,68	28	
		Desconocido	3,18	11	
Después del delito	Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Familiar (incluye pareja o expareja)	2,49	45	No
		Con relación habitual o conocido	2,32	28	
		Desconocido	2,09	11	
Después de la mediación	Emociones de ira, rabia	Familiar (incluye pareja o expareja)	2,22	45	No
		Con relación habitual o conocido	2,18	28	
		Desconocido	2,36	11	
Después de la mediación	Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	Familiar (incluye pareja o expareja)	2,20	45	No
		Con relación habitual o conocido	1,89	28	
		Desconocido	1,82	11	
Después de la mediación	Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	Familiar (incluye pareja o expareja)	1,78	45	No
		Con relación habitual o conocido	1,79	28	
		Desconocido	1,91	11	

Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	Familiar (incluye pareja o expareja)	2,51	45	No
	Con relación habitual o conocido	1,89	28	
	Desconocido	1,55	11	
Emociones de impotencia	Familiar (incluye pareja o expareja)	2,78	45	No
	Con relación habitual o conocido	2,21	28	
	Desconocido	2,18	11	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	Familiar (incluye pareja o expareja)	1,96	45	No
	Con relación habitual o conocido	1,59	27	
	Desconocido	1,55	11	

Tabla 25. Satisfacción hacia las instituciones y el programa (escala del 1 al 5). Comparación entre hombres/mujeres, españoles/extranjeros y edades. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables no paramétricas independientes.

<b>Satisfacción hacia las instituciones y el programa</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Sig.</b>	
Hombres y mujeres	Trato recibido por la policía	Hombree	4,22	45	0,029
		Mujer	4,16	37	
	Trato de la administración de justicia	Hombree	4,53	19	
		Mujer	3,53	17	
	Papel del mediador y el trato que recibió	Hombree	4,60	43	
		Mujer	4,74	43	
Satisfacción general con el programa	Hombree	4,47	43		
	Mujer	4,51	43		
Españoles y extranjeros	Trato recibido por la policía	Españoles/as	4,17	46	
		Extranjeros/as	3,50	8	
	Trato de la administración de justicia	Españoles/as	4,14	21	
		Extranjeros/as	--	0	
	Papel del mediador y el trato que recibió	Españoles/as	4,72	53	
		Extranjeros/as	4,50	8	
Satisfacción general con el programa	Españoles/as	4,58	53		
	Extranjeros/as	4,50	8		
Edades	Trato recibido por la policía	Edad <=39	4,23	43	
		Edad >=40	4,00	33	
	Trato de la administración de justicia	Edad <=39	4,00	22	
		Edad >=40	3,80	10	
	Papel del mediador y el trato que recibió	Edad <=39	4,77	47	
		Edad >=40	4,54	37	
Satisfacción general con el programa	Edad <=39	4,53	47		
	Edad >=40	4,41	37		



Tabla 26. Satisfacción hacia las instituciones y el programa (escala del 1 al 5). Comparación entre denuncias cruzadas/no denuncias cruzadas y tipo de infracciones contra las relaciones familiares/resto infracciones. Valores de significaciones obtenidos a partir de la prueba T-test de comparaciones de variables no paramétricas Independientes.

<b>Satisfacción hacia las instituciones y el programa</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Sig.</b>	
<b>Denuncias cruzadas</b>	Trato recibido por la policía	Sí	4,00	13	
		No	4,23	69	
	Trato de la administración de justicia	Sí	4,14	7	
		No	4,03	29	
	Papel del mediador y el trato que recibió	Sí	4,60	15	
		No	4,69	71	
	Satisfacción general con el programa	Sí	4,27	15	
		No	4,54	71	
<b>Tipo de infracción</b>	Trato recibido por la policía	Contra las relaciones familiares	4,52	25	0,037
		Resto de infracciones	4,04	56	
	Trato de la administración de justicia	Contra las relaciones familiares	3,47	15	0,039
		Resto de infracciones	4,48	21	
	Papel del mediador y el trato que recibió	Contra las relaciones familiares	4,90	31	0,010
		Resto de infracciones	4,56	54	
	Satisfacción general con el programa	Contra las relaciones familiares	4,45	31	
		Resto de infracciones	4,52	54	

Tabla 27. Valoración de los beneficios del proceso de mediación (escala del 1 al 5). Comparación entre hombres/mujeres, españoles/extranjeros y edades. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables no paramétricas independientes.

<b>Satisfacción hacia las instituciones y el programa</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Sig.</b>
Hombres y mujeres	Reparación material obtenida	Hombre	36	2,33
		Mujer	32	1,94
	Haberse sentido escuchado	Hombre	37	3,59
		Mujer	33	3,94
	Disculpa del infractor	Hombre	38	2,34
		Mujer	33	2,27
	Haber podido explicar al infractor mi vivencia del hecho	Hombre	38	3,13
		Mujer	33	2,88
	Haber participado en un asunto que me afecta	Hombre	38	3,08
		Mujer	33	3,12
	Haber resuelto el conflicto	Hombre	37	2,03
		Mujer	35	1,86
Españoles y extranjeros	Reparación material obtenida	Españoles/as	44	2,09
		Extranjeros/as	7	2,00
	Haberse sentido escuchado	Españoles/as	44	3,91
		Extranjeros/as	7	3,00
	Disculpa del infractor	Españoles/as	45	2,33
		Extranjeros/as	7	2,86
	Haber podido explicar al infractor mi vivencia del hecho	Españoles/as	45	3,16
		Extranjeros/as	7	2,86
	Haber participado en un asunto que me afecta	Españoles/as	43	3,09
		Extranjeros/as	7	2,71
	Haber resuelto el conflicto	Españoles/as	46	1,93
		Extranjeros/as	7	2,29
Edades	Reparación material obtenida	Edad <=39	39	2,18
		Edad >=40	27	1,89
	Haberse sentido escuchado	Edad <=39	41	3,80
		Edad >=40	27	3,74
	Disculpa del infractor	Edad <=39	41	2,37
		Edad >=40	28	2,18
	Haber podido explicar al infractor mi vivencia del hecho	Edad <=39	41	3,34
		Edad >=40	28	2,54

0,024

Haber participado en un asunto que me afecta	Edad <=39	41	3,15
	Edad >=40	28	2,93
Haber resuelto el conflicto	Edad <=39	41	1,93
	Edad >=40	29	2,00

Tabla 28. Valoración de los beneficios del proceso de mediación (escala del 1 al 5). Comparación entre denuncias cruzadas/no denuncias cruzadas y tipo de infracción contra las relaciones familiares/resto infracciones. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables no paramétricas independientes.

<b>Satisfacción hacia las instituciones y el programa</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Sig.</b>		
Denuncias cruzadas	Reparación material obtenida	Sí	14	1,64	0,030	
		No	54	2,28		
	Haberse sentido escuchado	Sí	15	3,53		
		No	55	3,82		
	Disculpa del infractor	Sí	15	2,07		
		No	56	2,38		
	Haber podido explicar al infractor mi vivencia del hecho	Sí	15	2,67		
		No	56	3,11		
	Haber participado en un asunto que me afecta	Sí	15	2,07	0,001	
		No	56	3,38		
	Haber resuelto el conflicto	Sí	15	1,67		
		No	57	2,02		
	Tipo de infracción	Reparación material obtenida	Contra las relaciones familiares	24	1,88	
			Resto de infracciones	44	2,30	
Haberse sentido escuchado		Contra las relaciones familiares	25	3,80		
		Resto de infracciones	45	3,73		
Disculpa del infractor		Contra las relaciones familiares	26	2,08		
		Resto de infracciones	45	2,44		
Haber podido explicar al infractor mi vivencia del hecho		Contra las relaciones familiares	26	2,92		
		Resto de infracciones	45	3,07		
Haber participado en un asunto que me afecta		Contra las relaciones familiares	25	2,80		
		Resto de infracciones	46	3,26		
Haber resuelto el conflicto		Contra las relaciones familiares	26	1,50	0,014	
		Resto de infracciones	46	2,20		

Tabla 29. Relación víctima-infractor y satisfacción con actitud del infractor.

			Satisfecho con actitud del infractor			Total
			Sí	No	Parcialmente	
Relación víctima-infractor	Familiar (incluye pareja o expareja)	N	9	22	12	43
		% dentro de Relación víctima-infractor	20,9%	51,2%	27,9%	100,0%
		% dentro de Satisfecho con actitud del infractor	47,4%	68,8%	52,2%	58,1%
	Con relación habitual o conocido	N	4	7	10	21
		% dentro de Relación víctima-infractor	19,0%	33,3%	47,6%	100,0%
		% dentro de Satisfecho con actitud del infractor	21,1%	21,9%	43,5%	28,4%
	Desconocido	N	6	3	1	10
		% dentro de Relación víctima-infractor	60,0%	30,0%	10,0%	100,0%
		% dentro de Satisfecho con actitud del infractor	31,6%	9,4%	4,3%	13,5%
Total	N	19	32	23	74	
	% dentro de Relación víctima-infractor	25,7%	43,2%	31,1%	100,0%	
	% dentro de Satisfecho con actitud del infractor	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Sig=0,036, prueba de Chi-cuadrado

Tabla 30. Tipo de infracción y satisfacción con actitud del infractor.

		Satisfecho con actitud del infractor			Total	
		Sí	No	Parcialmente		
<b>Tipo de infracción</b>	<b>Contra las relaciones familiares</b>	N	5	18	6	29
		% dentro de Tipo de Infracción	17,2%	62,1%	20,7%	100,0%
		% dentro de Satisfecho...	26,3%	56,3%	26,1%	39,2%
	<b>Contra el patrimonio</b>	N	4	2	2	8
		% dentro de Tipo de Infracción	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
		% dentro de Satisfecho...	21,1%	6,3%	8,7%	10,8%
	<b>Contra la libertad</b>	N	2	8	5	15
		% dentro de Tipo de Infracción	13,3%	53,3%	33,3%	100,0%
		% dentro de Satisfecho...	10,5%	25,0%	21,7%	20,3%
	<b>Hechos violentos</b>	N	5	4	9	18
		% dentro de Tipo de Infracción	27,8%	22,2%	50,0%	100,0%
		% dentro de Satisfecho...	26,3%	12,5%	39,1%	24,3%
	<b>Otros</b>	N	3	0	1	4
		% dentro de Tipo de Infracción	75,0%	,0%	25,0%	100,0%
		% dentro de Satisfecho...	15,8%	,0%	4,3%	5,4%
	<b>Total</b>	N	19	32	23	74
		% dentro de Tipo de Infracción	25,7%	43,2%	31,1%	100,0%
		% dentro de Satisfecho...	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sig=0,025, prueba de Chi-cuadrado

Tabla 31. Tipo de infracción (dicotómica) y satisfacción con actitud del infractor.

		<b>Satisfecho con actitud del infractor</b>				
			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>Total</b>
<b>Tipo de infracción (dicotómica)</b>	<b>Contra las relaciones familiares</b>	N	5	18	6	29
		% dentro de Tipo de Infracción	17,2%	62,1%	20,7%	100,0%
		% dentro de Satisfecho...	26,3%	56,3%	26,1%	39,2%
	<b>Resto de infracciones</b>	N	14	14	17	45
		% dentro de Tipo de Infracción	31,1%	31,1%	37,8%	100,0%
		% dentro de Satisfecho...	73,7%	43,8%	73,9%	60,8%
<b>Total</b>		N	19	32	23	74
		% dentro de Tipo de Infracción	25,7%	43,2%	31,1%	100,0%
		% dentro de Satisfecho...	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sig=0,032, prueba de Chi-cuadrado

Tabla 32. Denuncias cruzadas y disculpa del infractor.

		Se disculpó		Total
		No	Sí	
<b>Denuncias cruzadas</b>	N	7	1	8
	<b>Sí</b>			
	% dentro de Denuncias cruzadas	87,5%	12,5%	100,0%
	% dentro de Disculpa	24,1%	3,2%	13,3%
	N	22	30	52
	<b>No</b>			
% dentro de Denuncias cruzadas	42,3%	57,7%	100,0%	
% dentro de Disculpa	75,9%	96,8%	86,7%	
<b>Total</b>	N	29	31	60
	% dentro de Denuncias cruzadas	48,3%	51,7%	100,0%
	% dentro de Disculpa	100,0%	100,0%	100,0%

Sig=0,017, prueba de Chi-cuadrado

Tabla 33. Relación víctima-infractor y disculpa del infractor.

		Se disculpó		Total	
		No	Sí		
<b>Relación víctima-infractor</b>	<b>Familiar (incluye pareja o expareja)</b>	N	18	10	28
		% dentro de Relación...	64,3%	35,7%	100,0%
		% dentro de Disculpa	62,1%	32,3%	46,7%
	<b>Con relación habitual o conocido</b>	N	10	12	22
		% dentro de Relación...	45,5%	54,5%	100,0%
		% dentro de Disculpa	34,5%	38,7%	36,7%
	<b>Desconocido</b>	N	1	9	10
		% dentro de Relación...	10,0%	90,0%	100,0%
		% dentro de Disculpa	3,4%	29,0%	16,7%
	<b>Total</b>	N	29	31	60
		% dentro de Relación...	48,3%	51,7%	100,0%
		% dentro de Disculpa	100,0%	100,0%	100,0%

Sig=0,012, prueba de Chi-cuadrado



Tabla 34. Tipo de infracción y disculpa del infractor.

		Se disculpó		Total	
		No	Sí		
<b>Tipo de infracción</b>	<b>Contra las relaciones familiares</b>	N	12	10	22
		% dentro de Tipo de Infracción	54,5%	45,5%	100,0%
		% dentro de Disculpa	41,4%	33,3%	37,3%
	<b>Contra el patrimonio</b>	N	1	6	7
		% dentro de Tipo de Infracción	14,3%	85,7%	100,0%
		% dentro de Disculpa	3,4%	20,0%	11,9%
	<b>Contra la libertad</b>	N	11	2	13
		% dentro de Tipo de Infracción	84,6%	15,4%	100,0%
		% dentro de Disculpa	37,9%	6,7%	22,0%
	<b>Hechos violentos</b>	N	5	9	14
		% dentro de Tipo de Infracción	35,7%	64,3%	100,0%
		% dentro de Disculpa	17,2%	30,0%	23,7%
	<b>Otros</b>	N	0	3	3
		% dentro de Tipo de Infracción	,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Disculpa	,0%	10,0%	5,1%
	<b>Total</b>	N	29	30	59
		% dentro de Tipo de Infracción	49,2%	50,8%	100,0%
		% dentro de Disculpa	100,0%	100,0%	100,0%

Sig=0,007, prueba de Chi-cuadrado

Tabla 35. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). Todos los casos. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas dependientes.

<b>TODOS</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,64	84	0,000
	después de la mediación	2,23	84	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	2,99	84	0,000
	después de la mediación	2,05	84	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,52	84	0,000
	después de la mediación	1,80	84	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incompreensión	después del delito	3,14	84	0,000
	después de la mediación	2,18	84	
Emociones de impotencia	después del delito	3,85	84	0,000
	después de la mediación	2,51	84	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,35	83	0,000
	después de la mediación	1,78	83	

Tabla 36. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). Hombres y mujeres. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas dependientes.

<b>Hombres</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,60	42	0,000
	después de la mediación	2,05	42	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	2,55	42	0,000
	después de la mediación	1,67	42	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,02	42	0,005
	después de la mediación	1,52	42	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incompreensión	después del delito	2,90	42	0,000
	después de la mediación	1,81	42	
Emociones de impotencia	después del delito	3,79	42	0,000
	después de la mediación	2,19	42	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	1,90	42	NO
	después de la mediación	1,54	41	
<b>Mujeres</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,69	42	0,000
	después de la mediación	2,40	42	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,43	42	0,000
	después de la mediación	2,43	42	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	3,02	42	0,000
	después de la mediación	2,07	42	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incompreensión	después del delito	3,38	42	0,001
	después de la mediación	2,55	42	
Emociones de impotencia	después del delito	3,90	42	0,000
	después de la mediación	2,83	42	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,86	42	0,000
	después de la mediación	2,02	42	

Tabla 37. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). Españoles y extranjeros. Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas dependientes y de los test de Wilcoxon para variables dependientes no paramétricas (caso de los extranjeros).

<b>Español</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,50	52	0,000
	después de la mediación	2,23	52	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,13	52	0,000
	después de la mediación	2,10	52	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,67	52	0,000
	después de la mediación	1,79	52	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	3,02	52	0,000
	después de la mediación	2,08	52	
Emociones de impotencia	después del delito	3,79	52	0,000
	después de la mediación	2,50	52	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,46	52	0,013
	después de la mediación	1,94	52	
<b>Extranjero</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	5,00	7	0,038
	después de la mediación	2,71	7	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,43	7	0,014
	después de la mediación	1,71	7	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	1,71	7	NO
	después de la mediación	1,29	7	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	3,71	7	NO
	después de la mediación	1,86	7	
Emociones de impotencia	después del delito	4,71	7	0,041
	después de la mediación	2,57	7	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	1,71	7	0,046
	después de la mediación	1,14	7	

Tabla 38. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). **Por tipo de infracción.** Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas dependientes y de los test de Wilcoxon para variables dependientes no paramétricas (caso de los hechos contra el patrimonio, contra la libertad y hechos violentos).

<b>Infracciones contra las relaciones familiares</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,58	31	0,000
	después de la mediación	2,42	31	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,03	31	0,006
	después de la mediación	2,52	31	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,48	31	0,024
	después de la mediación	2,03	31	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	3,55	31	0,002
	después de la mediación	2,68	31	
Emociones de impotencia	después del delito	4,16	31	0,000
	después de la mediación	2,87	31	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,42	31	0,008
	después de la mediación	2,03	31	
<b>Contra el patrimonio</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	4,00	10	0,017
	después de la mediación	2,40	10	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,20	10	0,014
	después de la mediación	1,60	10	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,00	10	NO
	después de la mediación	1,20	10	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	2,60	10	NO
	después de la mediación	1,60	10	
Emociones de impotencia	después del delito	3,60	10	0,038
	después de la mediación	1,90	10	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	1,90	10	NO
	después de la mediación	1,22	9	

Continúa la Tabla 38.

<b>Contra la libertad</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,67	15	0,011
	después de la mediación	2,27	15	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,07	15	0,006
	después de la mediación	2,00	15	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,67	15	0,039
	después de la mediación	2,00	15	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incompreensión	después del delito	3,07	15	0,017
	después de la mediación	2,00	15	
Emociones de impotencia	después del delito	3,93	15	0,020
	después de la mediación	2,60	15	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,53	15	NO
	después de la mediación	2,13	15	
<b>Hechos violentos</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,77	22	0,002
	después de la mediación	2,14	22	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	2,95	22	0,002
	después de la mediación	1,86	22	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,86	22	0,005
	después de la mediación	1,73	22	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incompreensión	después del delito	3,09	22	0,010
	después de la mediación	2,18	22	
Emociones de impotencia	después del delito	3,68	22	0,001
	después de la mediación	2,50	22	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,45	22	0,029
	después de la mediación	1,59	22	

Tabla 39. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). **Por intervalos de edad de la víctima.** Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas dependientes y de los test de Wilcoxon para variables dependientes no paramétricas (caso de grupo de edad de hasta 25 años).

<b>Edad víctima hasta 25 años</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,38	8	NO
	después de la mediación	2,13	8	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	2,88	8	0,041
	después de la mediación	1,75	8	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,75	8	NO
	después de la mediación	2,00	8	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	2,00	8	NO
	después de la mediación	1,38	8	
Emociones de impotencia	después del delito	3,50	8	0,041
	después de la mediación	2,38	8	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,63	8	NO
	después de la mediación	1,75	8	
<b>Edad víctima de 26 a 40 años</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,60	40	0,000
	después de la mediación	2,15	40	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	2,98	40	0,000
	después de la mediación	2,05	40	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,53	40	0,001
	después de la mediación	1,73	40	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	3,30	40	0,000
	después de la mediación	2,30	40	
Emociones de impotencia	después del delito	4,05	40	0,000
	después de la mediación	2,53	40	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,18	39	0,020
	después de la mediación	1,74	39	

<b>Edad víctima 41 años o más</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,91	34	0,000
	después de la mediación	2,41	34	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,15	34	0,000
	después de la mediación	2,18	34	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,56	34	0,003
	después de la mediación	1,88	34	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incompreensión	después del delito	3,35	34	0,000
	después de la mediación	2,29	34	
Emociones de impotencia	después del delito	3,85	34	0,000
	después de la mediación	2,62	34	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,56	34	0,008
	después de la mediación	1,88	34	



Tabla 40. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). **Tipo de relación víctima-infractor.** Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas dependientes y de los test de Wilcoxon para variables dependientes no paramétricas (caso de la relación tipificada como "desconocido").

<b>Relación víctima infractor: familia</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,56	45	0,000
	después de la mediación	2,22	45	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,02	45	0,000
	después de la mediación	2,20	45	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,44	45	0,000
	después de la mediación	1,78	45	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	3,44	45	0,000
	después de la mediación	2,51	45	
Emociones de impotencia	después del delito	4,11	45	0,000
	después de la mediación	2,78	45	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,49	45	0,004
	después de la mediación	1,96	45	
<b>Relación víctima infractor: relación habitual o conocido</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,93	28	0,000
	después de la mediación	2,18	28	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,07	28	0,000
	después de la mediación	1,89	28	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,79	28	0,001
	después de la mediación	1,79	28	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	3,11	28	0,000
	después de la mediación	1,89	28	
Emociones de impotencia	después del delito	3,68	28	0,000
	después de la mediación	2,21	28	
Sensación de no tener control sobre su	después del delito	2,22	27	0,029

vida o cosas que suceden a su alrededor	después de la mediación	1,59	27	
<b>Relación víctima infractor: desconocido</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,27	11	NO
	después de la mediación	2,64	11	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	2,18	11	0,034
	después de la mediación	2,00	11	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	3,18	11	NO
	después de la mediación	2,09	11	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	2,36	11	NO
	después de la mediación	1,82	11	
Emociones de impotencia	después del delito	1,91	11	0,042
	después de la mediación	1,55	11	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,18	11	NO
	después de la mediación	1,55	11	

Tabla 41. Puntuación media de las emociones antes y después del proceso de mediación (escala del 1 al 5). **Existencia o no de denuncias cruzadas.** Valores de significación obtenidos a partir de la prueba T-test de comparación de variables paramétricas dependientes y de los test de Wilcoxon para variables dependientes no paramétricas (en el caso de las denuncias cruzadas).

<b>Con denuncias cruzadas</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,87	15	0,005
	después de la mediación	2,60	15	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	3,27	15	0,004
	después de la mediación	2,27	15	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,20	15	NO
	después de la mediación	1,67	15	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	3,40	15	NO
	después de la mediación	2,80	15	
Emociones de impotencia	después del delito	4,53	15	0,010
	después de la mediación	3,67	15	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,53	15	NO
	después de la mediación	2,40	15	
<b>Sin denuncias cruzadas</b>		<b>Media</b>	<b>N</b>	<b>Significación</b>
Emociones de ira, rabia	después del delito	3,59	69	0,000
	después de la mediación	2,14	69	
Emociones de ansiedad; pesadillas, sueños recurrentes, dificultad al respirar, taquicardias	después del delito	2,93	69	0,000
	después de la mediación	2,00	69	
Emociones de miedos, fobias a determinados lugares, personas, situaciones	después del delito	2,59	69	0,000
	después de la mediación	1,83	69	
Emociones de tristeza, ganas de estar solo, sentimientos de incomprensión	después del delito	3,09	69	0,000
	después de la mediación	2,04	69	
Emociones de impotencia	después del delito	3,70	69	0,000
	después de la mediación	2,26	69	
Sensación de no tener control sobre su vida o cosas que suceden a su alrededor	después del delito	2,31	68	0,000
	después de la mediación	1,65	68	

## 10. Referencias bibliográficas:

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](http://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.