

Programa Compartim, gestió del coneixement del Departament de Justícia

La mediació penal juvenil: Què n'opinen les parts implicades?

Comunitat Mediadors penals de justícia juvenil
Desembre 2008



Avis legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 2.5 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/es/legalcode.ca>.

Índex

1. Introducció	4
2. Motiu	6
3. Objectius	7
4. Metodologia	8
5. Calendari i fases de recerca	8
6. Mostra	9
7. Resultats	10
7.1 Dades sociodemogràfiques i judicials	10
7.1.1 Els fets judicials	
7.1.2 Diferències entre les dades sociodemogràfiques i judicials	
7.2 El coneixement del programa de mediació	19
7.2.1 La informació i l'actitud de la mediadora	
7.2.2 El coneixement inicial	
7.2.3 Els infractors	
7.2.4 Les víctimes	
7.3 Valoració de l'actuació de la mediadora	23
7.4 Els sentiments i les emocions en el procés de mediació	27
7.4.1 Els sentiments a l'inici i al final de la mediació	
7.4.2 El sentiments dels infractors	
7.4.3. El sentiments de les víctimes	
7.4.4 Comparació entre els sentiments dels infractors i víctimes en iniciar la mediació	
7.4.5 Comparació entre els sentiments dels infractors i víctimes en finalitzar la mediació	
7.4.6 La valoració i les seves relacions	
7.5 La responsabilitat	41
7.5.1 L'atribució de la responsabilitat dels fets	
7.5.2 Relació entre la responsabilitat i les dades sociodemogràfiques	
7.6. Motivacions, expectatives i satisfacció	47
7.6.1 Descripció dels resultats	
7.6.3 Motivacions i les relacions amb els dades sociodemogràfiques	
7.6.2 Expectatives motivacions i les seves relacions	

7.7 Valoració global del procés de mediació i de la intervenció de la justícia	57
7.7.1 Descripció dels resultats	
7.7.2 Resultats descriptius de forma comparativa	
8. Conclusions	71
9. Annexos	75
10. Bibliografia	90

1. Introducció

El present estudi neix d'una iniciativa del l'equip de treball de la comunitat de pràctiques de Mediació penal juvenil, que participem en el programa Compartim del Departament de Justícia, a través del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE).

L'estudi pretén millorar les bones pràctiques del col·lectiu de mediació penal juvenil, reflexionar sobre el que suposa l'atenció diària a joves infractors, víctimes i perjudicats que participen en un procés de mediació.

Les primeres pràctiques en mediació penal juvenil s'inicien l'any 89 en el Departament de Justícia fins al dia d'avui. Durant aquests anys s'ha aconseguit regular aquesta pràctica mitjançant la llei penal juvenil.

Els primers estudis de recerca que es van dur a terme sobre el programa de mediació daten de l'any 1992-1994, per professionals del Departament i recollits en el llibre *Mediació i justícia juvenil*, dirigit per Jaume Funes i editat l'any 1994 pel CEJFE.

Aquestes primeres investigacions estaven centrades en un marc legal marcat per la Llei 4/92 i on la població atesa comprèn les edats entre 12 i 16 anys.

L'any 2000 va entrar en vigor un nou marc legal i una nova franja d'edat en la població, de 14 a 18 anys. La Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, en la qual preveu en els articles 19, 27.3 i 51.2, la conciliació i la reparació entre el menor o jove infractor i la víctima i/o perjudicat pel delictes, a fi de possibilitar la solució extrajudicial del conflicte.

El Reial decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la LO 5/2000, desenvolupa en els articles 5 i 15 la forma de dur a terme les solucions extrajudicials que estableix la llei.

Es va regular el procediment i els efectes jurídics de la conciliació i la reparació, així com d'altres solucions extrajudicials, i es va assignar la funció de mediació entre el menor i la víctima a l'equip tècnic, així com també la de proposar les activitats reparadores i socioeducatives més adequades per a l'interès del menor.

A més del marc legal que ens marca els límits de la nostra intervenció, i aquells primers estudis, també hem volgut situar-nos en el marc contextual (la xarxa), conceptual i metodològic amb el qual treballem habitualment, per tal de donar coherència als resultats de les enquestes que en surtin.

El servei de mediació que s'ofereix en l'Àrea de Programes de Mediació i Assessorament Tècnic, és un servei públic que, en l'actualitat, depèn de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil, sota la Secretaria de Serveis penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil.

És un servei d'atenció especialitzada, adreçat als menors que reconeixen part o total responsabilitat en els fets dels quals se'ls acusa, que voluntàriament desitgen arreglar o reparar el dany causat i que es comprometen i tenen capacitat per a fer-ho; també, adreçat a les víctimes i/o perjudicats que, un cop informades del funcionament de la justícia juvenil, volen ser reparades directament o indirecta per part del menor o la menor, i que voluntàriament i conjunta, participen en la recerca de la millor solució per a tots. Tot això, en reconèixer i retornar-les, la justícia, la seva capacitat per a solucionar per si mateixos amb la intervenció imparcial d'un tercer els seus conflictes.

Així, doncs, definim la mediació com “un procés a través del qual, víctima i infractor, amb l'ajut d'un professional que no pren partit per cap d'ells, s'impliquen en la recerca de solucions en el conflicte que els enfronta com a conseqüència del fet delictiu, retorna el protagonisme a les parts perquè siguin elles les que decideixin la manera en què volen reparar i ser reparades. Aquest procés en la majoria dels casos serà alternatiu al procés judicial”. Si més no, també pot ser complementari a les mesures educatives i reparadores que pugui posar el jutge.

El concepte de *justícia*, segons l'enciclopèdia Wikipedia ve definit com “La justícia és el conjunt de regles i normes que estableixen un marc adequat per a les relacions entre les persones i institucions, autoritzant, prohibint i permetent accions específiques en la interacció d'individus i institucions”.

D'altra banda, partim del canvi de paradigma conceptual que es va anar produint al llarg d'aquestes dues dècades, en el marc de la justícia, passem d'una justícia penalitzadora i coactiva a un marc de justícia juvenil educativa, pedagògica, i restaurativa.

La justícia restaurativa segon Martin Wright* (Wright Martin; *Alternatives to the criminal justice process*. ISBN: 1134-8372), s'entén com un sistema de justícia que té com a objectiu retornar en la mesura del possible la víctima o perjudicat del delictu a l'estat anterior al delictu i demana l'infractor que assumeixi la seva responsabilitat i realitzi la reparació, sempre que sigui adequat per a la víctima o la comunitat.

Elena Larrauri (*Tendencias actuales de la justicia restauradora*. Ed. Universitat de Salamanca, 2004, p. 439-464) entén la justícia reparadora com aquella que compensa i no castiga, reintegra i no exclou, mitjança i no imposa.

D'acord amb això, cal destacar, el nou enfocament i la nova forma de pensar respecte al delicte i la resposta de la societat; i la finalitat de complementar la justícia, modificar els plantejaments tradicionals, incrementar els recursos per reduir el delicte, la satisfacció social, l'humanitarisme i la reparació dels llaços socials.

Sense pretendre dur a terme una tesi doctoral, volem esmentar els objectius de la nostra pràctica en l'Àrea de Programes de Mediació i Assessorament Tècnic, aquesta institució i aquest entorn social i ideològic, i veure mitjançant el nostre estudi com podem millorar cada dia la nostra pràctica:

- Apropar la justícia als ciutadans, i possibilitar formes àgils i participatives en la solució dels conflictes.
- Incorporar a la justícia juvenil elements restituïdors i compensatoris en relació ambmb la víctima i la comunitat.
- La participació voluntària i activa del menor o jove i de la víctima en un procés orientat a la conciliació i a la reparació i a la solució del conflicte o problema.
- Que el menor pugui obtenir els beneficis judicials que estableix la llei derivats de la conciliació i la reparació.
- Que la víctima pugui expressar la seva situació, necessitats i angoixes en relació ambmb els fets, amb la seva victimització i sigui escoltada i participi de la recerca de solucions adients.
- Que el procés de mediació, la reparació i els acords contribueixin que la víctima pugui superar les conseqüències negatives del conflicte.

A través de l'entrevista i la trobada, i o la mediació indirecta, sota uns principis de legitimació de les parts, d'acceptació, d'integració, participació, voluntarietat, responsabilització i compromís, en un marc de confiança, escolta, respecte i diàleg es treballa amb les dues parts en conflicte.

Així doncs, amb l'estudi que ara presentem i que està emmarcat en aquest nou marc legal, filosòfic i social, circumscrit en aquesta nova franja d'edat, ens va interessar fer una aproximació més sistematitzada de com les parts implicades vivien el pas pel programa.

2. Motiu

En la nostra intervenció, i per l'especificitat del programa que efectuem, en què atenem tant a infractors com a víctimes, i pel desconeixement i l'oblit que sempre ha quedat la figura de la víctima en el sistema penal, als professionals de mediació ens va interessar fer una aproximació sistematitzada de com les víctimes vivien el pas pel programa.

Posteriorment, en l'espai de discussió i de reflexió, es va considerar que també era important incloure en l'estudi l'altra part, l'infractor, ja que la mediació és viable si participen les dues parts.

També ens hem interessat per les característiques dels expedients que passen pel programa de mediació, i recollir dades sobre els processos de mediació i les eines de treball que s'inclouen.

Aquest estudi ens permet contrastar i confirmar, o no, les nostres intuïcions, hipòtesi, dubtes, prejudicis, mites, creences, que ens surten en la nostra praxi del dia a dia, relacionades amb les tres parts que hi intervenen (infractor, víctima i mediador) en el procés de mediació, i que ara, hem volgut reflectir en aquest espai de gestió del coneixement.

3. Objectius

Com a objectius generals ens plantejàvem veure el grau de satisfacció de les víctimes i dels infractors en el seu pas pel programa de mediació, amb la finalitat de millorar la nostra intervenció en mediació.

Per tant, el que es pretén és conèixer l'esfera cognitiva i emocional de les persones que són ateses directament pels programes de mediació. En conseqüència, d'aquest objectiu general sorgeixen els objectius específics que a continuació es mostren:

1. Conèixer les característiques sociodemogràfiques i judicials de la població de persones (infractors i víctimes) ateses en mediació durant el període considerat.
2. Concretar les vies d'informació prèvies sobre la mediació.
3. Esbrinar quines expectatives inicials i finals tenen dels programes de mediació i les emocions o sentiments que genera.
4. Conèixer la valoració que fan els implicats dels programes, tant de la seva pròpia vivència com de les actuacions dels professionals implicats.

Per analitzar i valorar això, les àrees que s'ha considerat importants estudiar són les d'informació, expectatives, sentiments -emocions i avaluació. La informació sobre el coneixement que tant autors com víctimes tenen del programa de mediació, així com la qualitat d'aquesta informació.

Expectatives que els genera el programa, pel que fa al que esperen obtenir-ne.

Sentiments i emocions que s'han anat produint al llarg del procés.

Avaluació que fan tant del procés de mediació, com dels professionals que hi intervenen i de la intervenció de la justícia.

Valoració del grau de satisfacció i de la validesa del programa quant al fet d'aconseguir els objectius que els participants s'havien plantejat a l'inici del programa.

4. Metodologia

Per poder dur a terme els objectius proposats amb anterioritat amb les màximes garanties de fiabilitat i validesa, hem optat per utilitzar una metodologia quantitativa. En concret, el mètode escollit ha estat el d'entrevistes per qüestionari, mitjançant l'elaboració d'una enquesta tancada (vegeu l'annex 1).

La forma d'administració ha estat la telefònica, ja que és una de las formes més ràpides per poder obtenir la informació, a més a més es permet rebaixar el cost material de l'estudi.

5. Calendari i fases de recerca

Febrer - març de 2008	Elaboració de les dimensions i els objectius de l'estudi
Abril - maig de 2008	Confecció de les preguntes del qüestionari. Pilotatge del qüestionari
Juny – setembre de 2008	Administració del qüestionari Confecció de la base de dades Introducció i depuració de la base de dades
Octubre	Anàlisis univariables i bivariables de les dades Discussió dels resultats
Novembre	Elaboració de l'informe Presentació de la recerca

L'annex 2 mostra las preguntes (variables) que s'han utilitzat.

6. Mostra

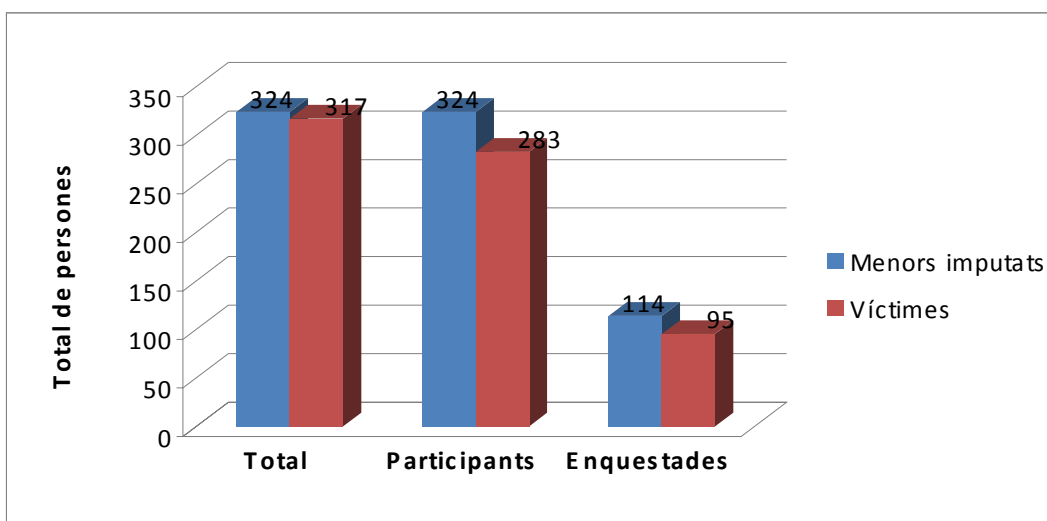
Per a la mostra, s'han seleccionat tots els processos de mediació finalitzats entre l'1 de gener i el 30 d'abril del 2008; ens hem centrat en els que hi ha participació de la víctima bé amb trobada (mediació directa) o bé sense trobada (mediació indirecta).

Les dades recollides de cada procés de mediació ens permeten tenir una visió general dels fets delictius que s'han mitjançat; com són els processos de mediació, així com la descripció de la població de menors imputats i víctimes / perjudicats, que participen en les mediacions.

Dels casos analitzats s'han considerat totes les víctimes, persones físiques, que s'han vist afectades per l'expedient obert i per l'acció dels menors.

S'han exclòs les víctimes no físiques com són entitats, públiques o privades, administracions, els casos en què la víctima era genèrica o no hi havia víctima identificada, els programes on víctima i infractor han fet reparació a iniciativa de les parts, on el mediador ha tingut una participació mínima ja que el conflicte ja estava resolt.

Gràfic 1: La població a estudi



Es van identificar 324 menors que van participar en un procés de mediació finalitzat en el període esmentat. Repartits per províncies, hi ha 209 de Barcelona, 42 de Lleida, 46 de Girona i 27 de Tarragona i Terres de l'Ebre.

S'han enquestat 114 menors/imputats que repartits per territori ha estat a Barcelona 79, a Lleida 12 i a Girona 23. Pel que fa a la província de Tarragona i Terres de l'Ebre no s'han pogut recollir les dades per problemes tècnics.

La diferència entre la població total de menors imputats (324) i el nombre de menors imputats enquestats (114) són 210 persones a les quals no s'ha enquestat perquè no se les ha pogut localitzar, no han volgut participar, i/o no hi ha prou dades sobre aquest punt. Del total de víctimes únicament el 4.7% no van ser localitzades. Del 95.2% que es va localitzar, el 95.7% volen participar en el programa de mediació.

D'una població total de 317 víctimes, han participat en un procés de mediació 283 i hem pogut enquestar-ne 95. Així doncs ens centrem en una població de 114 menors imputats i 95 víctimes que sumen un total de 209 persones enquestades.

7. Resultats

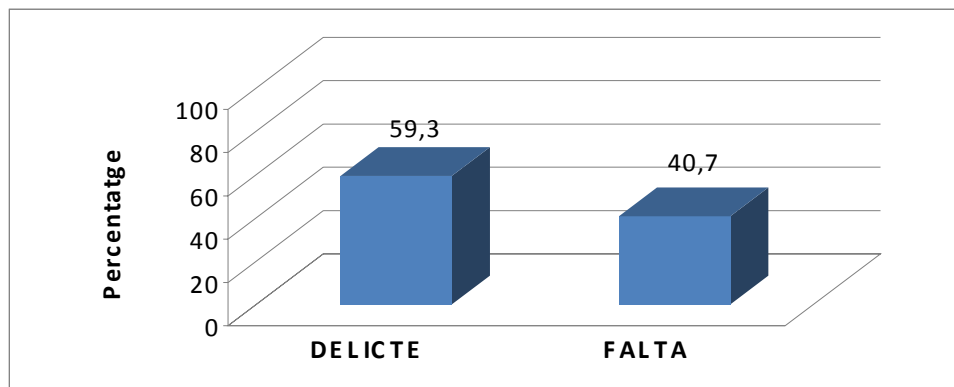
7.1 Dades sociodemogràfiques i judicials

En aquest apartat, exposarem les dades sociodemogràfiques i judicials de les persones objecte d'estudi. En primer lloc, parlarem de les dades judicials i posteriorment de les dades sociodemogràfiques.

7.1.1 Els fets judicials

El gràfic 2, mostra la distribució segons el fet sigui una falta o un delicte, i hi trobem un 59.3% de delictes davant un 40,7% de faltes.

Gràfic 2: Tipus de fet



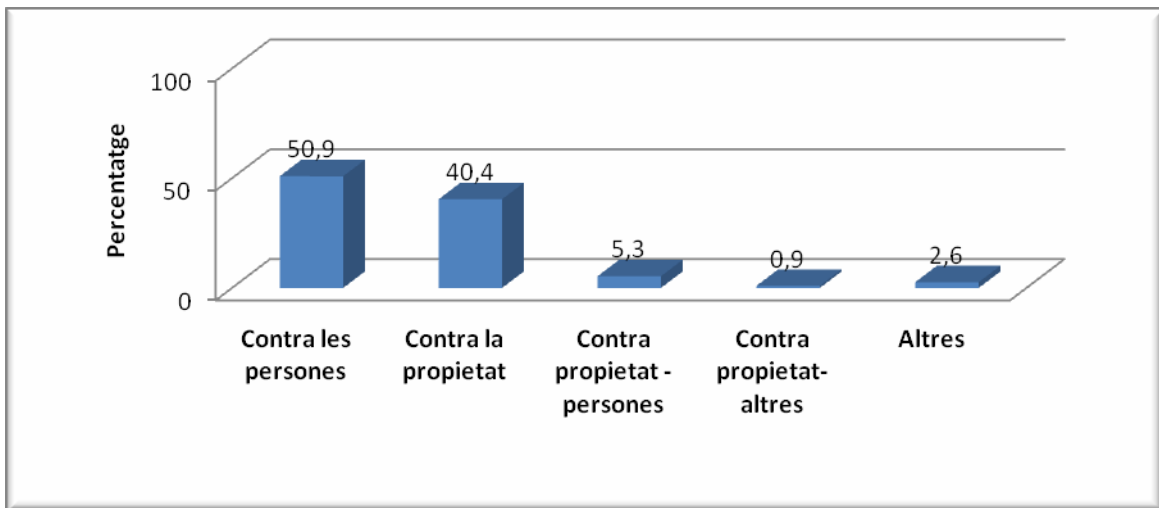
La distribució territorial dels fets delictius mostra una concentració de fets més important en les comarques on hi ha més densitat de població. A la província de Barcelona, en el Barcelonès, Maresme, Vallès Oriental, Baix Llobregat i Vallès Occidental. A Girona, a les comarques de La Seva i el Gironès. I a la província de Lleida, al Segrià.

Si mirem el tipus de fet hi ha un 61.4% de menors que estan imputats per delictes (77,1% nois i 22,9% noies) i el 38.6% de menors imputats per faltes (68,2% nois i 31,8% noies).

Respecte a les víctimes, el 58,9% eren víctimes de delictes (51,8% homes i 48,2% dones), i el 41,1% víctimes de faltes (64,1% homes i 35,9% dones).

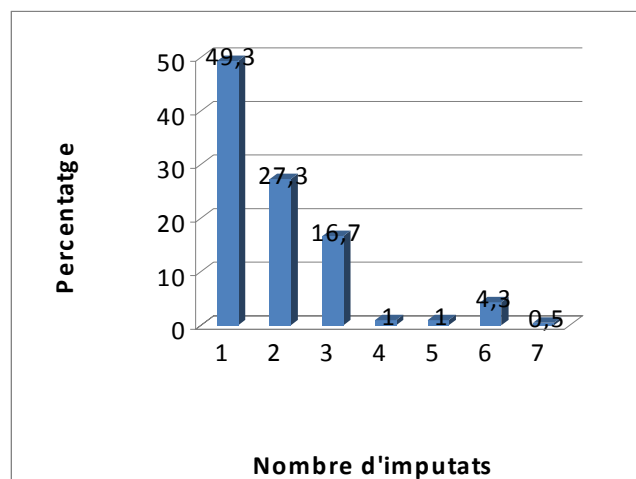
El gràfic 3 ens mostra els diferents tipus de fets segons la seva qualificació fiscal, es pot observar que ens trobem que, majoritàriament, hi ha fets contra la integritat de les persones i contra la propietat, els expedients on hi ha més d'un fet suposa el 6,2% del total. Només un 2,6% són fets que no s'inclouen en aquestes categories.

Gràfic 3: Qualificació fiscal

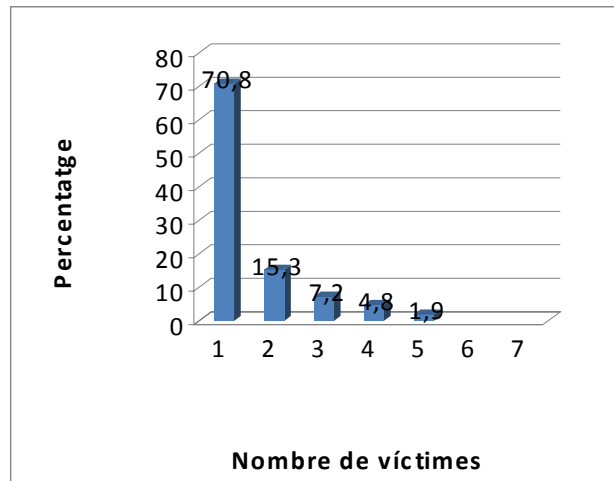


En relació amb el nombre d'imputats, tal com podem veure al gràfic 4 i gràfic 5, en el 49,3% dels expedients hi ha un únic imputat. Pel que fa a les víctimes el 70,8% dels expedients tenen una única víctima identificada. Per tant, dins del procés de mediació ens trobem, en la majoria dels casos amb una única víctima i un únic infractor.

Gràfic 4: Imputat



Gràfic 5: Víctima

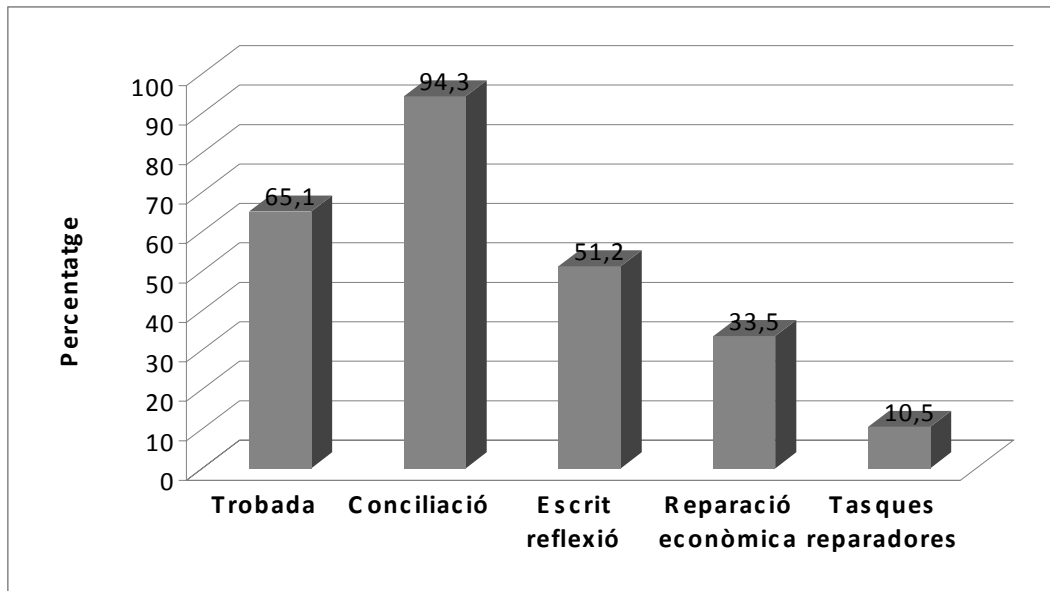


7.1.2 Procés de mediació

Les dades sobre el desenvolupament dels programes amb participació de la víctima ens indiquen que en el 65.1% dels casos hi ha trobada entre les parts. En un 54,5 dels casos només és necessària una única trobada entre les parts.

El contingut de la trobada ens indica que en el 94.3% dels casos hi ha conciliació entre les parts, vegeu el gràfic 6. Dins dels acords als quals arriben les parts en el 10,5% de les vegades s'han desenvolupat tasques reparadores. Quan són tasques reparadores, en general la petició és per part de la víctima, i és mínima, el 7.7 % del total.

Gràfic 6: Procés de mediació



En el 66.5% dels processos explorats no hi ha cap reparació econòmica, i quan aquesta reparació econòmica es fa (33.5%), en un 31.1% es fa una reparació econòmica total. En el 26.8% dels casos és per petició de la víctima i en 2.4% a proposta del menor.

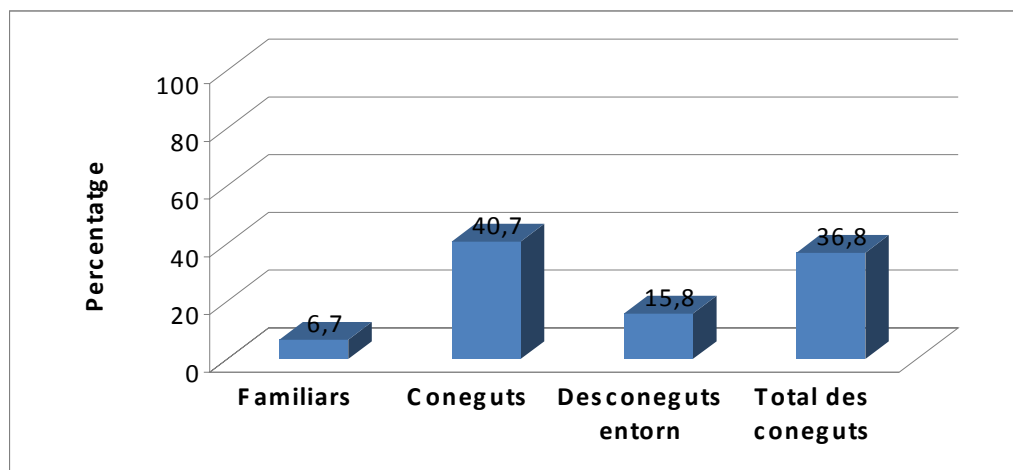
Les reflexions per escrit, com a eina de treball utilitzada per la mediadora, apareix en el 51.2% dels processos, essent el 22.5% a petició de la mediadora i en 21.5% a petició de la víctima.

El temps entre la data del fet i l'ofertament del programa als menors imputats canvia entre 1 i 4 mesos (78.2% dels casos).

El temps transcorregut entre el fet i l'ofertament del programa al perjudicat va d'entre 1 i 5 mesos en el 61% dels casos.

El grau de coneixement entre la víctima i l'infractor ens mostra que generalment són coneguts (40,7%) o totalment desconeguts (36,8%), tal com es pot observar al gràfic 7.

Gràfic 7: Grau de coneixement entre la víctima i l'infractor



7.1.3 Característiques dels menors imputats que participen en programes de mediació

Dels menors que participen en programes de mediació amb participació de la víctima el 73.3% són nois i el 26.3% noies. Comparat amb la població total de justícia hi ha un percentatge més alt de noies.

Els menors imputats generalment són primaris (76.3%) i són reincidents en el 23.7%. L'edat no és un indicador de més participació en el programa de mediació, atès que hi ha una distribució equilibrada entre totes les edats.

El 82.5% són de nacionalitat espanyola i el 17.5% estrangers. Repartits territorialment per províncies tenim un 69.3% de residents a Barcelona, el 20.2% resideixen a Girona i el 10.5% a Lleida.

7.1.4 Característiques de les víctimes que participen en programes de mediació

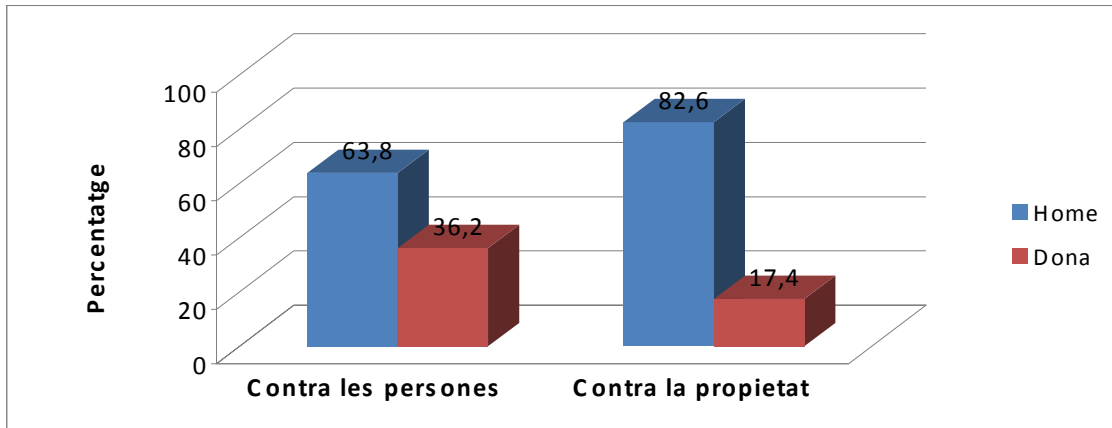
De les víctimes enquestades el 58.9% són homes i el 41.1% dones, de les quals el 61.1% són adults, i el 38.9% menors. Cal destacar que les franges d'edats més freqüents de les víctimes són les de 15 anys, d'entre 20 i 24 i d'entre 41 i 45 anys.

La nacionalitat dels perjudicats és en un 85.3% espanyola i en un 14.7% estrangers. Per províncies un 63.2% són de Barcelona, el 25.3% de Girona i el 10.55 de Lleida.

7.1.5 Diferències entre les dades sociodemogràfiques i judicials

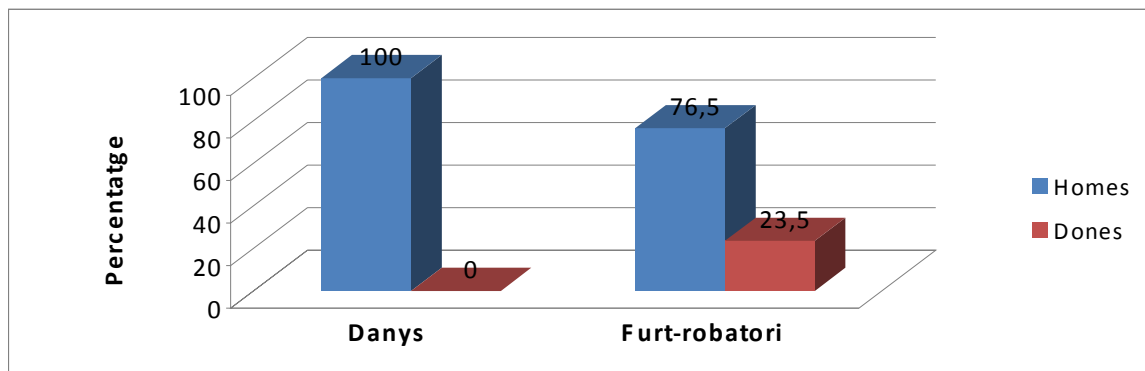
Relacionant el *tipus de fet amb el gènere* de l'infractor trobem que dels delictes contra les persones el 63.8% dels imputats són nois, fet que representen el 44% dels nois imputats enquestats. En el 36.2% són noies que representen el 70% de les noies imputades enquestades.

Gràfic 8: Tipus de fet amb el gènere de l'infractor



Si separem els fets contra les persones en fets sense violència física (amenaces, injúries) dels que sí que n'hi ha, trobem que els nois fan més delictes amb violència (65.3%). En canvi, la distribució s'equilibra en els delictes sense violència (55.6% nois i 44.4% noies). Els delictes contra la propietat en el 82.6% dels imputats són nois i el 17.4% noies.

Gràfic 9: Diferències de gènere infractores



Si diferenciem els danys dels robatoris, trobem que en els delictes per danys sempre són nois els imputats (100%) i en els furts i robatoris el 76.5% són nois i el 23.5% noies.

Quan hi ha combinació d'aquests dos tipus de delictes, contra la propietat i contra les persones, el 83.3% dels imputats són nois i el 16.7% noies.

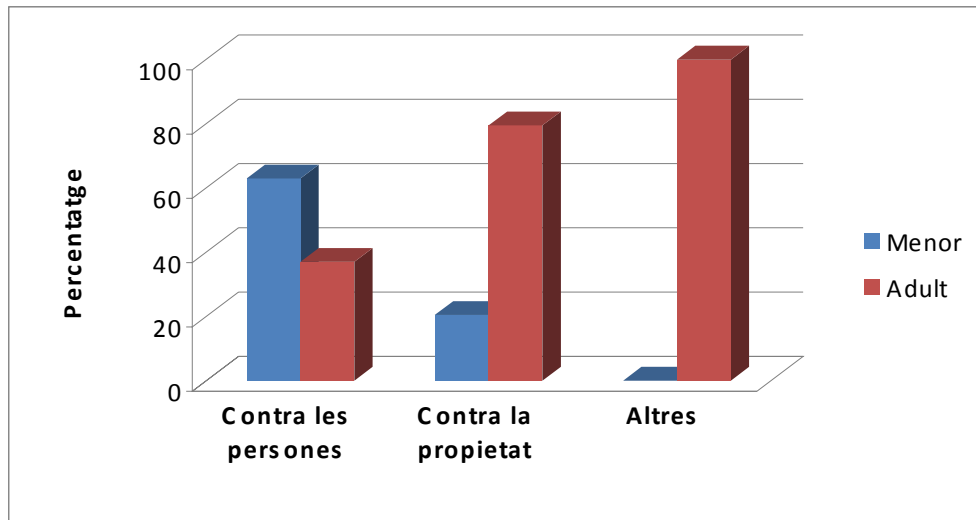
Els fets que no estan inclosos en aquestes categories els hem classificat com altres (receptació, contra la seguretat vial, desordres públics...) suposen el 2.6% dels fets i sempre els imputats són nois. Quan aquesta categoria es combina amb delictes contra la propietat, els imputats també són sempre nois.

La relació entre l'edat i el tipus de fet ens indica que hi ha una distribució similar entre aquests. Tots els tipus de fets es donen a totes les edats i considerem que no semblen un factor decisiu per participar en un programa de mediació.

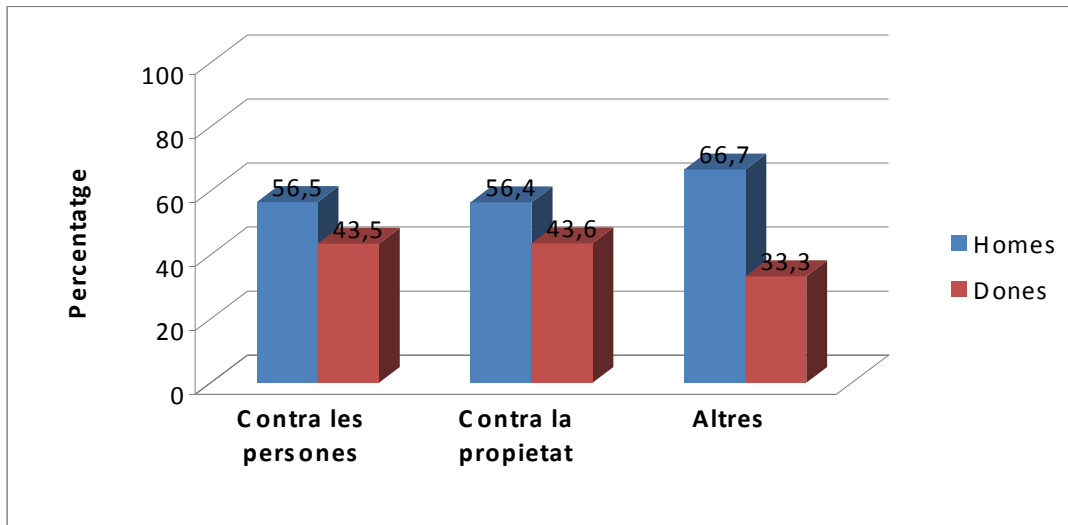
Relacionant les víctimes amb el tipus de fet, segons mostra el gràfic 10 i 11, trobem que en els delictes contra les persones en el 63% dels casos les víctimes són menors d'edat. En el 56.5% les víctimes són homes i en el 43.5% dones.

Dels delictes contra la propietat, el 79.5% de les víctimes són adults. En el 56.4% les víctimes són homes i en el 43.6% dones.

Gràfic 10: Fets segons l'edat de la víctima



Gràfic 11: Fets segons el gènere de la víctima



En els delictes combinats els perjudicats sempre són homes majors d'edat. A la categoria "altres", les víctimes sempre són adults, el 66.7% homes i el 33.3% dones.

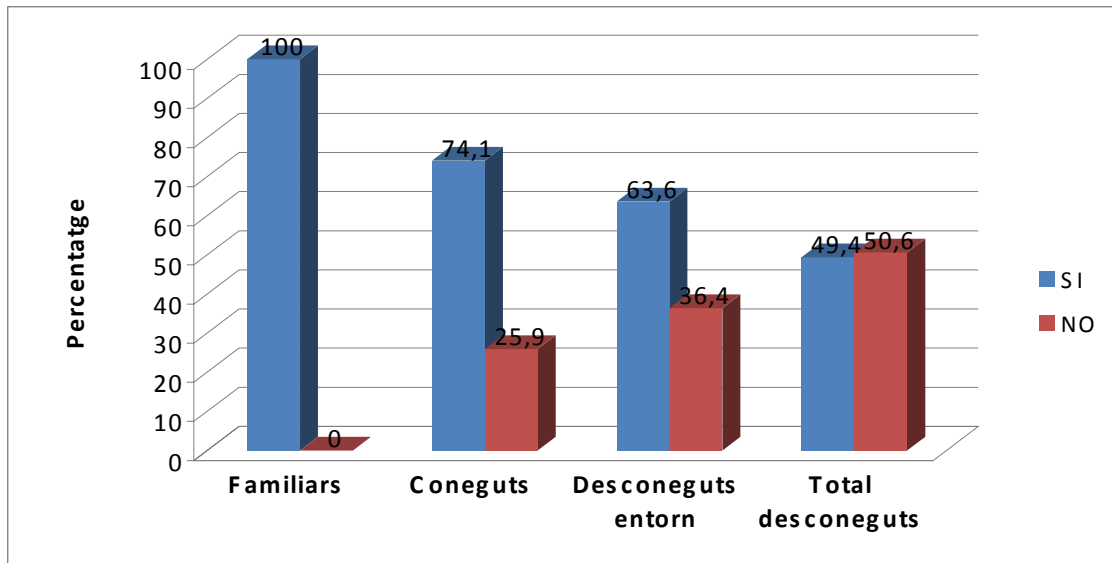
Pel que fa a les dades sobre el procés de mediació, hem relacionat cada aspecte del procés amb la realització de trobada entre les parts.

La participació en el programa és voluntària i el fet que es facin trobades depèn de la decisió de les parts, trobem que el 61,4% dels menors imputats i el 69,5% de les víctimes -perjudicats- realitzin trobades. Entre la trobada i la conciliació trobem que el fet que es produeixi la trobada fa que es doni més la conciliació (99,3%) amb una significació del 0.00 ($\chi^2_{(3)}=7.1$; $P < .001$).

Els escrits de reflexió es donen més quan no hi ha trobada entre les parts (86,3%), també és significativa aquesta relació ($\chi^2_{(1)}=55.5$; $P < .001$). La realització de tasques reparadores és una opció poc escollida, 10,5% del total de casos, i no guarda una relació concreta amb el fet de la trobada. Pel que fa a la reparació econòmica quan hi ha trobada es dona menys (29,4%) que quan no hi ha trobada (41,1%) tot i que el fet de la trobada no guarda relació directa amb la reparació econòmica atès que no té una relació significativa estadísticament.

Comparant el grau de coneixement amb l'opció de fer o no la trobada en el procés de mediació trobem que en el cas que siguin familiars sempre (100%) es prepara una trobada entre les parts. Quan són coneguts es fa una trobada en el 74.1% dels casos.

Gràfic 12: Grau de coneixement segons la trobada



Quan la víctima i l'infractor són desconeguts de l'entorn es fa una trobada en un 63.6%. En canvi, quan són totalment desconeguts en el 50.6% es fa una mediació indirecta, sense trobada, i en el 49.4% es fa mediació directa amb trobada. A mesura que hi ha menys relació de proximitat entre les parts en el procés es tria menys la trobada, i aquesta relació és significativa i inversa estadísticament, ($\chi^2_{(3)} = -18.9$; $P < .001$).

7.1.6 Elements de conclusió. Dades sociodemogràfiques i judicials

Podem resumir que els processos de mediació en el qual hi ha participació de les víctimes/perjudicats tenen en general les característiques següents. Es tracta de menors primaris que estan imputats per fets delictius contra les persones o la propietat, qualificats de delictes, que viuen en zones urbanes o que hi ha concentració de població. Generalment són espanyols, i nois, tot i que les noies imputades trien molt l'opció de la mediació. Les víctimes són generalment adults, tant homes com dones, que poden tenir entre 20 i 45 anys. Les parts opten per participar en el procés de mediació si són coneeguts o totalment desconeguts, i fan la trobada si el grau de coneixença i proximitat entre ells és alt (familiars, coneeguts).

En general s'organitzaria una única trobada entre un menor i una víctima, en la qual es donaria la conciliació entre les parts i on el perjudicat podria demanar una compensació econòmica, o la realització de tasques reparadores o la realització d'un escrit de reflexió, tot i que en el 44,4% de les vegades el procés acaba en la conciliació sense cap altra petició.

7.2 El coneixement del programa de mediació

7.2.1 La informació i l'actitud de la mediadora

En aquest apartat, parlarem sobre la informació que els enquestats tenien prèviament de la mediació i la que se'ls dona. Per aquest motiu al qüestionari, se'ls va demanar la seva opinió sobre si havien sentit a parlar de la mediació abans d'acudir a la justícia, qui els n'havia informat, com havien valorat la informació donada per la mediadora, si s'havia desenvolupat la mediació d'acord amb la informació inicialment oferta i com avaluaven l'actitud de la mediadora al llarg del procés.

Tot això, atenent-nos a la importància que donem a la informació rebuda, al primer contacte que es fa amb les parts implicades, a la coherència del procés i les impressions amb les que s'han quedat les persones ateses en finalitzar el programa de mediació.

Per tant, en primer lloc exposarem les dades referents a la freqüència d'aparició per cadascuna de las preguntes que hem formulat a tota la població enquestada, és a dir, tant víctimes com infractors.

Després veurem les diferències segons les característiques dels enquestats, infractor o víctima, tenim en compte les següents dades sociodemogràfiques: gènere, reincidència i resultat de la trobada.

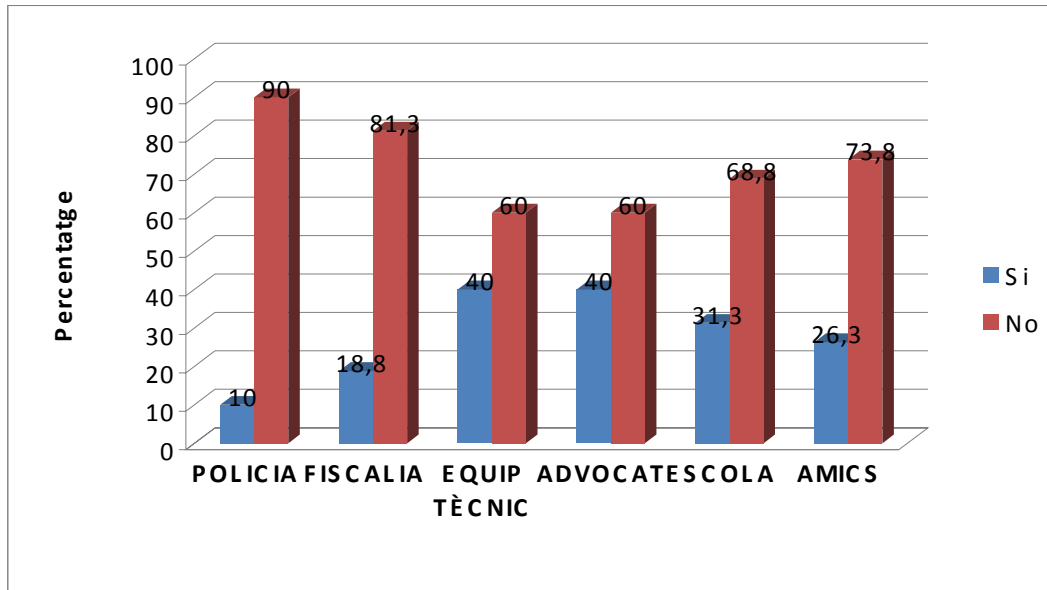
Així mateix, ho hem relacionat amb el grau de satisfacció del programa, l'assoliment del que esperaven inicialment, el valor que es dona al programa de mediació per tal d'aconsellar-lo a familiars i/o coneguts i en quina mesura la justícia els ha permès adquirir una idea justa i educativa de la justícia, entendre la situació de l'altre i solucionar un problema, el qual s'havia produït fora de la justícia, que s'ha gestionat per la justícia i que es resol per les parts dins de la justícia.

7.2.1.1 El coneixement inicial

En referència al primer punt, si han sentit a parlar de la mediació, la distribució de les respostes tant de víctimes com d'infractors, ens permet constatar que:

- Del total de 209 persones enquestades (114 imputats i 95 víctimes), el 61,7% no havien sentit a parlar de la mediació abans d'acudir a la justícia, enfront del 38,3% que sí que n'havien sentit a parlar.
- D'aquest 38,3% tant infractors com víctimes, que sí que tenien algun tipus de coneixement sobre la mediació, en el gràfic 13, podem veure qui els va informar.

Gràfic 13: Informació sobre mediació



- D'aquestes persones que havien sentit a parlar de la mediació el 40 % es van assabentar principalment a través dels advocats i el 40% per la mediadora de l'equip tècnic. En menor mesura van ésser informats a través de l'escola (31%), els amics (26,3%), la fiscalia (18,8%) i la policia (10%).

7.2.1.2 Els infractors

Respecte als 114 menors enquestats, 66 no havien sentit a parlar del procés de mediació, dels quals el 77,3% són homes i el 22,7% són dones.

Dels 48 que havien sentit a parlar del procés de mediació, el 68'8% són homes i el 31'3% són dones.

Dels 114 imputats, hi ha 87 no reincidents i 27 reincidents. D'aquests, 84 són homes i 30 són dones.

En l'anàlisi que fem de les dades, s'observa que no s'aprecien diferències estadísticament significatives respecte a la reincidència i la informació prèvia que tenien de la mediació. Dels reincidents, només el 33,3% havien sentit a parlar prèviament de la mediació, el que ens porta a considerar que no per estar informats prèviament no reincideixen.

Tampoc no sembla significatiu el gènere a l'hora de valorar el fet de tenir informació o no, pel que podríem considerar altres variables de caràcter personal, familiar, escolar, social i cultural per considerar la reincidència.

7.2.1.3 Les víctimes

Respecte a les 95 víctimes, 63 no havien sentit a parlar prèviament de la mediació, el 58,7% són homes i el 41,3% són dones, i 41,3% eren menors i el 58,7% eren adults.

Dels 32 que havien sentit a parlar de la mediació, el 59,4% són homes i 40,6% són dones, i el 34,4% eren menors i el 65,6% adults.

Aquesta diferència, entre infractor i víctima, encara que no aparegui com a significativa quant a la informació prèvia, que segons hem vist tenen més menors que víctimes, pensem que pot ser degut al mateix circuit del procés, segons el qual, el menor passa per comissaria, parla amb el seu advocat, fiscalia i la mediadora de l'equip tècnic.

Mentre que la víctima, majoritàriament té la primera informació a través de la mediadora de l'equip tècnic, com es pot observar a la taula següent.

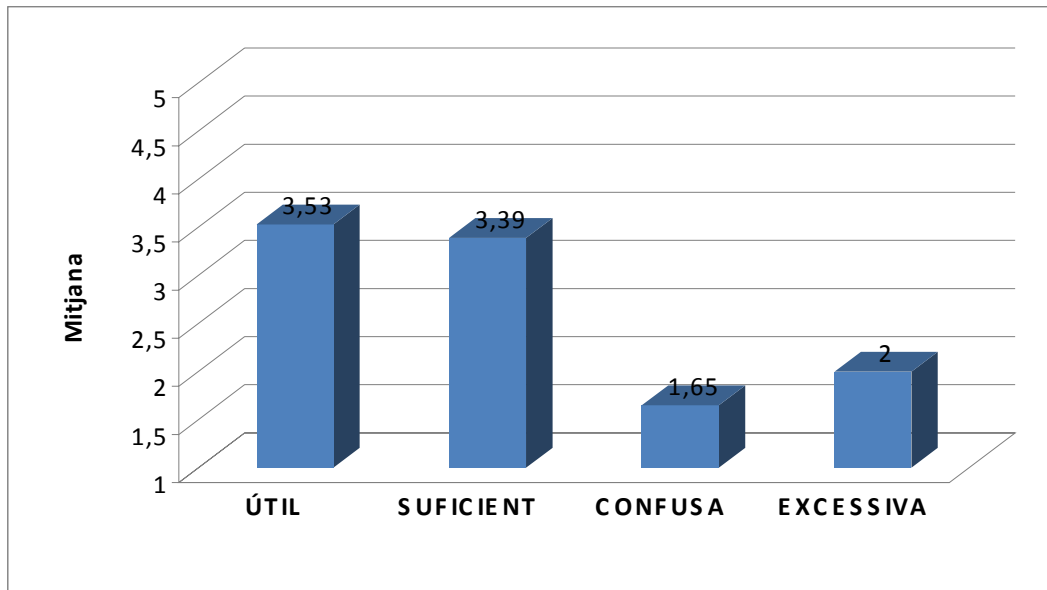
Taula 1: Qui va informar la víctima

Qui informa		Nre.	%
Policia	No	30	93.7
	Sí	2	6.3
Fiscalia	No	25	78.1
	Sí	7	21.9
Equip tècnic	No	18	56.2
	Sí	14	43.8
Advocat	No	26	81.2
	Sí	6	18.8
Amics	No	23	71.9
	Sí	9	28.1
Escola	No	24	75.0
	Sí	8	25.0

Respecte a la valoració que es fa de l'explicació donada per la mediadora, els enquestats podien valorar la pregunta amb una escala de cinc opcions: molt poca (1), poca (2), bastant (3), molt (4) i moltíssim (5).

D'acord amb el gràfic 14, podem dir que:

Gràfic 14: valoració de la informació donada per la mediadora



Dels 209 enquestats, el 94,70% (bastant el 51,2%, molt el 28,2, i moltíssim el 15,3%), valoren la informació donada per la mediadora com a útil, tant les víctimes com els infractors ($x=3,53$). El 94'20% la valoren com a suficient ($X=3,39$).

Per tant, podem dir que:

- No hi ha diferències significatives entre víctimes i infractors ni entre el gènere dels menors a l'hora de valorar l'explicació donada per la mediadora.
- S'observen diferències significatives quant a l'explicació donada per la mediadora i la reincidència. Els menors reincidents valoren més útil l'explicació que els no reincidents ($t_{(112)} = -2,140$; $P < .01$). També s'observa una tendència dels menors reincidents a considerar l'explicació donada per la mediadora com a excessiva ($t_{(112)} = -1,879$; $P < 01$).

7.2.2 Elements de conclusió: El coneixement del programa de mediació

A nivell general, de l'anàlisi efectuada destaquem que l'explicació donada per la mediadora està considerada majoritàriament útil i suficient i també poc confusa i excessiva, fets que són valorats adequadament tant per víctimes com per infractors.

Quan correlacionem la variable de tipus de fet i la informació donada, trobem que amb independència del tipus de delictes, tant infractors com víctimes, valoren com a adequada la informació donada per la mediadora.

En correlacionar la utilitat i la suficiència de l'explicació donada per la mediadora amb l'expectativa sobre el programa, es pot constatar que:

- Els enquestats que consideren la informació útil i suficient han aconseguit el que esperaven participant en la mediació.
- Han presentat un alt grau de satisfacció respecte a l'actitud de l'altra part, els acords aconseguits i el procés en la seva totalitat.
- D'altra banda es pot dir que aquests es corresponen amb els que aconsellarien en major grau la mediació a familiars i coneguts i que també la mediació els ha permès millorar la idea de la justícia, entendre la situació de l'altre i solucionar el problema.
- Tanmateix no hem trobat una correlació significativa amb els que aconsegueixen un grau de satisfacció respecte a la reparació econòmica.

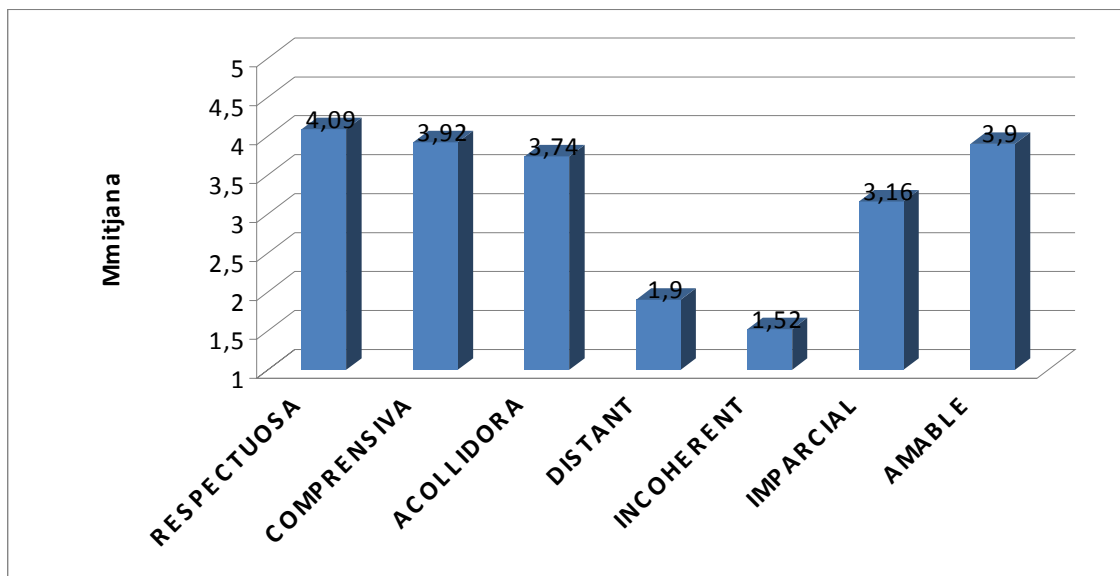
En correlacionar l'explicació donada per la mediadora *com a confusa i excessiva*, es pot constatar que no apareixen relacions directes amb les variables anteriorment esmentades.

7.3 Valoració de l'actuació de la mediadora

El nostre interès per recollir la valoració que els usuaris fan de la nostra actuació dins del marc de la mediació ens permetria rebre una retroalimentació molt interessant.

En línies generals observant el gràfic 15 podem manifestar que l'actuació de la mediadora ha estat descrita pels enquestats, tant infractors com víctimes, majoritàriament com a molt amable (48,8%), respectuosa i comprensiva.

Gràfic 15: L'actuació de la mediadora



D'altra banda, podríem assenyalar que han trobat que la seva actuació ha estat poc distant (47,8%) i molt poc incoherent (53,6%), considerant alhora l'esmentada actuació bastant imparcial (41,1%)

Si fem una descripció de cadascun dels ítems qualificadors, podríem destacar que la resposta referent a un tracte respectuós de la mediadora seria en grau de molt i/o moltíssim (amb un 36,8% cadascun dels graus). Per tant seria l'ítem que més han valorat els enquestats com a característica en positiu de l'actuació de la mediadora.

L'altre ítem més valorat seria el d'amabilitat, seguit del de comprensiva i acollidora.

Mentre que la imparcialitat en l'actuació de la mediadora s'ha mantingut en una resposta majoritària de bastant (41,1%).

Amb aquestes dades podríem concretar que l'actuació de la mediadora en la mediació ha estat sobretot respectuosa, amable i també comprensiva i acollidora. Ítems positius que assenyalen una figura propera a les persones que tenen un conflicte, ja siguin víctimes o infractors, que respecta i comprèn el seu conflicte, i els acull amb un tracte amable.

Les persones que han participat en un procés de mediació en línies generals consideren la mediadora molt poc incoherent i poc distant; ítems que concorden amb les respostes anteriorment esmentades en referència als ítems positius.

Ara bé, per què les parts implicades consideren la mediadora bastant imparcial? Per què no hi ha un posicionament més a prop en els extrems de poc o molt?

La neutralitat/imparcialitat en un procés de mediació des del punt de vista dels implicats, ja siguin víctimes o infractors, pot resultar complicada perquè en general hi ha una tendència subjectiva per part dels protagonistes a pensar que la mediadora es posiciona en un lloc o en un altre, afavorint una situació o una altra, depenent en gran mesura del resultat o dels acords obtinguts en el procés de mediació. Podrien dir que és difícil que surti tothom amb la mateixa idea o el mateix equilibri envers el grau de satisfacció dels acords.

Si aquesta dada l'observem en relació amb les respostes facilitades per les víctimes i pels infractors de manera diferenciada, ens trobem que tant l'un com l'altre se situen en la mateixa franja de percentatges, amb una petita diferència que assenyalava que les víctimes troben la mediadora més imparcial que els infractors. De totes maneres estadísticament no seria significativa aquesta diferència.

Analitzant les postures dels infractors i de les víctimes separatament envers l'actuació de la mediadora, remarquem que les diferències entre aquests en relació amb les respostes

és minsa, destacaríem que majoritàriament les víctimes valoren l'actuació, de respectuosa, comprensiva, acollidora i imparcial de la mediadora, més que l'infractor.

Mentre que l'infractor valora més, una actuació distant, incoherent, i amable de la mediadora, que la víctima. Tot i així remarcar que són diferències gens significatives, però interessants.

Tenint en compte la reincidència dels infractors caldria assenyalar que tampoc no s'observen diferències significatives entre les respostes d'uns i altres. Comparant, malgrat les mínimes diferències en percentatges, podríem assenyalar que els infractors reincidents consideren quelcom més respectuosa, amable, comprensiva, i acollidora la postura de la mediadora. Per contra els no reincidents la consideren quelcom més distant, incoherent i imparcial/neutral.

En relació amb el gènere no hi ha pràcticament diferències entre les respostes dels uns i dels altres; tot i així podríem dir que les dones consideren més els ítems positius de l'actuació de la mediadora que els homes. Tot i que els homes la consideren quelcom més imparcial. De totes maneres estadísticament no hi ha diferències significatives.

Respecte al coneixement previ del programa de mediació en relació amb la valoració de l'actuació de la mediadora no s'observen elements significatius pel que fa a les respostes donades en el sentit de si n'eren o no coneixedors del procés. Aquest fet sembla no haver estat determinant en relació amb la resposta posteriorment donada que valorava l'actuació de la mediadora.

En relació amb si el procés s'ha desenvolupat d'acord amb la informació inicial donada, destaquem les dades següents:

En un 95,2% consideren *que el procés de mediació s'ha desenvolupat d'acord amb la informació inicial donada*, i no és significatiu el valor mitjà de 3,57 respecte de víctimes i infractors.

Es tracta, per tant, d'un percentatge suficientment elevat com per valorar que s'ha mantingut la coherència respecte al que inicialment es va informar.

7.3.1 A tall de reflexió general

En relació amb la informació sobre el procés de mediació, un percentatge molt alt dels enquestats, no n'havien sentit a parlar amb anterioritat. És a dir, que encara que actualment la mediació pugui estar més divulgada que anys enrere, aquesta pràctica com a sistema pacífic de resolució de conflictes encara no està suficientment incorporada en la nostra societat. Som els professionals del camp penal qui els informem majoritàriament.

Del total de les persones que hem enquestat, un percentatge molt alt, no havien sentit a parlar d'aquesta amb anterioritat. És a dir, que encara que actualment la mediació pugui estar més divulgada que anys enrere, aquesta pràctica com a sistema pacífic de resolució de conflictes encara no està suficientment incorporada en la nostra societat.

Per tant podríem plantejar-nos la conveniència de fer una difusió més àmplia entre diferents estaments (escola, policia, serveis comunitaris, fiscalia...) amb l'objectiu de fer arribar a tots els ciutadans una altra manera de resoldre els conflictes.

Respecte a l'explicació donada per la mediadora, s'ha considerat a nivell general com a útil i suficient, i no hi ha hagut cap diferenciació en el tipus de delictes.

Considerant les dades obtingudes, podem concloure que les explicacions que oferim, sobre les quals a vegades ens plantejem dubtes, són adequades i comprensibles per a les parts implicades en la mediació.

Respecte a l'actuació de la mediadora, podríem dir en termes generals que la seva actitud és respectuosa, amable, comprensiva i acollidora, i que mostra un discurs coherent i imparcial.

I podem constatar que el procés de mediació s'ha desenvolupat d'acord amb la informació inicial donada.

Globalment i després de fer una anàlisi de les dades obtingudes dels 209 enquestats, podem concloure a l'apartat de la informació i l'actitud de la mediadora que inicialment les nostres impressions respecte a la població atesa s'han corroborat. Per exemple, que els reincidents valoren més positivament el programa de mediació com una alternativa per resoldre el seu conflicte, i al mateix temps per evitar la via judicial.

Cal destacar determinades dades que per sorprenents respecte a les impressions inicials, no podem deixar d'esmentar:

- La reincidència no té a veure amb la informació rebuda inicialment.
- El tipus de delicte no és determinant a l'hora de participar en un programa de mediació.
- En termes generals la mediació deixa satisfeta les parts, que majoritàriament ho recomanarien als seus familiars i/o coneguts.
- La satisfacció dels acords està relacionada amb la satisfacció del procés en la seva totalitat i d'aconsejar la mediació.

De tot aquest estudi, considerem que podríem proposar els següents temes per tal de millorar la nostra intervenció:

- Fer una adaptació del programa al tipus de població que atensem, tenint en compte els canvis personals, familiars, escolars, socials, i a la diversitat cultural dels menors que són objecte de la nostra intervenció.
- Fer la difusió del programa, per una banda, ja que ha resultat que la majoria de les persones ateses no havien sentit a parlar de la mediació i, per l'altra, perquè les bondats del programa en fan necessari una divulgació, que permeti el compromís de la societat per ajudar i donar suport als individus a resoldre els conflictes i a trobar les solucions més adients per ells mateixos.

Per finalitzar destaquem que:

- Un alt percentatge dels enquestats, infractors i víctimes, no havien sentit a parlar de la mediació i que els que n'havien sentit a parlar, havien estat informats majoritàriament per professionals del camp penal. Per altra banda, el fet d'estar informats no fa que els infractors no reincideixin.
- En relació amb la informació donada per la mediatadora, majoritàriament és valorada com a útil per les parts implicades i l'atenció que han rebut per part d'aquesta ha estat valorada com a respectuosa i neutral, i que se sentien alhora acollits i escoltats.
- També es posa de manifest que la participació en el programa de mediació està motivada per la possibilitat de poder resoldre el conflicte/ delictes i arribar a acords per tal d'aconseguir la solució més adient, tenint en compte els interessos de cada part, en tots els aspectes personal, emocional, educatiu, familiar, socials, econòmic i penal.
- La satisfacció en el resultat fa que aconsellin la mediació com la manera més adequada de resoldre els conflictes, ja que al llarg del procés, han pogut entendre la postura de l'altra part i han estat capaços de solucionar el conflicte dialogant. Cal afegir que les parts implicades consideren que el procés s'ha desenvolupat d'acord amb la informació inicialment donada al mateix temps que han millorat la idea de la justícia.

7.4 Els sentiments i les emocions en el procés de mediació

En aquest apartat analitzarem les respostes obtingudes a partir del qüestionari sobre els sentiments a l'inici i al final de la mediació. Primer analitzarem els resultats de cada una de les preguntes següents:

- Com et/se senties/sentia en iniciar la mediació, i en quin grau?
- Com et/se senties/sentia en finalitzar la mediació, i en quin grau?

Els sentiments que es valoren són preocupació, tranquil·litat, sorpresa, satisfacció, ràbia, por i indiferència. Els enquestats podien valorar cadascun d'aquests amb una escala de cinc opcions: molt poca (1), poca (2), bastant (3), molt (4) i moltíssim (5).

De seguida analitzarem les respostes donades pels enquestats, segons si pertanyen al grup d'infractors o de víctimes.

Després valorarem els resultats obtinguts entre el creuament d'aquestes preguntes i les següents dades sociodemogràfiques:

1. gènere de l'infractor i de la víctima
2. edat de l'infractor i de la víctima
3. mediació directa o indirecta
4. tipus de delicte
5. reincidència de l'infractor

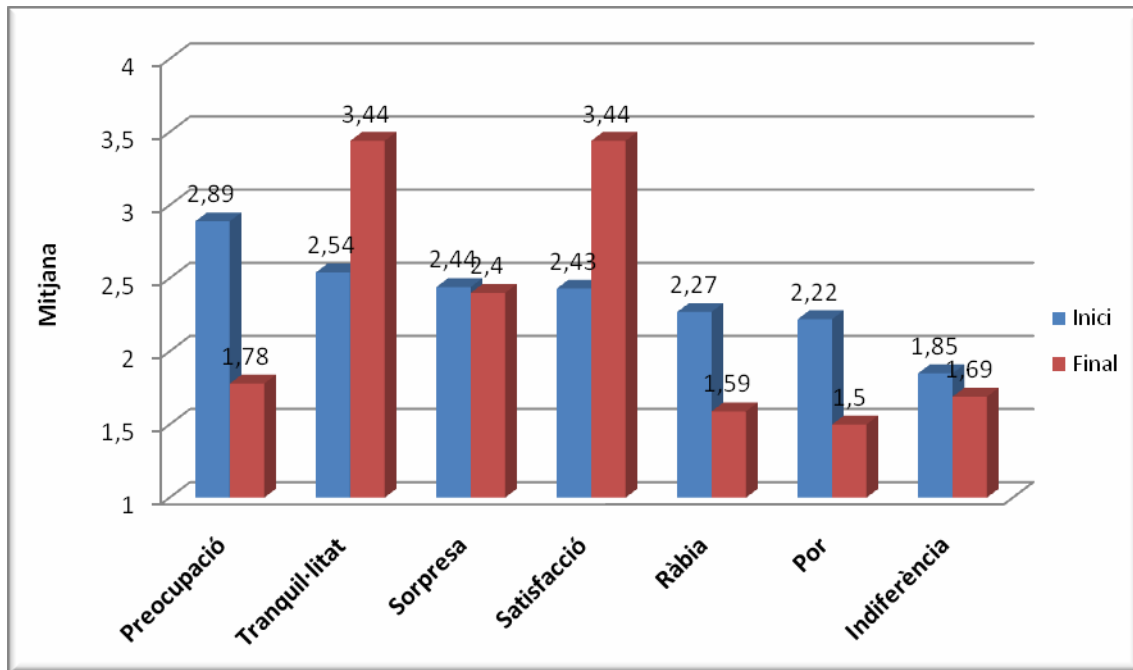
I finalment, descriurem les correlacions entre els sentiments en començar i en finalitzar la mediació, així com una breu valoració dels resultats.

7.4.1 Els sentiments en iniciar i finalitzar la mediació

Començarem a comentar els resultats generals obtinguts a partir de les preguntes ja relatades en l'apartat 7.4. Per tant, els resultats inclouen les respostes tant d'infractors com de víctimes.

D'acord amb el gràfic 16, en iniciar la mediació els sentiments més destacats són preocupació ($x= 2,89$), tranquil·litat ($x= 2,54$), sorpresa ($x= 2,44$) i satisfacció ($x= 2,43$), seguides de ràbia ($x=2,27$), por ($x= 2,22$) i indiferència ($x=1,85$).

Gràfic 16: Sentiments en l'inici i final de la mediació



Al final de la mediació els sentiments que més puntuació mitjana tenen són tranquil·litat ($x=3,44$), satisfacció ($x=3,44$) i sorpresa ($x=2,4$). En canvi, els que menys s'identifiquen són la ràbia ($x=2,27$) i la por ($x=1,5$).

Comparant les puntuacions que es donen al principi i al final del procés de la mediació observem que hi ha un augment dels sentiments de tranquil·litat (+0,90) i de satisfacció (+1,01). Es dona un descens en la resta de sentiments, dels quals cal destacar la disminució de la ràbia (-0,68), la por (-0,72) i la preocupació (-1,11). La indiferència i la sorpresa també disminueixen, però no de manera tan marcada.

A l'inici de la mediació s'observa que les persones que presenten por també solen presentar ràbia i preocupació. En canvi, quan se sent indiferència aquesta correlaciona amb la tranquil·litat.

Les correlacions entre els sentiments a l'inici i al final de la mediació són les que segueixen:

El sentiment de preocupació a l'inici està relacionat amb els sentiments de por, sorpresa i tranquil·litat (-, 460**) i amb la ràbia, por, preocupació i tranquil·litat (-, 188**) en finalitzar la mediació. És a dir, si una persona presenta preocupació quan es comença la mediació també sentirà por, sorpresa i no sentirà tranquil·litat, i al final continuarà sentint

preocupació i por (disminuïdes), sentirà també ràbia i no tranquil·litat (que haurà augmentat).

Si senten tranquil·litat a l'inici, aquesta està relacionada amb als sentiments d'indiferència (,156*), satisfacció (,177*), sorpresa (-,185*), por (-,423**) i preocupació (-, 460**) a l'inici i als sentiments de tranquil·litat (,271**), por (-,251**) i preocupació (-,269**) en finalitzar la mediació. Les persones que al principi senten tranquil·litat, també senten indiferència i satisfacció, i senten menys sorpresa, por o preocupació i al final continuen sentint preocupació, però no por ni preocupació.

El sentiment de ràbia a l'inici de la mediació està relacionat amb els sentiments de por, indiferència i sorpresa i al final de la mediació amb els sentiments de ràbia, preocupació i indiferència.

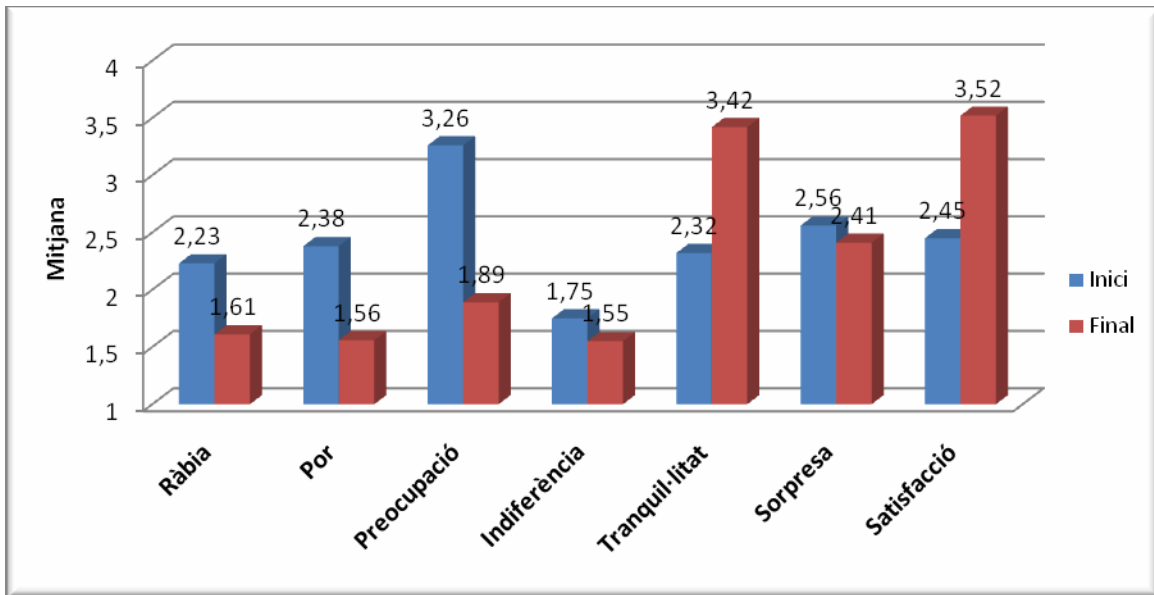
Podem dir, doncs, que quan apareix un sentiment que podríem qualificar com a positiu (satisfacció, per exemple) aquest ve acompanyat d'altres amb similar connotació i al final de la mediació s'observa un augment en la seva valoració. Quan a l'inici presenten un sentiment valorat com més desagradable, també s'acompanya d'altres de similars i al final veiem una disminució de la valoració.

Continuarem l'anàlisi comentant les diferències entre els sentiments d'infractors i víctimes.

7.4.2 El sentiments dels infractors

Com es pot observar en el gràfic 17, quan s'inicia la mediació els menors infractors han valorat com el sentiment més present la preocupació (x=3,26), seguit de sorpresa (x=2,56), satisfacció (x=2,45), por (x= 2,38), tranquil·litat (2,32) i ràbia (x=2,23). El menys valorat és la indiferència (x=1,75).

Gràfic 17: Sentiments dels infractors a l'inici i al final



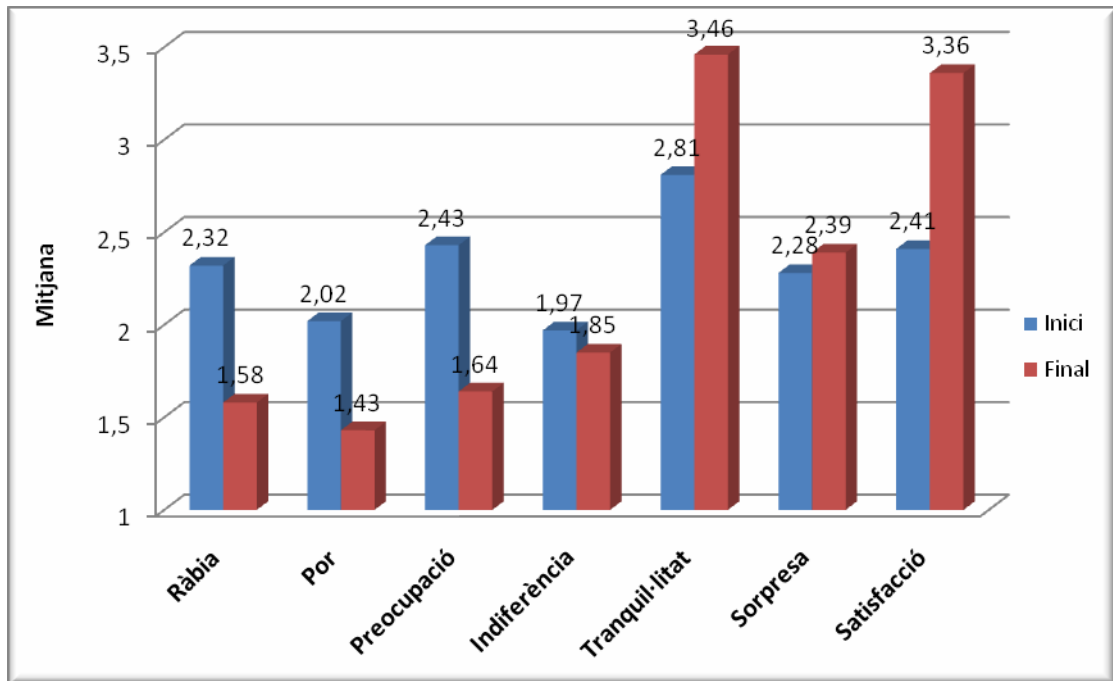
En finalitzar el programa, els sentiments més presents són la satisfacció ($x=3,52$) i la tranquil·litat ($x=3,42$), s'observa, en la línia del resultats generals, que hi ha un augment d'aquests dos sentiments. En la resta de sentiments es produeix una disminució, que és més marcada en els casos de la preocupació, la por i la ràbia.

7.4.3. El sentiments de les víctimes

Per la seva banda, com es pot observar en el gràfic 18, les víctimes presenten a l'inici de la mediació la tranquil·litat com a sentiment més valorat ($x=2,81$). Per darrere trobem preocupació ($x=2,43$), satisfacció ($x=2,41$), ràbia ($x=2,32$), sorpresa ($x=2,28$), por ($x=2,02$) i, finalment, indiferència ($x=1,97$).

En acabar la mediació trobem, igual que en el cas dels infractors, un augment de la tranquil·litat i la satisfacció i que aquests són els sentiments més valorats ($x=3,46$ i $x=3,36$ respectivament). La resta de sentiments disminueix, les disminucions més marcades són en els casos de la preocupació ($-0,79$), la ràbia ($-0,74$) i la por ($-0,59$).

Gràfic-18: Sentiments de les víctimes a l'inici i al final

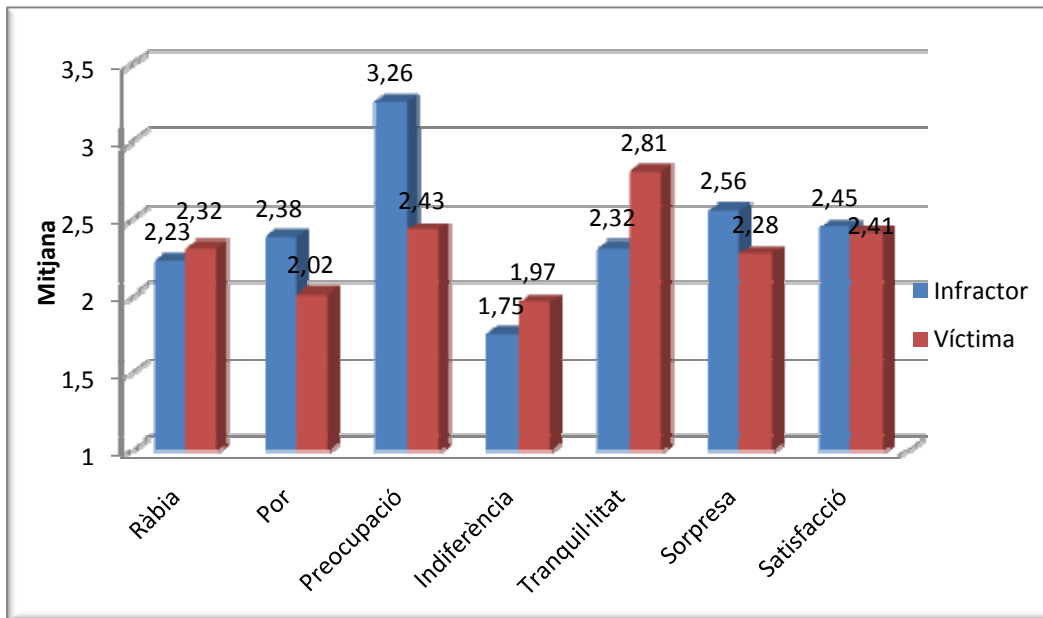


7.4.4 Comparació entre els sentiments dels infractors i víctimes en iniciar la mediació

Quan es comparen els resultats d'infractors i víctimes a l'inici del procés veiem que el sentiment de preocupació és molt més present en els infractors i, de manera no tant marcada, por, sorpresa i satisfacció. En canvi, les víctimes puntuen més alt en els casos d'indiferència, tranquil·litat i ràbia.

Aquestes diferències són significatives en els casos de por ($t_{(207)} = 2,25$; $P < .01$), preocupació ($t_{(207)} = 5,62$; $P < .01$), sorpresa ($t_{(207)} = 2,05$; $P < .01$), indiferència ($t_{(207)} = 1,84,74$; $P < .01$) i tranquil·litat ($t_{(207)} = 3,82$; $P < .01$). Els infractors senten més preocupació, por i sorpresa. Les víctimes senten més indiferència i tranquil·litat que els infractors.

Gràfic 19: Sentiments a l'inici dels infractors i víctimes



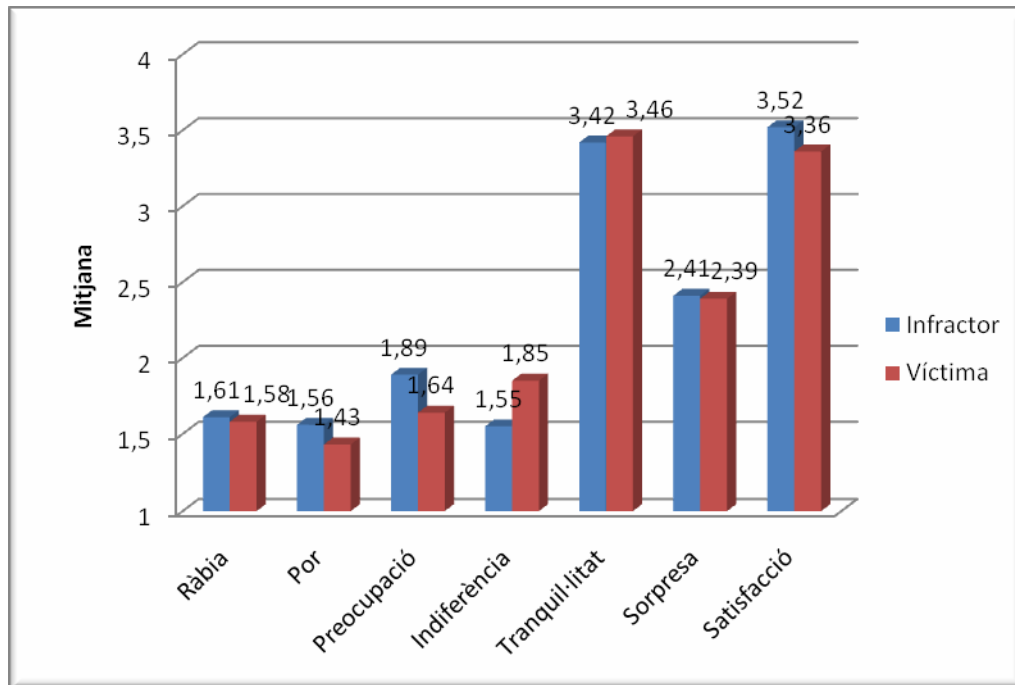
7.4.5 Comparació entre els sentiments dels infractors i víctimes en finalitzar la mediació

Al final del procés veiem que les diferències entre infractor i víctima no són tan marcades. Uns i altres consideren que els sentiments més presents són la tranquil·litat i la satisfacció i, amb una puntuació més baixa, la sorpresa.

Tot i presentar un perfil més similar que a l'inici, sí que es pot detectar que els infractors es mostren més satisfets, sorpresos, preocupats, espantats i enrabiats que les víctimes i les víctimes se senten més tranquil·les i indiferents que els infractors.

Aquestes diferències, no obstant això, únicament són en els casos de la preocupació ($t_{(207)} = 2,09$; $P < .01$) i la indiferència ($t_{(207)} = -2,74$; $P < .01$). Al final de la mediació els infractors senten més preocupació i les víctimes més indiferència. Respecte als altres sentiments no hi ha diferències significatives.

Gràfic 20: Sentiments al final dels infractors i víctimes

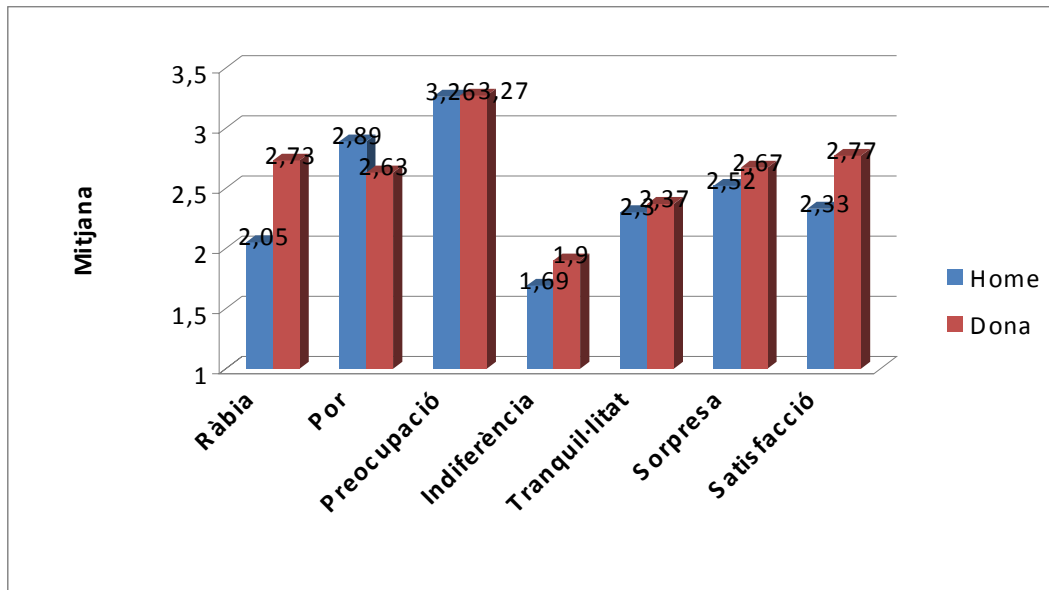


7.4.6 Els sentiments i les dades sociodemogràfiques

Gènere de l'infractor

Com es pot observar en el gràfic 21, veiem que les dones infractores senten a l'inici més satisfacció, indiferència, tranquil·litat, ràbia i sorpresa que els homes. En canvi, els homes infractors senten més por. Però, aquestes diferències són significatives únicament en el cas de la ràbia. Les dones diuen sentir entre poca i bastant de ràbia i els homes, poca.

Gràfic 21: Els sentiments a l'inici segons el gènere infractor



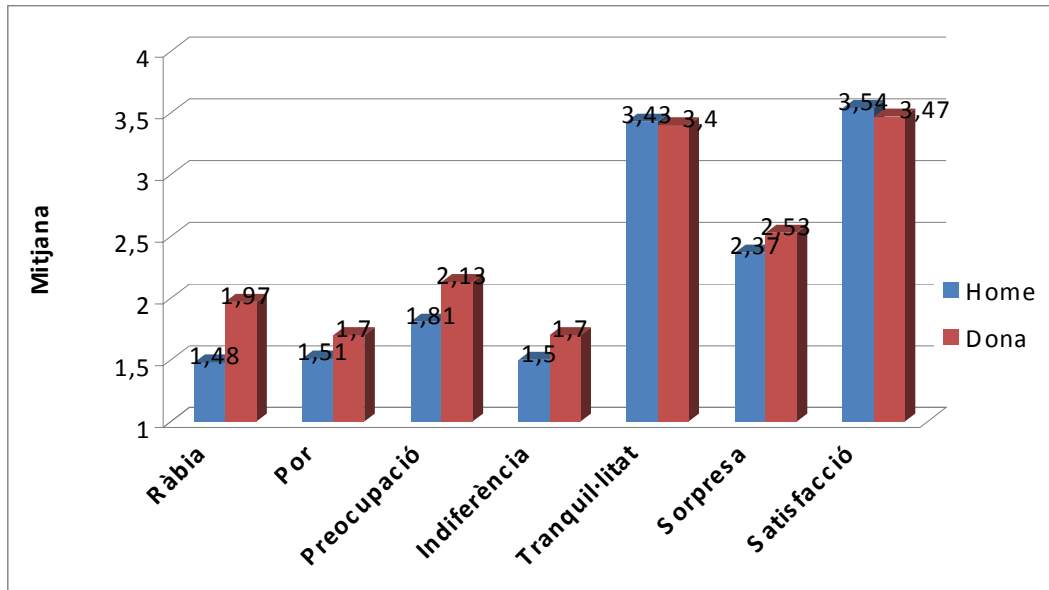
Els sentiments més presents al final del procés són, tant en homes com en dones, satisfacció, tranquil·litat i sorpresa, i amb uns valors força semblants. L'ordre de la valoració de la resta del sentiments sí que canvia entre homes i dones.

Com es pot observar en el gràfic 22, els homes presenten, per aquest ordre, preocupació, por, indiferència i ràbia. En canvi, per a les dones la ràbia és un sentiment més present i se situa per darrera de la preocupació.

S'observa, a més, que a excepció de la tranquil·litat i la satisfacció que tenen unes mitjanes molt similars i una mica més elevades en el cas dels homes, en la resta de sentiments les dones sempre puntuen més alt.

L'única diferència estadísticament significativa, però, és el cas de la ràbia ($t_{(112)} = -2,73$; $P < .01$). Les dones senten més ràbia al final de la mediació que els nois.

Gràfic 22: Els sentiments al final segons el gènere de l'infractor

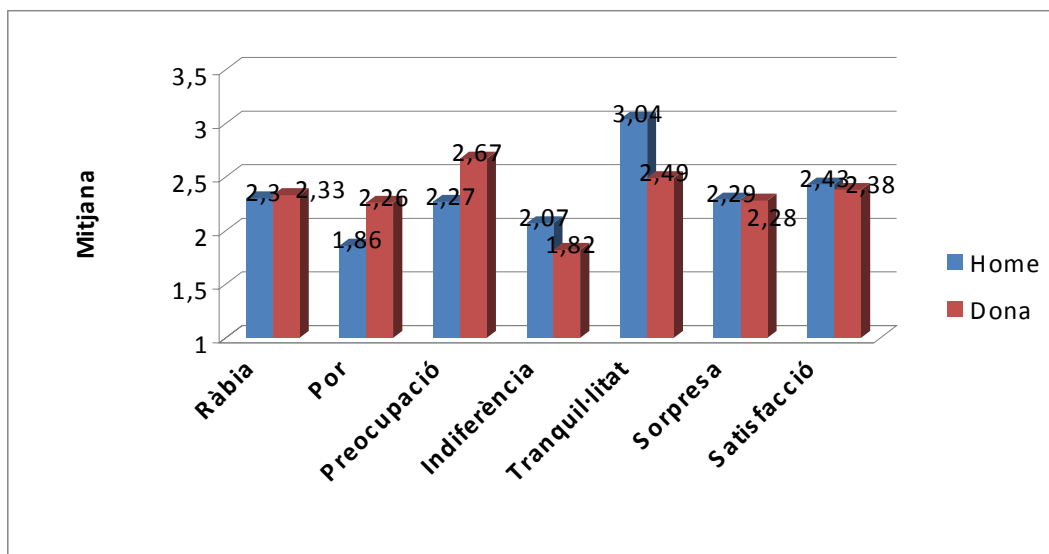


Gènere de la víctima

En el cas de les víctimes, veiem en el gràfic 23, que a l'inici els homes senten més tranquil·litat, satisfacció i indiferència que les dones.

La diferència és significativa quant a la tranquil·litat ($t_{(93)} = 2,84$; $P < .01$). Els homes se senten més tranquils que les dones. Les dones tendeixen a sentir més por i preocupació.

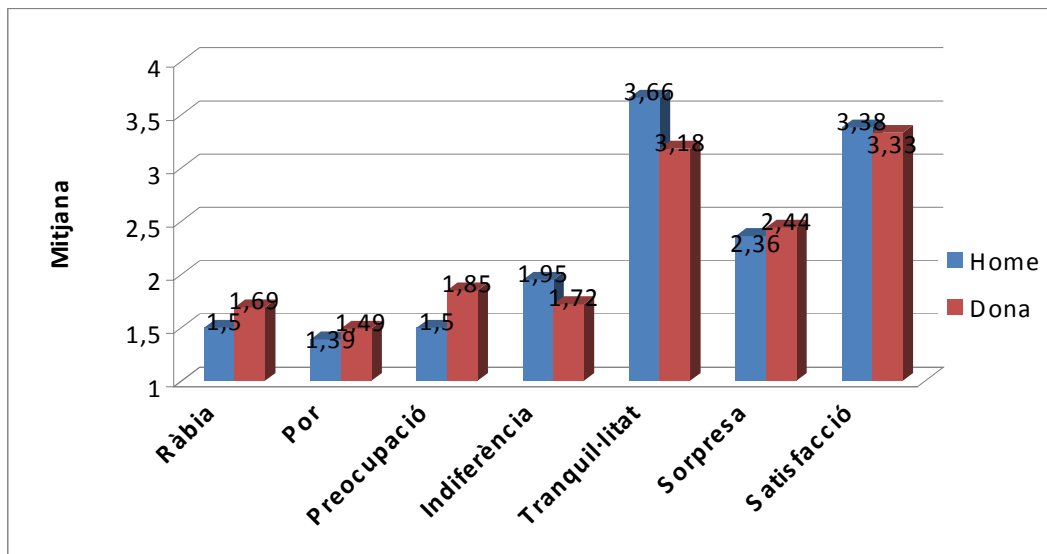
Gràfic 23: Els sentiments a l'inici segons el gènere de la víctima



Igual que a l'inici, quan ha acabat la mediació, les mitjanes dels sentiments de tranquil·litat, satisfacció i indiferència dels homes són superiors a les de les dones. Aquestes senten més preocupació, ràbia, indiferència i por.

Les diferències són significatives en relació amb la tranquil·litat ($t_{(93)} = 2,65$; $P < .01$) i preocupació ($t_{(93)} = -2,19$; $P < .01$). Al final del procés els homes continuen sentint-se més tranquils que les dones i aquestes més preocupades que ells.

Gràfic 24: Els sentiments al final segons el gènere de la víctima



Edat de la víctima

Les víctimes menors senten més indiferència a l'inici ($t_{(93)} = 1,92$; $P < .01$) i final ($t_{(93)} = 2,20$; $P < .01$) que les víctimes adultes.

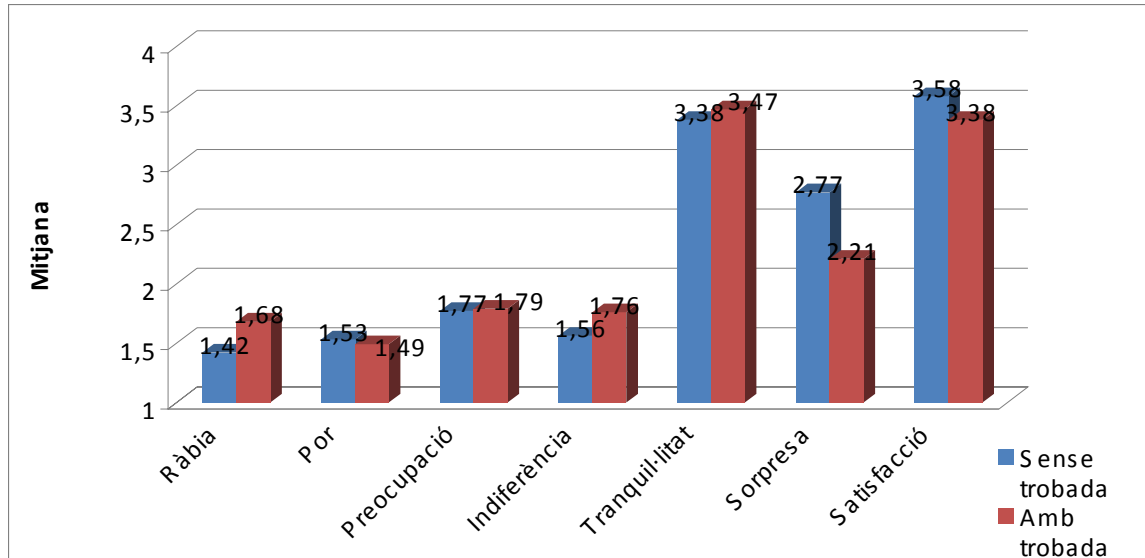
Una qüestió que es plantejava era si hi havia diferències o similitud entre les persones que participaven o no en una trobada entre infractor i víctima.

Mediació directa (amb trobada) o indirecta (sense trobada)

Tant si hi ha trobada com si no, les mitjanes més altes es donen en els casos de la satisfacció, la tranquil·litat i la sorpresa. Hi ha més satisfacció, sorpresa i por amb mediació indirecta, sense trobada. La mitjana és més elevada en els sentiments de tranquil·litat, indiferència, preocupació i ràbia quan hi ha hagut trobada.

Les diferències, però, són estadísticament significatives en el cas de la ràbia ($t_{(207)} = -2,11$; $P < .01$) i sorpresa ($t_{(207)} = 3,72$; $P < .01$). Si hi ha trobada, la ràbia és més present que si no n'hi ha hagut. Al final, si no s'ha fet trobada, hi ha més sorpresa.

Gràfic 25: Sentiments segons la trobada

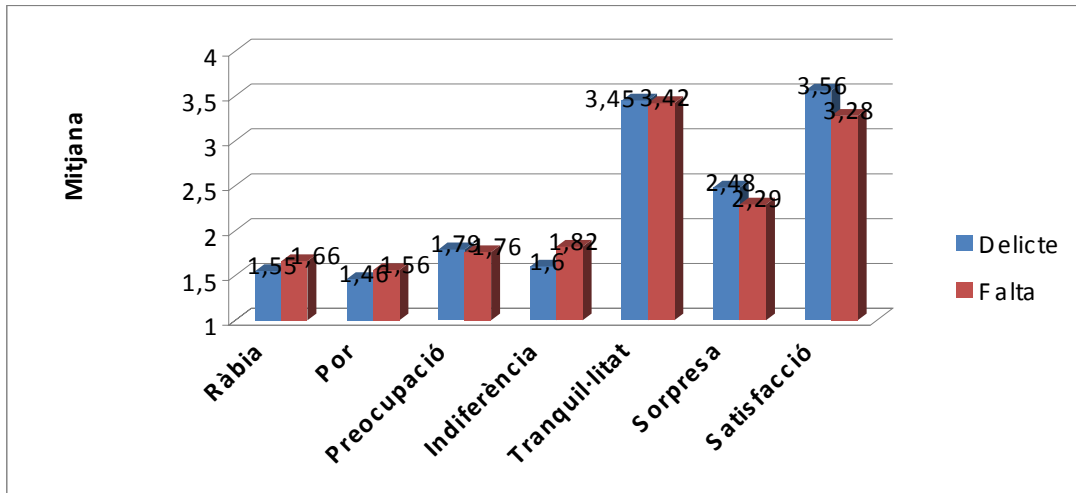


Tipus de fets

En aquest cas també trobem que, tant en el cas de falta com el de delicte, els sentiments amb mitjanes més elevades són la satisfacció, la tranquil·litat i la sorpresa.

En els casos on es participa en el programa per un delicte, la satisfacció, la sorpresa, la tranquil·litat i la preocupació són més altes que quan s'ha participat per una falta. En canvi, la indiferència, la por i la ràbia són més altes quan es participa per una falta que quan s'ha fet per un delicte. No obstant això, aquestes diferències únicament són significatives en relació amb la satisfacció ($t_{(207)} = 1,63$; $P < .01$) i la indiferència ($t_{(207)} = -2,03$; $P < .01$). Hi ha més satisfacció al final si el fet és un delicte i més indiferència si és una falta.

Gràfic 26: Sentiments segons el tipus de fets

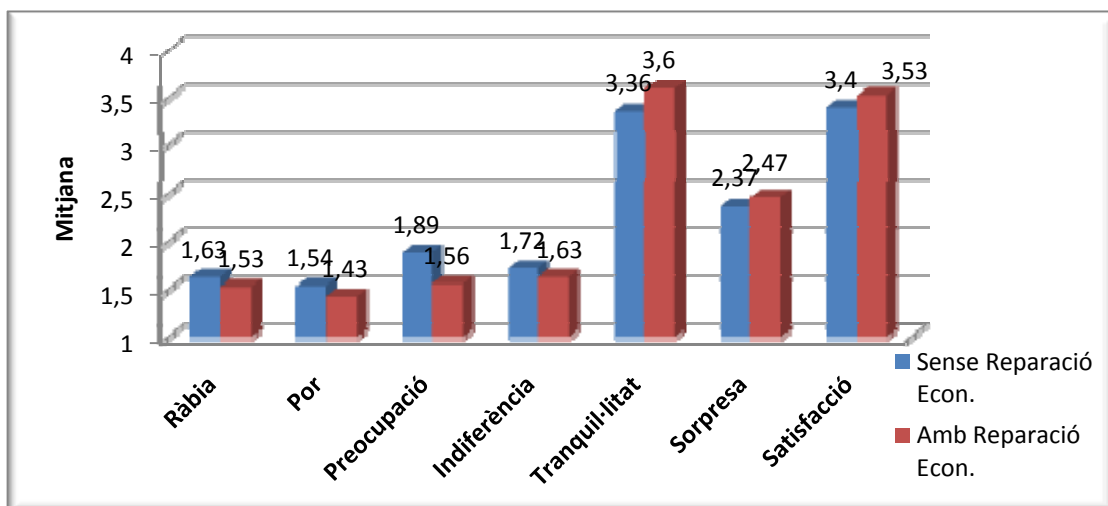


Reparació econòmica

S'observa una puntuació més alta en els sentiments de tranquil·litat, satisfacció i sorpresa quan durant el programa s'ha realitzat reparació econòmica. La preocupació, la indiferència, la ràbia i la por augmenten en els casos sense reparació econòmica.

Les diferències són significatives en els sentiments de tranquil·litat i preocupació. Hi ha una tendència de sentir més tranquil·litat al final si hi ha hagut reparació econòmica ($t_{(207)} = -1,77$; $P < .01$). Hi ha més preocupació si no hi ha hagut reparació econòmica ($t_{(207)} = 2,64$; $P < .01$).

Gràfic 27: Sentiments finals segons la reparació econòmica



7.4.7 La valoració i les seves relacions

Es va plantejar la possibilitat que els sentiments que s'han sentit tant a l'inici com al final estiguessin relacionats amb la valoració final del programa. Per això, s'ha fet l'estudi estadístic entre les preguntes referides als sentiments i la pregunta "En quin grau aconsellaries el procés de mediació als teus coneguts i/o familiars si es trobessin en les mateixes circumstàncies?".

Els que més aconsellarien la mediació són els que al final senten satisfacció.

Les persones que senten indiferència al final de la mediació la recomanarien menys a familiars i/o coneguts.

7.4.8 Elements de conclusió

Tenint en compte aquests resultats, podem deduir que el procés mediador ha tingut influència sobre els sentiments que presenten totes les persones que han participat en aquest estudi. Veiem que han augmentat sentiments considerats positius com són la tranquil·litat i la satisfacció i que disminueixen altres valorats de menys agradables com la por, la preocupació i la ràbia.

Entenem que, tenint en compte la vivència del procediment judicial que té l'infractor és comprensible que, en iniciar-se la mediació, aquests sentin més por i preocupació que les víctimes i que aquestes se sentin més tranquil·les i indiferents. Al final del procés les diferències dels sentiments d'aquests dos grups no són tan marcades. No obstant això, tot i que uns i altres han disminuït els seus sentiments de preocupació i d'indiferència, els infractors continuen sentint-se més preocupats i les víctimes més indiferents. Hem de tenir present que els infractors continuen pendents de la resolució judicial a diferència de les víctimes que poden considerar el procés més tancat.

Respecte als sentiments segons el gènere de l'infractor ens plantejàvem si el fet que les dones sentin més ràbia podia estar relacionat amb la tipologia dels fets pels quals participen en el programa. Malgrat això, segons l'anàlisi estadística no es troben diferències significatives en aquest sentit.

En el cas de les víctimes, els homes són més tranquils a l'inici i al final de la mediació que les dones. Les dones estan més preocupades al final.

Quant a les diferències respecte a l'edat de la víctima, que sentin més indiferència quan són menors, pensem que podria ser a causa tant d'una dificultat per expressar els seus sentiments o per reconèixer-los o bé per tenir la intenció de no mostrar-los per mantenir una imatge d'ells mateixos més impertorbable.

Respecte a les diferències observades en els casos on s'ha dut a terme la trobada o no, pensàvem que el fet que hi hagi més ràbia quan hi ha trobada i més sorpresa quan no hi ha podien estar relacionades amb la tipologia dels fets (contra la propietat o les persones).

Creiem que els sentiments que impliquen un o altres podien ser distints. Aplicant la prova T no trobem diferències significatives, però quan s'ha fet una anàlisi multivariable, sí. S'ha observat que quan hi ha hagut trobada, solen ser fets contra les persones i que infractor i víctima són coneguts, això podria explicar per què hi ha més ràbia. Quan no es fa la trobada, en general, són delictes contra la propietat i infractor i víctima no es coneixen.

Seguint amb la línia de l'anàlisi multivariable, tenint en compte que com hem dit, els delictes solen ser contra la propietat, podem entendre per què és en els casos dels delictes on hi ha més satisfacció. Són els casos on hi ha hagut reparació econòmica i es podria valorar que les conseqüències més directes dels fets, els danys, han estat resolts. A més de sentir-se més satisfets, també s'han sentit més tranquils, satisfets i menys preocupats.

7.5 La responsabilitat

En aquest apartat analitzarem l'atribució de responsabilitat dels fets. Primer comentarem els resultats de la pregunta següent:

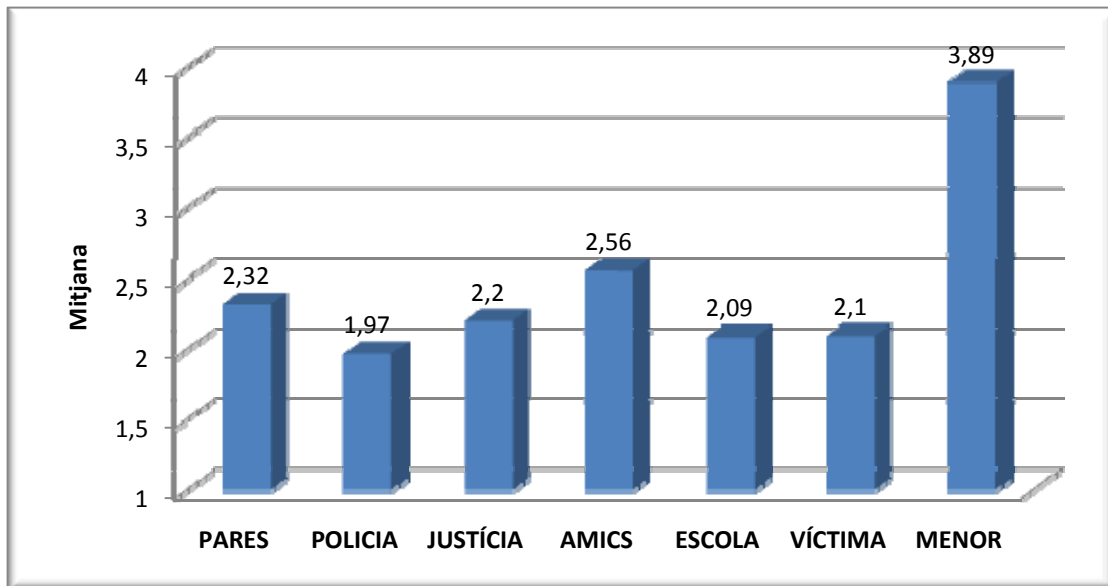
- Creus que tenen alguna responsabilitat en els fets els grups següents: pares, policia, justícia, amics, escola, víctima, menor infractor?

Després analitzarem les respostes donades pels enquestats, segons si pertanyen al grup d'infractors o de víctimes. Seguidament, seran descrits els resultats obtinguts amb el creuament de la pregunta i les dades sociodemogràfiques.

7.5.1 L'atribució de la responsabilitat dels fets

Les dades generals indiquen que l'infractor i víctima responsabilitzen més al propi menor ($x= 3,9$), als amics ($x= 2,6$), als pares ($x=2,3$), a la justícia ($x= 2,2$) a la víctima ($x= 2,1$), a l'escola ($x= 2,1$) i a la policia ($x= 2$).

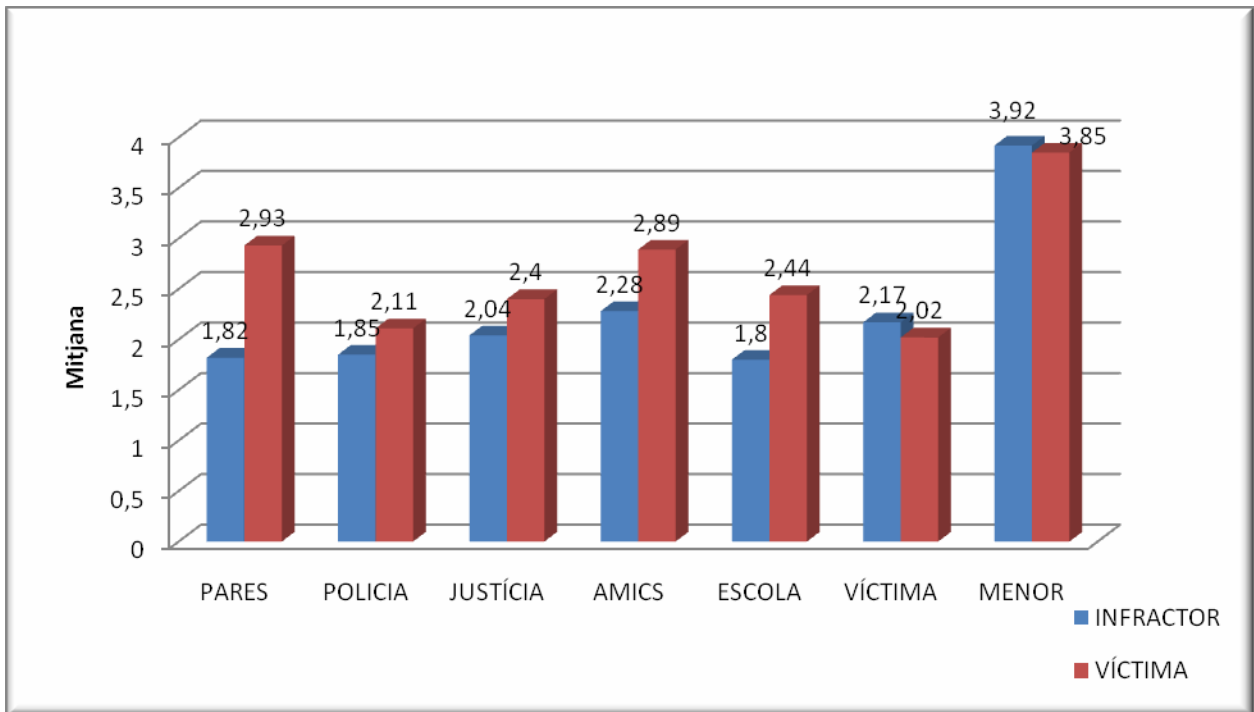
Gràfic 28: L'atribució de responsabilitat



Com es pot observar en el gràfic 28, l'atribució de responsabilitat entre infractor i víctima són molt diferents. Les víctimes consideren més responsables els menors infractors, els pares, els amics i l'escola. Els infractors es consideren més responsables ells mateixos, els amics i la víctima.

Però, les diferències en l'atribució de responsabilitat són significatives per a les víctimes que consideren més responsables els pares ($t_{(207)} = -6,187$; $P < .01$), la justícia ($t_{(207)} = -2,131$; $P < .01$), els amics ($t_{(207)} = -3,601$; $P < .01$) i l'escola ($t_{(207)} = -3,801$; $P < .01$).

Gràfic 29: Responsabilitat segons l'infractor-víctima



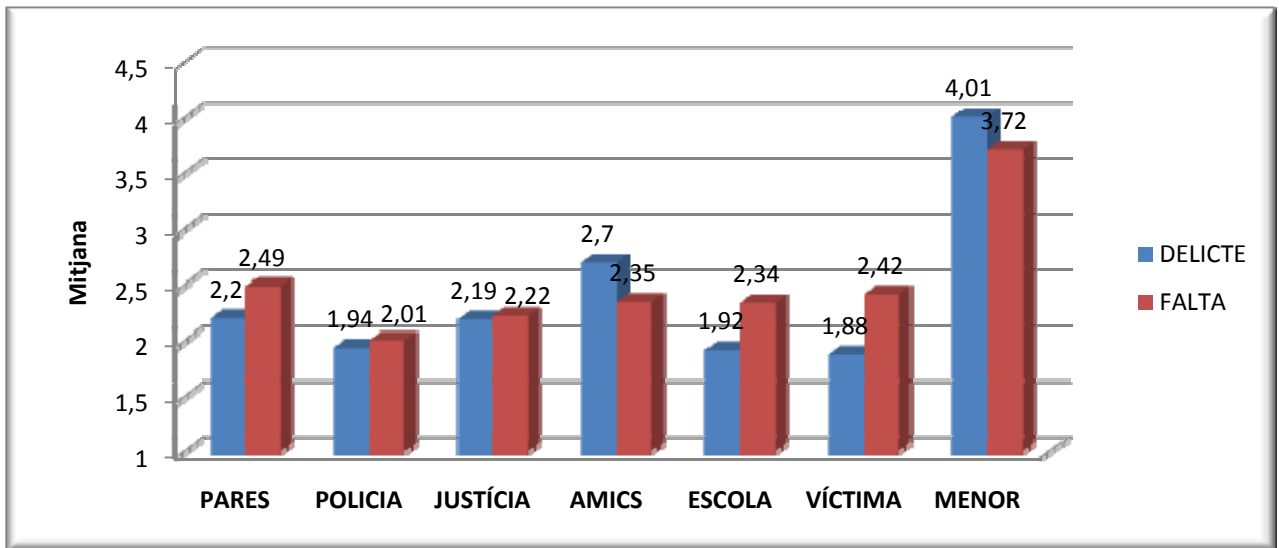
7.5.2 Relació entre la responsabilitat i les dades sociodemogràfiques

Ara analitzarem els resultats obtinguts del creuament entre l'atribució de la responsabilitat i les següents dades sociodemogràfiques: tipus de delicte, gènere infractor, reincidència i edat de la víctima.

Tipus de fets

L'atribució de la responsabilitat canvia segons els tipus de fets. Si és un delicte es responsabilitza més al menor infractor ($t_{(207)} = 1,98$; $P < .01$), i als amics ($t_{(207)} = 1,97$; $P < .01$). En canvi, si és una falta es responsabilitza més els pares, els amics i les pròpies víctimes. Però les diferències són significatives en relació amb l'escola ($t_{(93)} = -2,40$; $P < .01$) i a les víctimes ($t_{(93)} = -3,18$; $P < .01$).

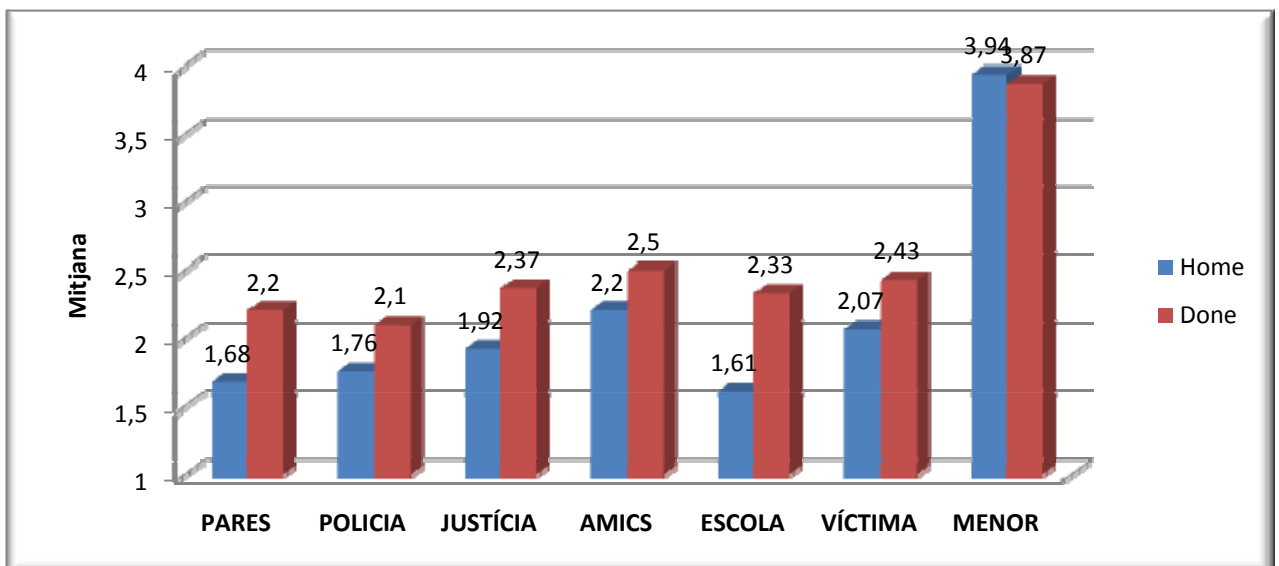
Gràfic 30: Responsabilitat segons el tipus de fets



Gènere infractor

Quant al gènere infractor, observem que els nois es responsabilitzen més a si mateixos que les noies, i que les noies en general atribueixen més la responsabilitat als altres grups. Les diferències són significatives en relació amb l'atribució de la responsabilitat als pares ($t_{(112)} = -2,044$; $P < .01$), a la justícia ($t_{(112)} = -1,808$; $P < .01$), i a l'escola ($t_{(112)} = -3,090$; $P < .01$). Les noies responsabilitzen més als pares, a la justícia i a l'escola que els nois, totes atribucions de tipus extern.

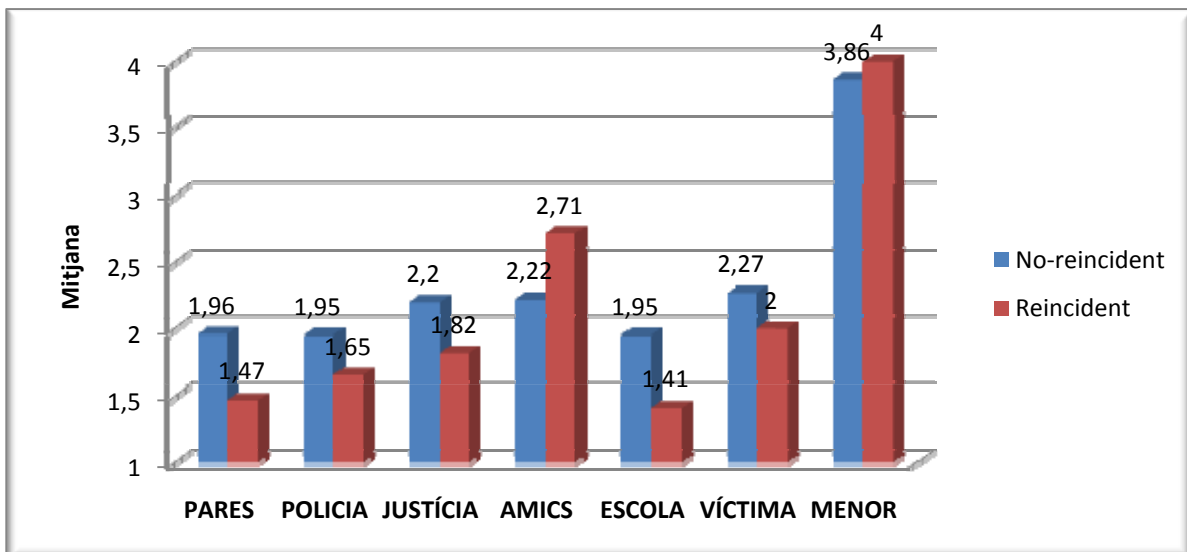
Gràfic 31: Responsabilitat segons el gènere



Reincidència

D'acord amb el gràfic 32, els infractors de manera general assumeixen la seva pròpia responsabilitat quant al fet delictiu. Les mitjanes dels reincidents i no reincidents són bastant elevades en comparació a les dels altres grups. Malgrat que no hi ha diferències estadísticament significatives, els reincidents responsabilitzen més els amics i les víctimes, i els no reincidents més les víctimes i després els amics.

Gràfic 32: Responsabilitat segons reincidència

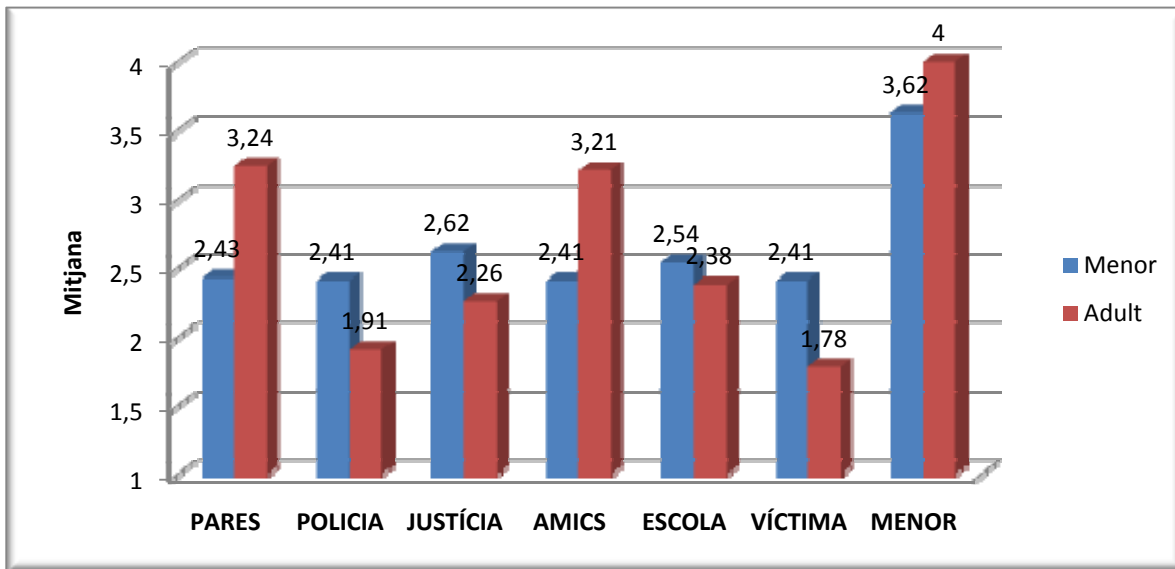


Edat de les víctimes

En relació amb l'edat de les víctimes observem en el gràfic 33 que els adults responsabilitzen més l'infractor, els pares, els amics i l'escola. Els menors també identifiquen l'infractor com el més responsable. Tenen una puntuació més elevada que els adults en els altres grups, a excepció dels pares i dels amics a qui responsabilitzen poc.

Observem diferències estadísticament significatives entre les víctimes, els adults responsabilitzen més als pares ($t_{(93)} = -2,89$; $P < .01$), i als amics ($t_{(93)} = -3,14$; $P < .01$), les víctimes menors més a ells mateixos ($t_{(93)} = 2,71$; $P < .01$), i a la policia ($t_{(93)} = 1,96$; $P < .01$).

Gràfic 33: Responsabilitat segons l'edat de la víctima



Elements de conclusió

L'atribució de la responsabilitat se centra prioritàriament en el mateix menor i seguidament en els amics.

Aquesta dada correspon a la percepció que en l'adolescència el major grau d'influència recau en el grup d'iguals.

Les víctimes consideren més responsables els pares, la justícia, els amics i l'escola que als infractors. Els infractors potser tendeixen a atribuir-se-la a ells mateixos, i resten importància a la influència dels altres grups remarcant la seva autonomia autopercebuda.

Les víctimes adultes responsabilitzen més els pares i els amics, i les víctimes menors més a elles mateixes i la policia. Les víctimes adultes poden tenir tendència a distanciar-se més i a veure la responsabilitat més compartida.

Les víctimes menors també assumeixen més responsabilitat en el conflicte. Potser hagin contribuït més pels tipus de fets, que pensem que podrien tractar-se més de fets contra les persones, que no sigui víctima genuïna o que sentin més inseguretat.

Els infractors reincidents es responsabilitzen més de les seves accions que els infractors primaris. Els primaris, més a l'escola.

Una altra dada destacable és que les dones infractores responsabilitzen més els pares, la justícia i l'escola.

7.6. Motivacions, expectatives i satisfacció

En aquest apartat analitzarem les motivacions i expectatives, així com també la satisfacció que presenten els infractors i les víctimes en participar en un programa de mediació. Primer analitzarem els resultats de cada una de les preguntes següents:

1. Perquè vas/va decidir participar en el programa de mediació?

Les motivacions valorades són: Per agilitar-ne el procés; Per reparar/sentir-se reparada econòmicament al/com a perjudicat-ada; Per reparar/ sentir-se reparat-ada personalment al/com a perjudicat-ada; Per evitar el judici; Per participar en la solució del conflicte; Per evitar més patiment a la família; Per poder parlar del que va passar; Perquè no tenia una altra opció, i Perquè el fet era poc important.

2. En quina mesura has/ha aconseguit el que esperaves/esperava participant en el programa de mediació.

3. De seguida analitzarem les respostes donades pels enquestats, segons si pertanyen al grup d'infractors o de víctimes.

7.6.1 Descripció dels resultats

En primer lloc, analitzarem perquè els enquestats van decidir participar en el programa de mediació. Després analitzarem les diferències entre infractors i víctimes.

Taula 2. Per què va decidir participar en el programa de mediació?

<i>Motivacions</i>	<i>Mitjana</i>
Per participar en la solució del conflicte	3,59
Per evitar el patiment a la família	3,43
Per poder parlar del que va passar	3,3
Per evitar el judici	3,27
Per reparar/ sentir-se reparat-ada personalment al/com a perjudicat-ada	3,1
Per agilitar-ne el procés	2,93
Per reparar/sentir-se reparada econòmicament al/com a perjudicat-ada	2,4

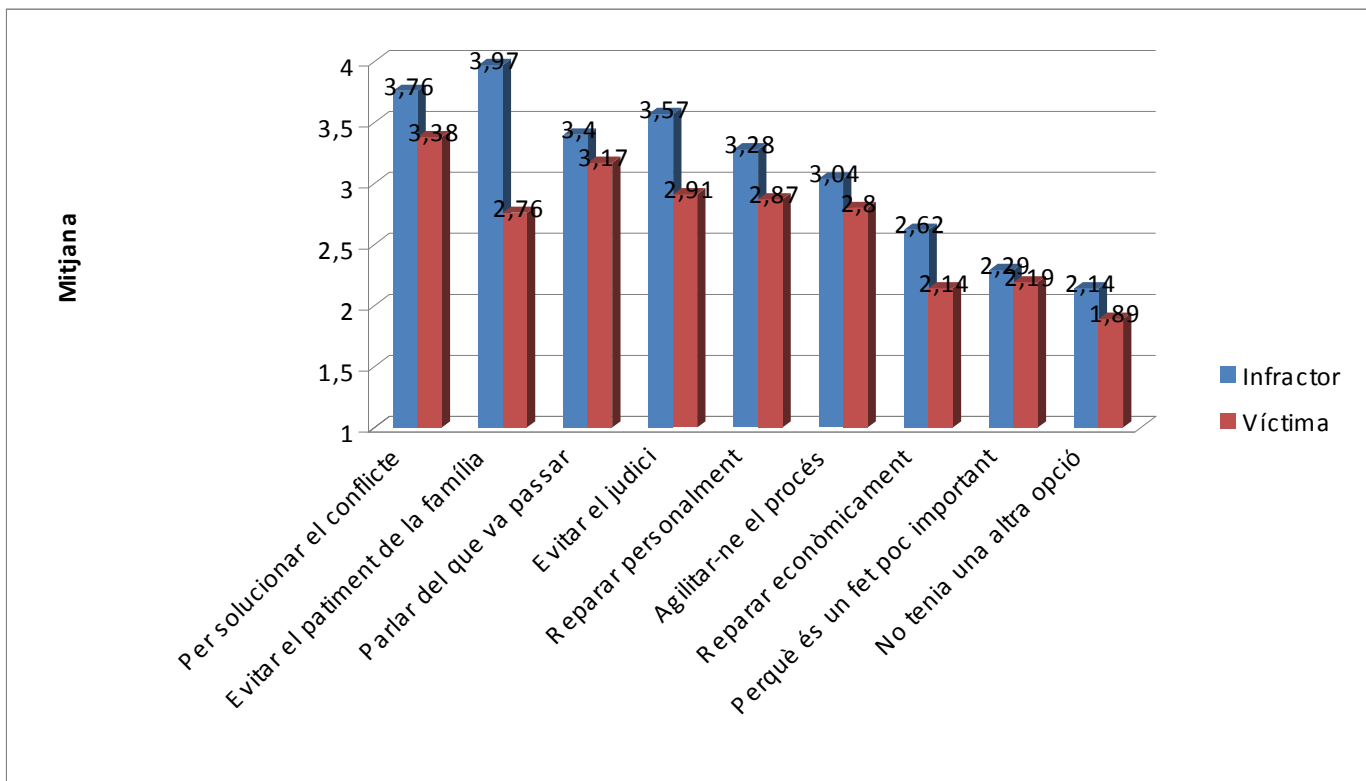
Perquè el fet era poc important	2,24
Perquè no tenia una altra opció	2,03

D'acord amb la taula 2, les dades generals indiquen que la motivació principal és la solució del conflicte, seguida d'evitar el patiment de la família, parlar del que va passar, evitar el judici, reparar/sentir-se reparat personalment, agilitar el procés, reparar/sentir-se reparat econòmicament, perquè és un fet poc important i no tenia una altra opció.

Les diferències entre infractor i víctima són significatives en els ítems següents: els infractors han puntuat de forma més elevada reparar econòmicament ($t_{(207)} = 2,92$; $P < .01$), reparar personalment ($t_{(207)} = 2,47$; $P < .01$), evitar el judici ($t_{(207)} = 3,92$; $P < .01$), participar en la solució del conflicte ($t_{(207)} = 2,75$; $P < .01$) i evitar patiment a la família ($t_{(207)} = 7,0$; $P < .01$).

No hi ha diferència significativa en les motivacions següents: agilitar-ne el procés, parlar del que va passar, no tenia una altra opció, és un fet poc important.

Gràfic 34: Motivacions dels infractors i de les víctimes



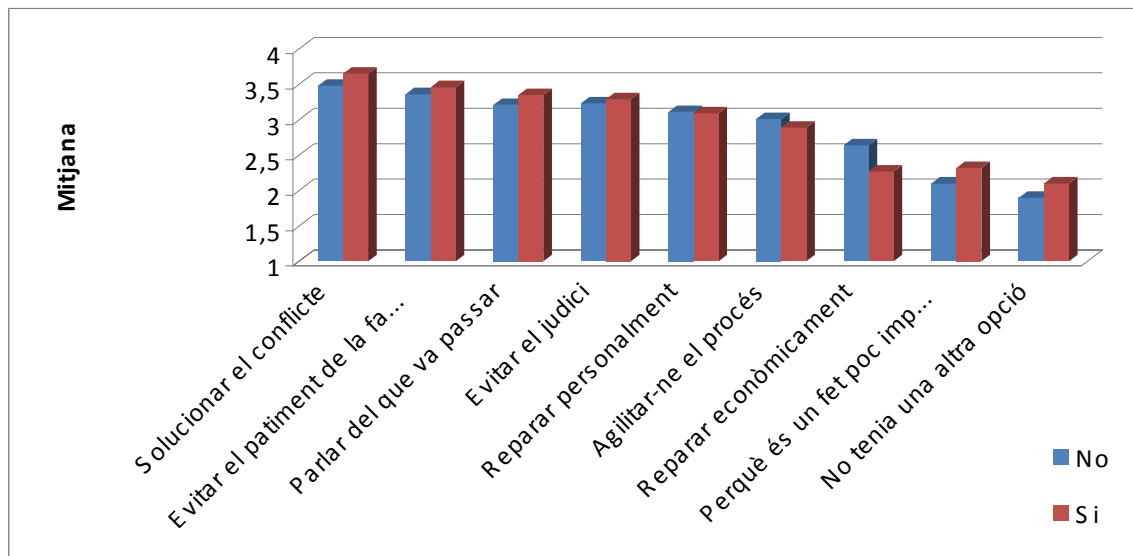
7.6.2 Motivacions i les relacions amb els dades sociodemogràfiques

Mediació directa o indirecta

La motivació per reparar/sentir-se reparat econòmicament augmenta en els casos que no hi ha trobada ($t_{(207)} = 2,15$; $P < .01$).

Una possible explicació és que no es necessita la trobada quan la motivació principal és la reparació econòmica.

Gràfic 35: Motivacions amb la trobada

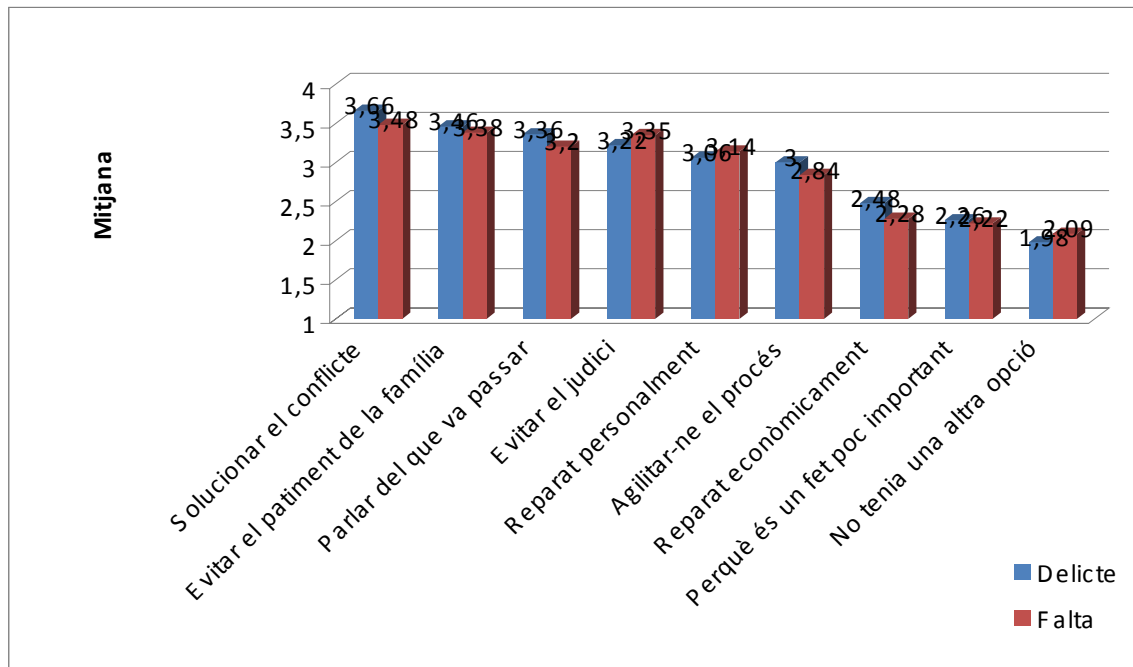


Tipologia delictiva

Hi ha més motivació per la reparació econòmica en les infraccions relacionades amb la propietat. La motivació a reparar econòmicament disminueix en les infraccions contra les persones.

Apareixen diferències respecte al motiu per sentir-se reparat econòmicament. Les persones que participen per un *delicte contra la propietat* ho fan més per reparar o sentir-se reparades econòmicament ($F_{(4,204)} = 3.52$; $P < 0.05$).

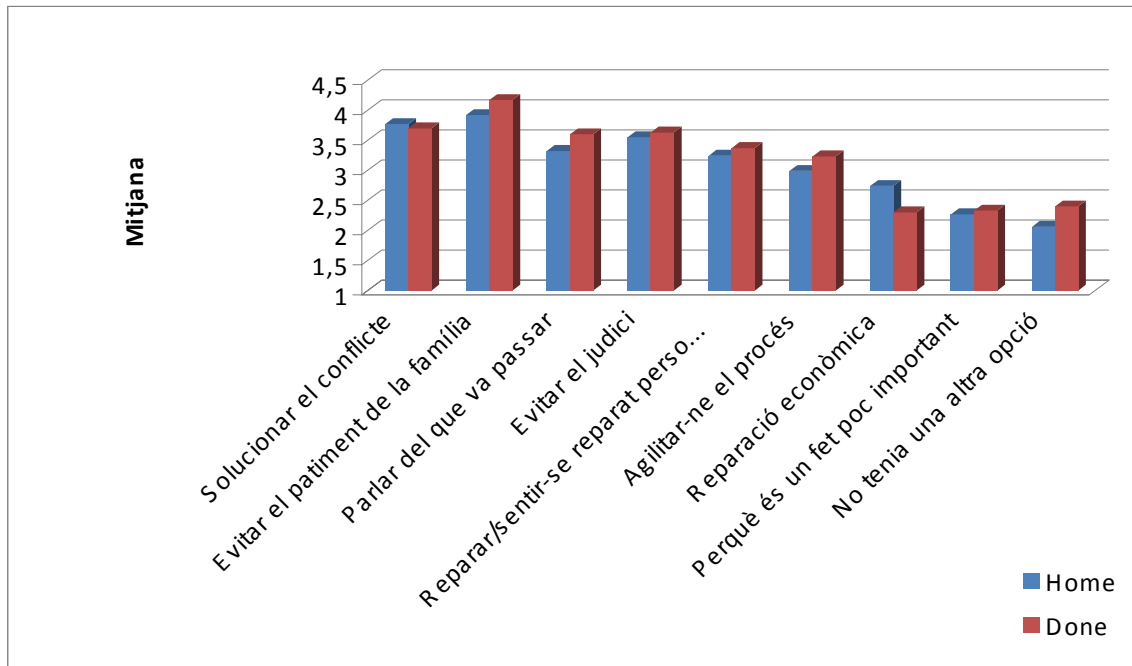
Gràfic 36: Motivacions amb els tipus de fets



Gènere de l'infractor

Malgrat que en cap cas no s'han trobat diferències significatives, sí que podem veure que els homes puntuen una mica més alt únicament en la motivació de participar en la solució del conflicte i reparar econòmicament.

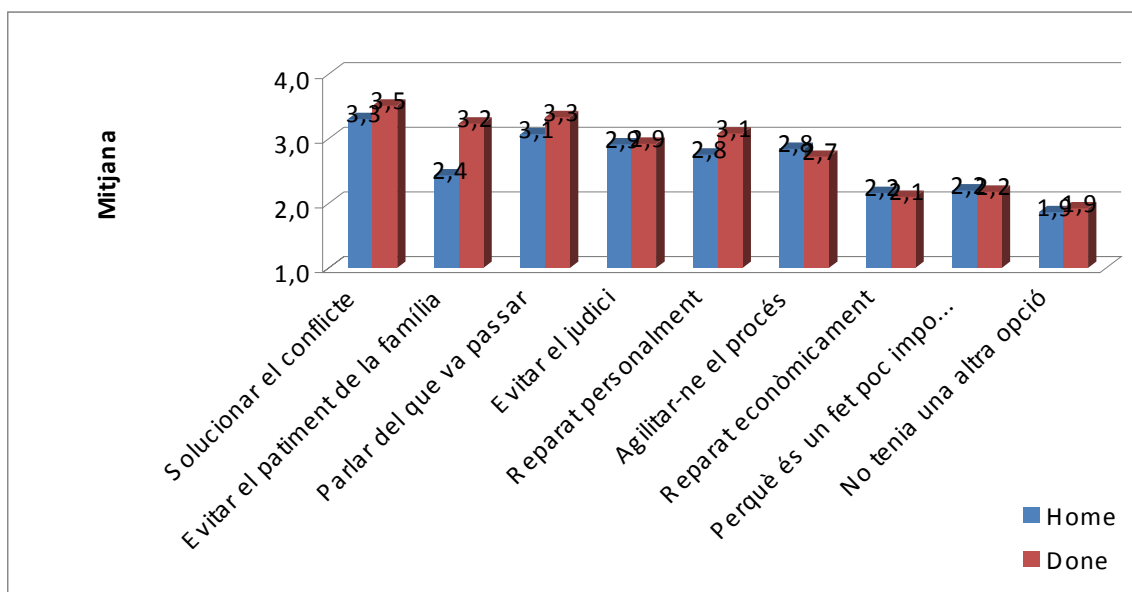
Gràfic 37: Motivacions segons el gènere de l'infractor



Gènere de la víctima

Les dones víctimes hi participen més per evitar el patiment de les famílies que els homes ($t_{(93)} = -2,79$; $P < .01$).

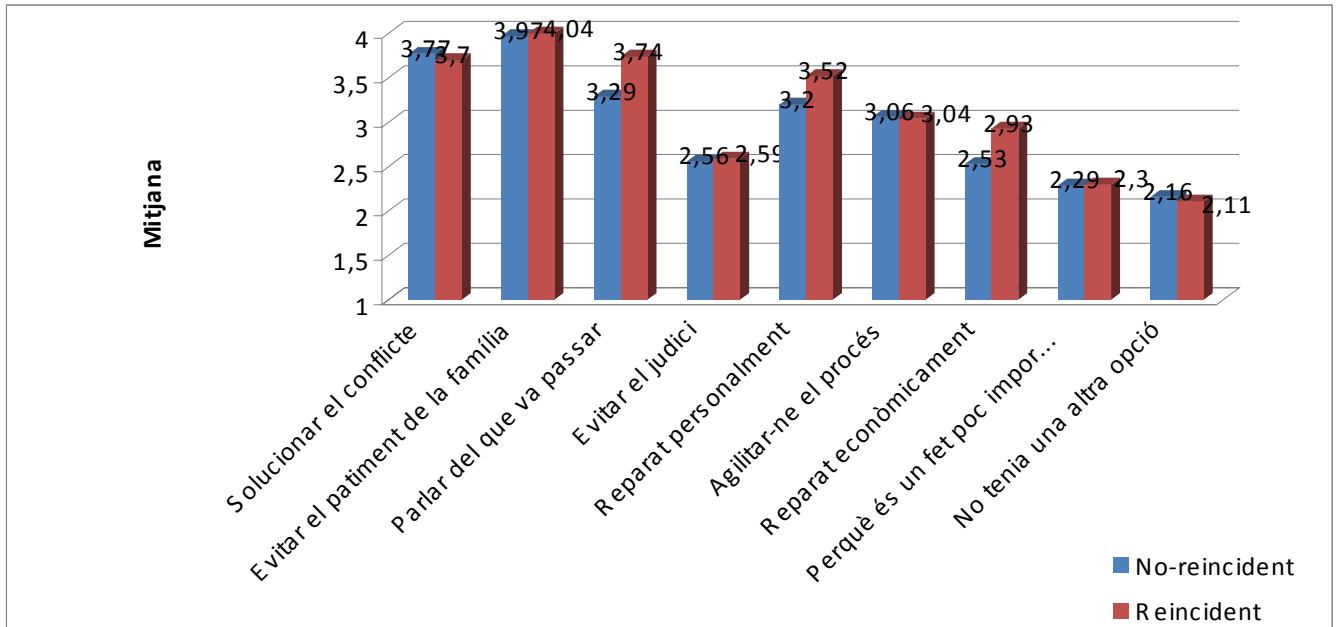
Gràfic 38: Expectativa segons el gènere de la víctima



Reincidència

El menors reincidents participen més per parlar del que va passar que els no reincidents ($t_{(112)} = 2,01$; $P < .01$).

Gràfic 39: Expectativa amb reincidència

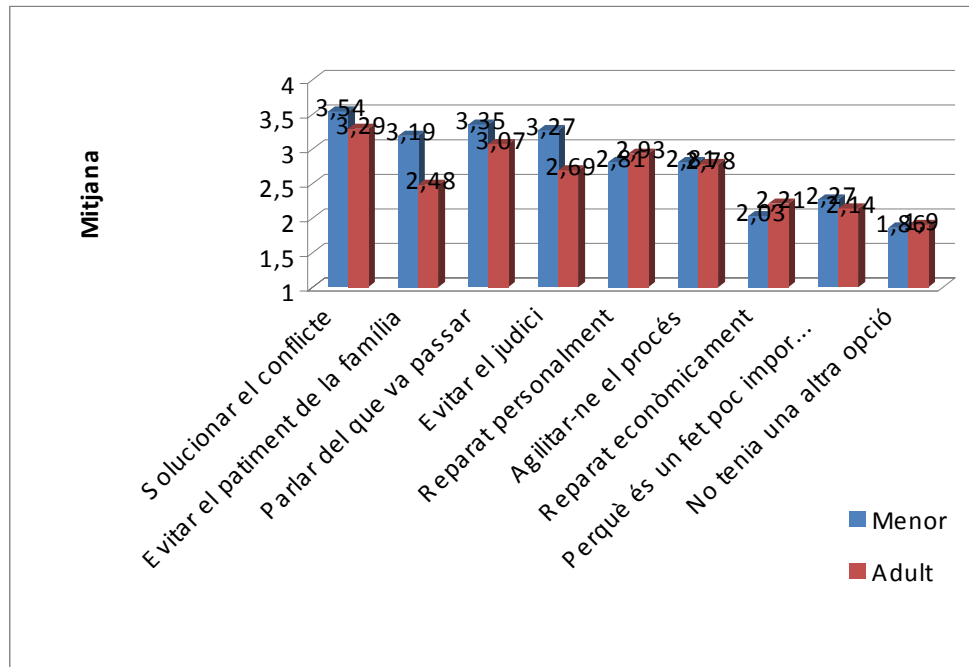


Edat infractor i víctima

Ni ha cap diferència significativa en la relació entre les expectatives i l'edat de l'infractor.

Les víctimes menors estan més motivades a participar per evitar el judici ($t_{(93)} = 2,23$; $P < .01$) i per evitar el patiment a la família que les víctimes adultes ($t_{(93)} = 2,41$; $P < .01$).

Gràfic 40: Expectativa segons l'edat de la víctima



7.6.3 Expectatives i satisfacció

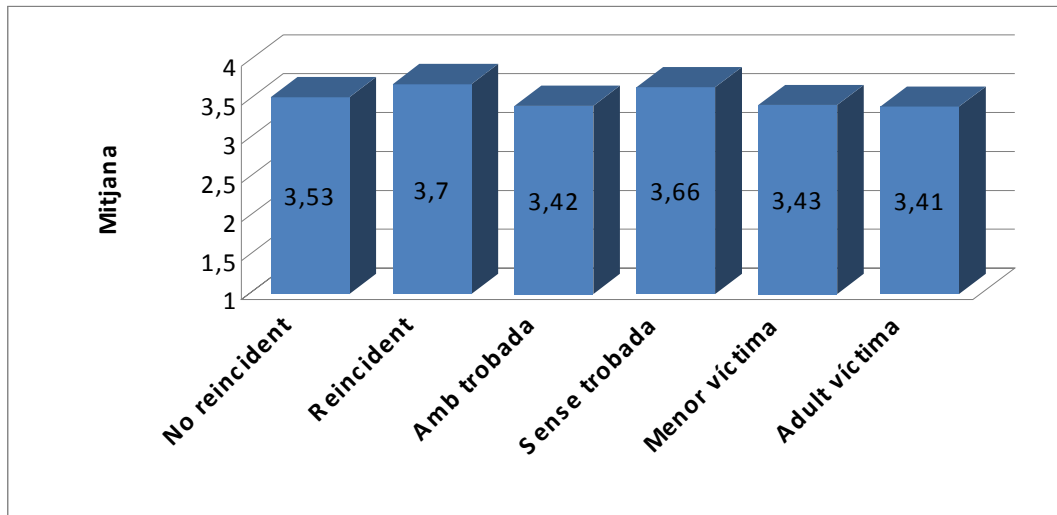
En aquest lloc analitzarem les preguntes següents:

1. En quina mesura has/ha aconseguit el que esperaves/esperava participant en el programa de mediació?
2. Quin grau de satisfacció has/ ha tingut respecte a: l'actitud de l'altra part, la reparació econòmica, els acords i el procés en la seva totalitat?

Després descriurem la correlació d'aquestes preguntes i en quina mesura la mediació t'ha permès /li ha permès: entendre la situació de l'altre, millorar la idea de la justícia i solucionar un problema?

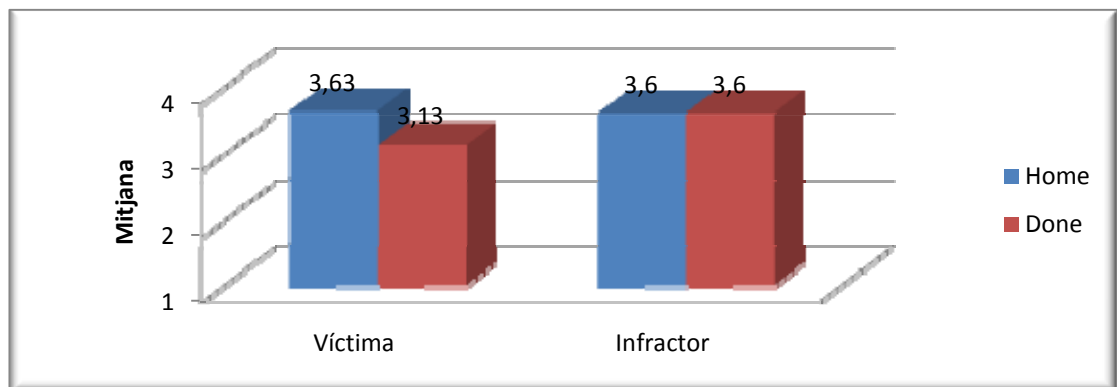
Respecte a la primera pregunta veiem en el gràfic 41 que les mitjanes de les categories estan entre bastant i molt, el que significa que els enquestats han assolit allò que esperaven en el procés de mediació. Però, no s'han trobat diferències significatives en relació amb la reincidència, edat de la víctima i trobada.

Gràfic 41: Ha assolit allò que esperava



Quant al *gènere dels infractors* no hi ha cap diferència significativa amb les expectatives. Però els homes víctimes solen aconseguir més el que esperaven que les dones.

Gràfic 42: Expectatives segons el gènere de l'infractor i la víctima

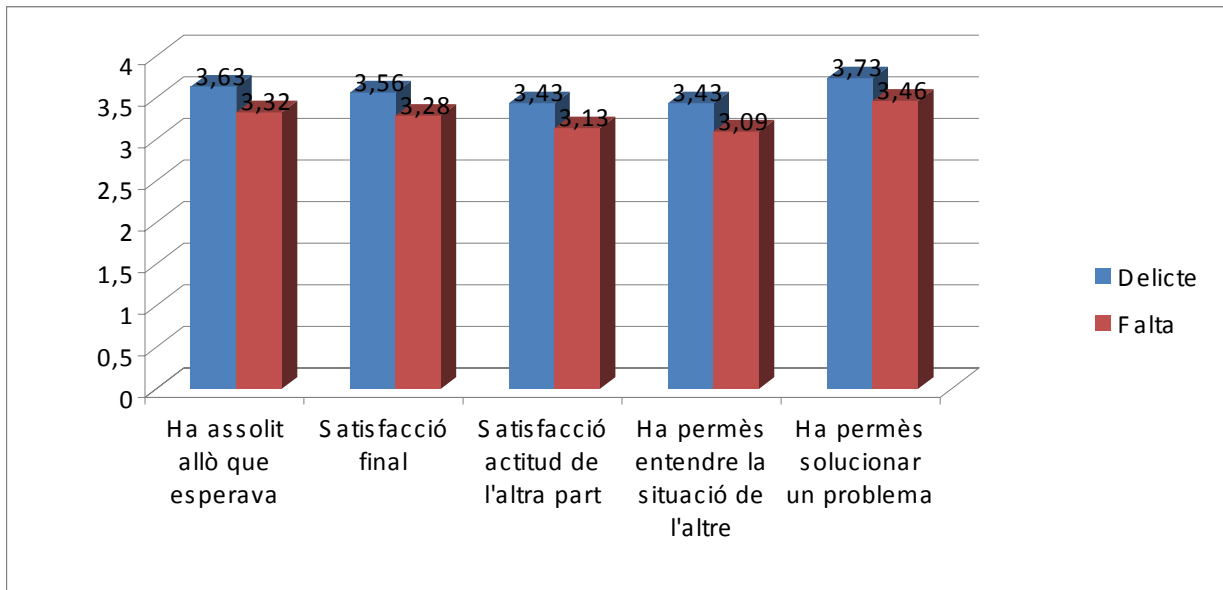


En relació amb la satisfacció *obtinguda respecte a l'actitud de l'altra part, la reparació econòmica, els acords i el procés en la seva totalitat*, no hem trobat diferències significatives segons edat de la víctima, trobada, gènere de la víctima i reincidència.

Tipus de fets

Les persones que han participat en la mediació per un delictes compleixen més les seves expectatives que les que hi participen per falta ($t_{(207)} = 2,30$; $P < .01$).

Gràfic 43: Relació entre satisfacció, expectatives i beneficis de la mediació



També senten més satisfacció en finalitzar la mediació ($t_{(93)} = 1,93$; $P < .01$), més satisfacció amb l'actitud de l'altra part ($t_{(207)} = 2,11$; $P < .01$), creu en major mesura que li ha permès entendre la situació de l'altre ($t_{(207)} = 2,26$; $P < .01$) i solucionar un problema ($t_{(207)} = 1,94$; $P < .01$).

7.6.4 Correlacions entre les expectatives

Els que han aconseguit el que esperaven participant en la mediació i els que se senten satisfets respecte a l'actitud de l'altra part, són els que se senten satisfets respecte a la reparació econòmica, els acords aconseguits i el procés en la seva totalitat. Aconsellarien la mediació a familiars i coneguts, i la mediació els ha permès entendre la situació de l'altre, millorar la idea de la justícia i solucionar un problema.

Els que se senten satisfets de la reparació econòmica, també valoren els acords aconseguits, el procés en la seva totalitat i aconsellarien la mediació a altres familiars o coneguts. Però no hi ha una correlació directa de millorar la idea de la justícia, entendre la situació de l'altre i solucionar el problema.

La satisfacció dels acords sí que està relacionada amb la satisfacció del procés en la seva totalitat i d'aconsellar la mediació a altres familiars i coneguts.

7.6.5 Expectatives, motivacions i les seves relacions

Ara descriurem el grau de relació entre les preguntes següents:

a) Perquè vas/va decidir participar en el programa de mediació? i En quina mesura has/ha aconseguit el que esperaves/esperava participant en el programa de mediació?

- Totes les motivacions plantejades a la primera pregunta per participar en un programa de mediació han aconseguit allò que esperaven participant en un programa de mediació, excepte en la motivació relacionada de participar per evitar el patiment de la família.
- Observem que les altres motivacions, que han complert la seva expectativa, estan relacionades amb el programa de mediació. La nostra hipòtesi és que els patiments familiars que han provocat els fets no es tenen en compte durant la mediació. S'han d'abordar si volem solucionar el problema en sentit ampli?

b) En quina mesura has/ha aconseguit el que esperaves/esperava participant en el programa de mediació?, Què et va semblar / li va semblar la intervenció de la justícia i en quin grau aconsellaries/ aconsellaria el procés de mediació als teus/ als seus coneguts i/o familiars si es trobessin en les mateixes circumstàncies?

- Qui pensa que la mediació ha estat educativa, també creu que ha estat justa. Aquestes persones aconsellarien a familiars i coneguts i han complert en gran mesura les seves expectatives. Un grup diferent són aquelles persones que pensen que la intervenció de la justícia ha estat innecessària i inútil, no la recomanarien a coneguts i tampoc no han aconseguit el que esperaven.
- Tenint en compte que valoren la intervenció judicial com a innecessària, podria ser interessant relacionar-ho amb la importància del fet (preg. 3I). En l'encreuament de la 8 amb la tres, no hi ha cap correlació entre el fet poc important i el compliment de les expectatives. Si ens diguessin que ha estat inútil però necessària seria una altra cosa.

Elements de conclusió

La motivació principal per participar en un programa de mediació és la solució del conflicte, seguida d'intentar evitar el patiment de la família.

Totes les motivacions plantejades a la pregunta 3 per participar en un programa de mediació han aconseguit allò que esperaven participant en un programa de mediació, excepte en la motivació relacionada de participar-hi per evitar el patiment de la família.

Hipòtesi: els patiments familiars que han provocat els fets no es tenen en compte durant la mediació. S'han d'abordar si volem solucionar el problema en sentit ampli?

Les persones que han participat en la mediació per un delictes compleixen més les seves expectatives, senten més satisfacció al final, senten més satisfacció amb l'actitud de l'altra part.

Hipòtesi: és important reflexionar sobre el grau de satisfacció del programa de mediació quan es tracta d'un delictes: és més elevat que en les faltes.

7.7 Valoració global del procés de mediació i de la intervenció de la justícia

En aquest apartat analitzarem les respostes obtingudes a partir del qüestionari que giren a l'entorn de la valoració global del procés de mediació i de la intervenció de la justícia.

Primer analitzarem els resultats de cada una de les següents preguntes de manera individual:

- Consideres que la mediació és més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes?
- En quina mesura la mediació t'ha permès entendre la situació de l'altre, millorar la idea de la justícia i solucionar el problema?
- En cas de tornar-te a trobar en una situació semblant escolliries la mediació o anar a judici?
- En quin grau aconsellaries el procés de mediació als teus coneguts i/o familiars si es trobessin en les mateixes circumstàncies?
- Com t'ha semblat la intervenció de la justícia: justa, educativa, inútil i innecessària?

Així són les respostes donades pels enquestats, segons si pertanyen al grup d'infractors o de víctimes.

Després valorarem els resultats obtinguts entre el creuament d'aquestes preguntes i les dades censals següents:

- gènere de l'infractor i de la víctima
- edat de l'infractor i de la víctima
- mediació directa o indirecta
- tipus de delictes
- reincidència de l'infractor

I, finalment, descriurem el grau de relació entre les preguntes següents:

- a) En cas de trobar-se en una situació similar, si escolliria la mediació o anar a judici amb si la mediació es considera més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes i amb si aconsellaria la mediació als seus familiars i/o coneguts si es trobessin en les mateixes circumstàncies.
- b) En quin grau aconsellaria el procés de mediació als seus coneguts i/o familiars si es trobessin en les mateixes circumstàncies amb com se sentien en finalitzar la mediació,

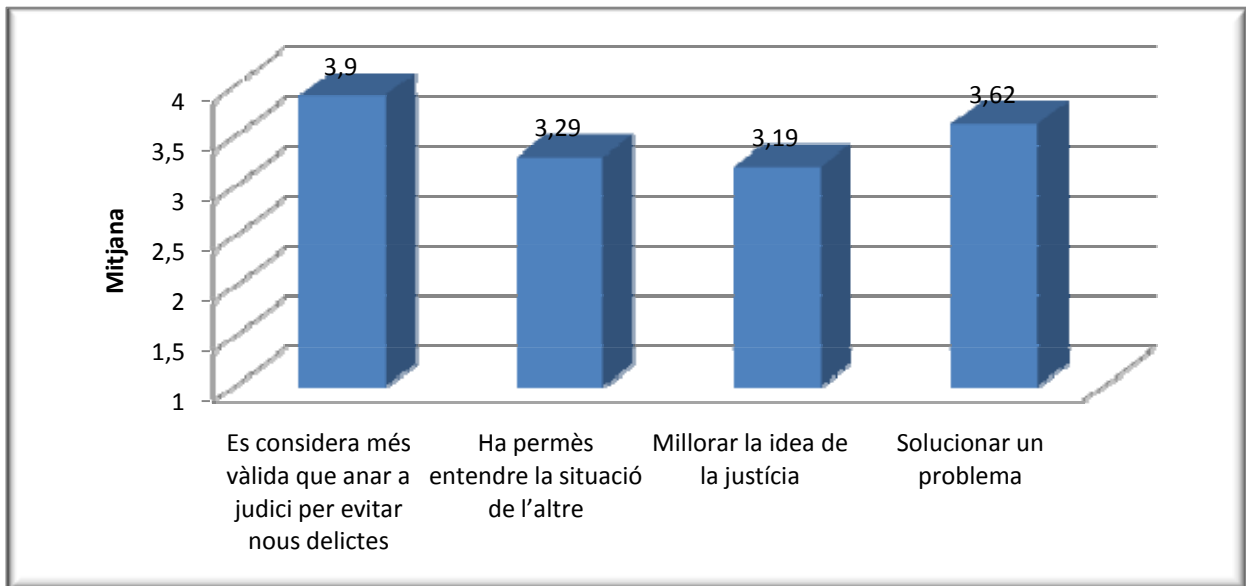
amb si han aconseguit el que esperaven participant en el programa de mediació i amb el grau de satisfacció obtingut en el programa de mediació.

- c) Què li ha semblat la intervenció de la justícia amb si ha aconseguit el que esperava participant en el programa de mediació.

7.7.1 Descripció dels resultats

En primer lloc, analitzarem si la mediació es considera més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes i si la mediació li ha permès entendre la situació de l'altre, millorar la idea de la justícia i solucionar un problema, tal com s'observa al gràfic.

Gràfic 44: Valoració de la mediació



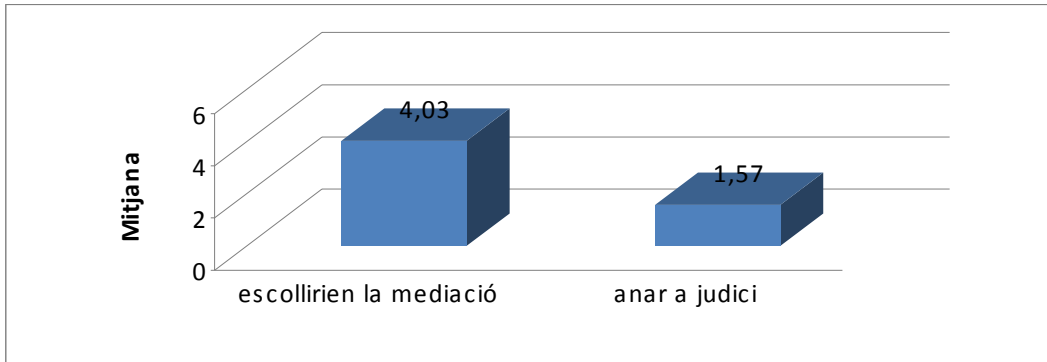
La població enquestada valora entre bastant i molt vàlida ($x = 3,90$) l'opció de mediació enfront d'anar a judici per tal d'evitar nous delictes.

La gran majoria ha respost que entre bastant i molt la mediació els ha permès d'entendre la situació de l'altre ($x= 3,29$), millorar la idea de la justícia ($x=3,19$) i solucionar un problema ($x=3,62$).

Quant a la pregunta, en cas de tornar-se a trobar en una situació semblant si escollirien la mediació o anar a judici, observem:

La gran majoria d'enquestats han respost que prefereixen tornar a participar en el programa de mediació ($x=4,03$) abans que anar a judici ($x=1,57$).

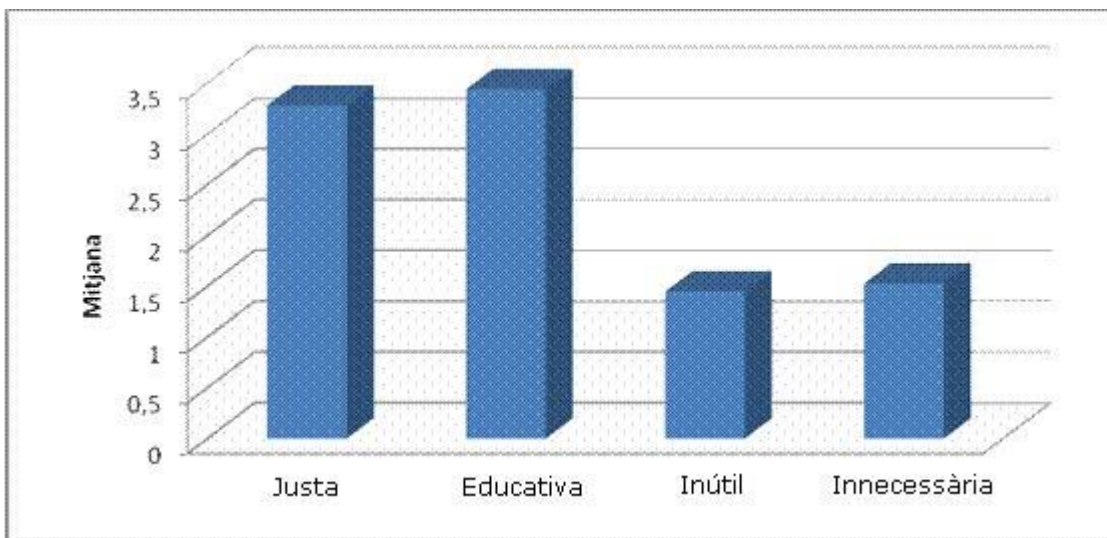
Gràfic 45: Escollir la mediació o anar a judici



Respecte a en quin grau aconsellaria el procés de mediació als seus coneguts i/o familiars si es trobessin en les mateixes circumstàncies, la majoria de persones participants a l'estudi aconsellarien molt ($x= 4,07$) la mediació als seus coneguts i/o familiars.

Quant a la pregunta de si li ha semblat la intervenció de la justícia justa, educativa, inútil i innecessària, segons el gràfic 46.

Gràfic 46: Intervenció de la justícia



Si comparem el conjunt de totes les respostes donades, observem que la majoria dels enquestats consideren entre bastant i molt justa ($x=3,28$) i educativa ($x=3,44$) la

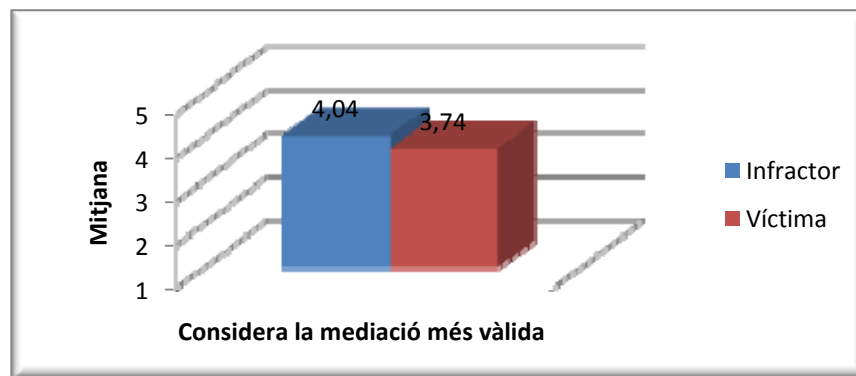
intervenció de la justícia i, d'altra banda, consideren entre molt poc i poc que la intervenció de la justícia hagi estat inútil ($x= 1,45$) i innecessària ($x=1,53$).

7.7.2 Resultats descriptius de forma comparativa

En primer lloc, descriurem els resultats obtinguts a les preguntes d'aquest apartat, d'acord amb si les respostes han estat donades pels infractors o per les víctimes.

Quant al fet de considerar la mediació com l'opció més vàlida que anar a judici per tal d'evitar nous delictes, s'observa que els infractors tendeixen a escollir-la més ($x=4,04$) que les víctimes ($x=3,74$), malgrat que no hi ha diferències estadísticament significatives.

Gràfic 47: Valoració de la mediació



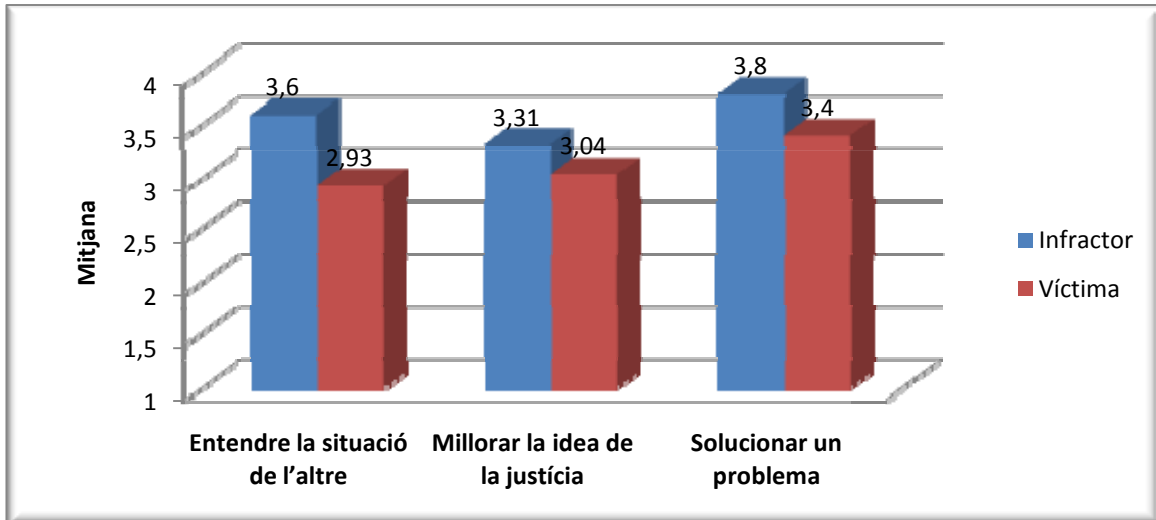
Pel que fa al fet si la *mediació els havia permès d'entendre la situació de l'altre* ens trobem que la valoració que fa l'infractor és superior ($X=3,60$), enfront a la de la víctima que ho valora més baix ($X=2,93$), i aquesta diferència estadísticament és significativa ($t_{(207)} = 4,81$; $P < .01$).

Pel que fa a la pregunta *si la mediació els havia permès millorar la idea de la justícia*, no hi ha una diferència significativa però sí que s'observa una tendència a valorar la mediació com una eina que els ha permès millorar més la idea de la justícia als infractors ($X=3,31$) per sobre de les víctimes ($X=3,04$).

Quant a la pregunta de si la mediació els havia permès *solucionar un problema*, la diferència entre infractors i víctimes, en aquest cas és estadísticament significativa ($t_{(207)} =$

2,96; $P < .01$), i la mediació és més valorada pels infractors en ($X = 3,80$) que per les víctimes ($X = 3,40$).

Gràfic 48: Què ha permès participar en la mediació?

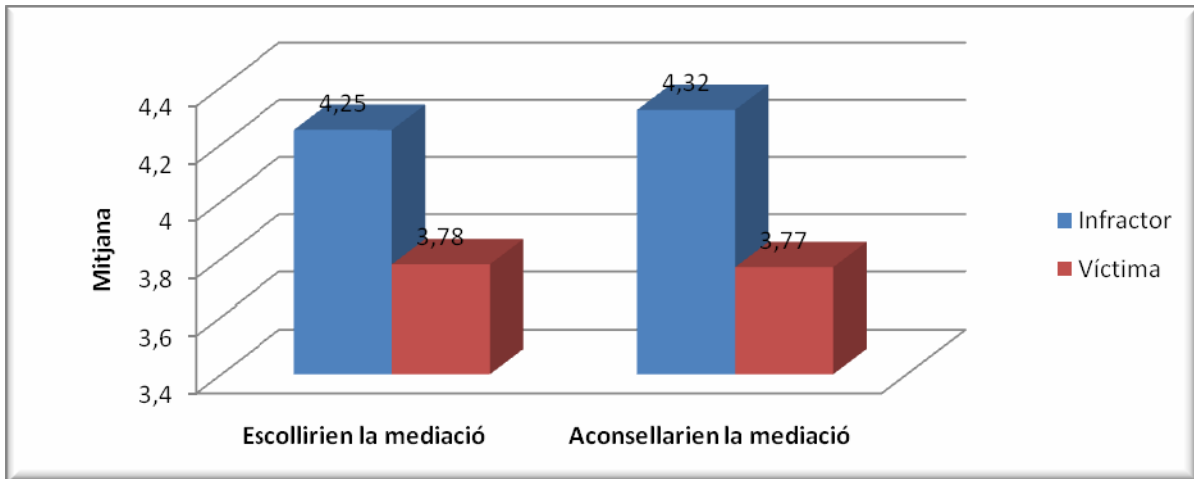


Pel que fa a la pregunta de si *en una situació similar escollirien la mediació o anar a judici*, observem diferències estadísticament significatives en el cas d'escollir la mediació ($t_{(207)} = 3,62$; $P < .01$), els infractors ($x = 4,25$) escollirien més la mediació que les víctimes ($x = 3,78$).

Quant al judici, les víctimes ($x = 1,64$) l'escullen més que els infractors ($x = 1,51$).

A l'hora d'aconsellar la mediació a familiars i/o coneguts si es trobessin en una situació semblant, també s'observen diferències significatives, l'infractor ($x = 4,32$) aconsellaria la mediació ($t_{(207)} = 4,94$; $P < .01$) enfront de la víctima que l'aconsellaria menys ($x = 3,77$).

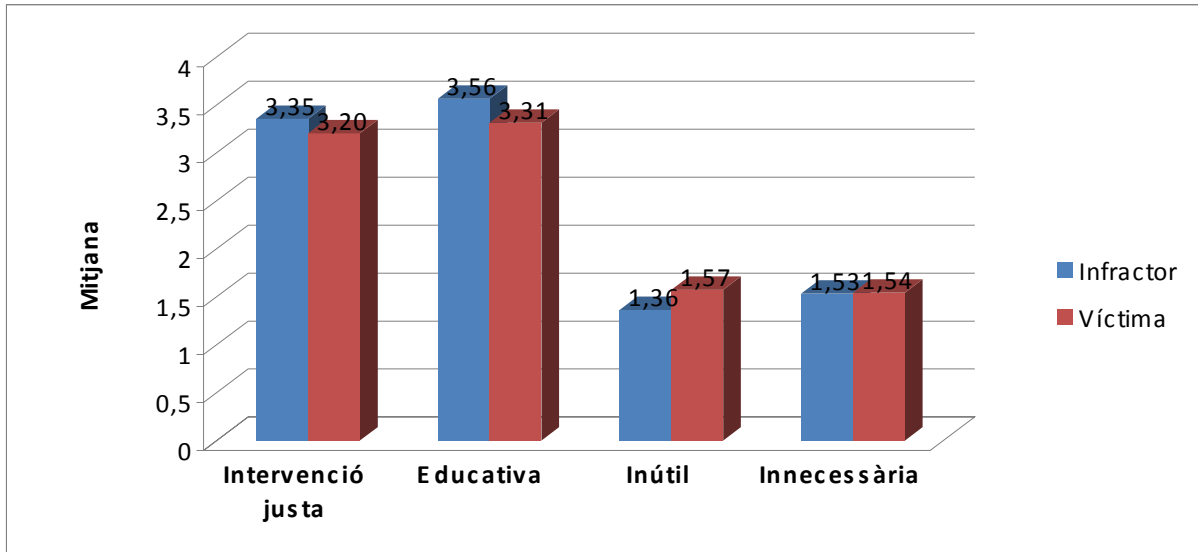
Gràfic 49: Diferències entre víctima i infractor



Quant a la pregunta de *si els ha semblat justa i educativa, inútil i innecessària la intervenció de la justícia*, no observem diferències significatives pel que fa a considerar-la justa i innecessària. Tot i així, els infractors ($x=3,35$) la consideren més justa que les víctimes ($x=3,20$) i per contra les víctimes ($x=1,54$) la consideren més innecessària que els infractors ($x=1,53$).

Sí s'observen diferències estadísticament significatives, quant a considerar-la educativa ($t_{(207)} = 2,09$; $P < .01$) i inútil ($t_{(207)} = 2,33$; $P < .01$). En aquest cas, els infractors ($x=3,56$) la valoren més educativa que les víctimes ($x=3,31$) i d'altra banda, les víctimes ($x=1,57$) la consideren més inútil que els infractors ($x=1,36$).

Gràfic 50: Intervenció de la justícia segons infractors i víctimes

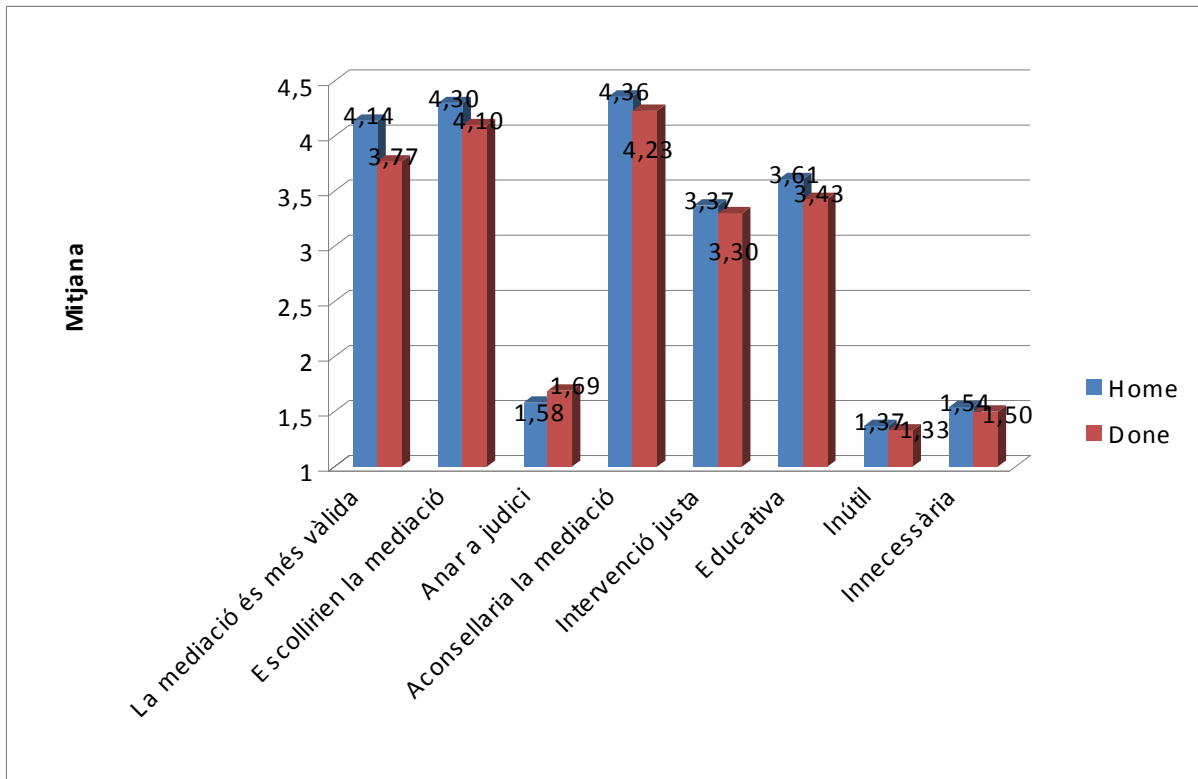


A continuació compararem cada una d'aquestes preguntes, descrites anteriorment, que conformen l'apartat de valoració global del procés de mediació i de la intervenció de la justícia, amb les variables censals següents.

Gènere de l'infractor

En relació amb el gènere, la majoria d'homes han respost amb una puntuació superior a la de les dones a totes les preguntes d'aquest apartat, a excepció de la pregunta sobre si escollirien anar a judici en cas de trobar-se en una situació semblant. Malgrat això, les diferències entre sexes, quant a les mitjanes no són gaire grans.

Gràfic 51: Gènere de l'infractor



Ara bé, l'única diferència estadísticament significativa ($t(112) = 2,09$; $P < .01$) la trobem quan els homes consideren la mediació més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes ($x=4,14$, entre molt i moltíssim) enfront de les dones ($x=3,77$, entre bastant i molt).

Gènere de la víctima

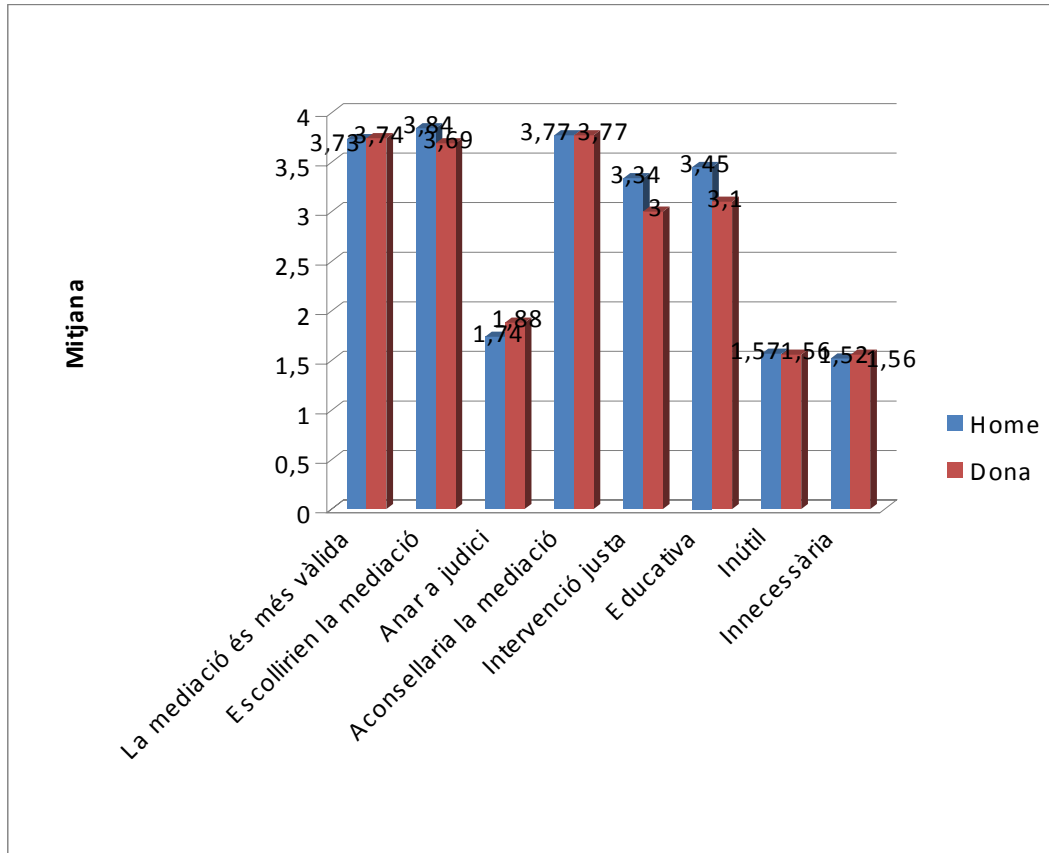
S'observa una puntuació més alta per part de les dones pel que fa a considerar la mediació més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes, en cas de trobar-se en una situació semblant escolliria el judici i també considera la intervenció de la justícia més innecessària.

Quant als homes, puntuen més alt que les dones a l'hora d'escollir la mediació davant una situació similar i també consideren més justa, més educativa i més inútil la intervenció de la justícia.

Pel que fa a si aconsellarien la mediació als seus conegut i/o familiars responen tots dos amb la mateixa puntuació.

En aquest cas, no s'observa cap diferència estadísticament significativa.

Gràfic 52: Gènere de la víctima

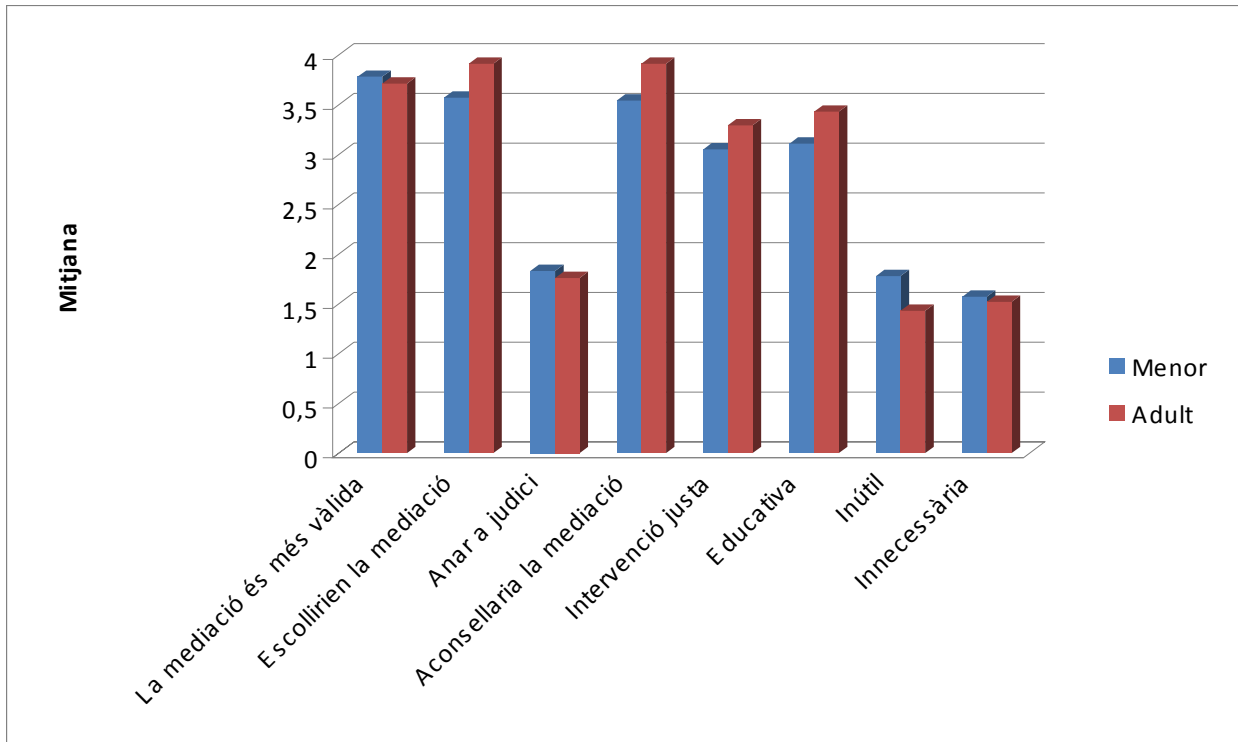


Edat de la víctima

Les víctimes menors d'edat consideren la mediació més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes, a l'hora també escollirien anar a judici abans que participar en un programa de mediació en el cas de trobar-se en una situació similar i consideren la intervenció de la justícia més inútil i més innecessària.

Les víctimes adultes escollirien tornar a participar en un programa de mediació en el cas de trobar-se en una situació similar, també l'aconsellarien als seus familiars i/o coneguts i consideren la intervenció de la justícia més justa i més educativa.

Gràfic 53: Edat de la víctima



Respecte a l'edat de la víctima hi ha diferències estadísticament significatives, Quant a aconsellar la mediació als seus familiars i/o coneguts. Les víctimes majors d'edat aconsellarien més la mediació als seus familiars i coneguts ($x= 3'91$, entre bastant i molt) ($t_{(93)} = 2,02$; $P < .10$), en comparació a les víctimes menors d'edat ($x= 3'54$, entre bastant i molt). Tot i així, els dos grups se situen en la mateixa franja, entre bastant i molt.

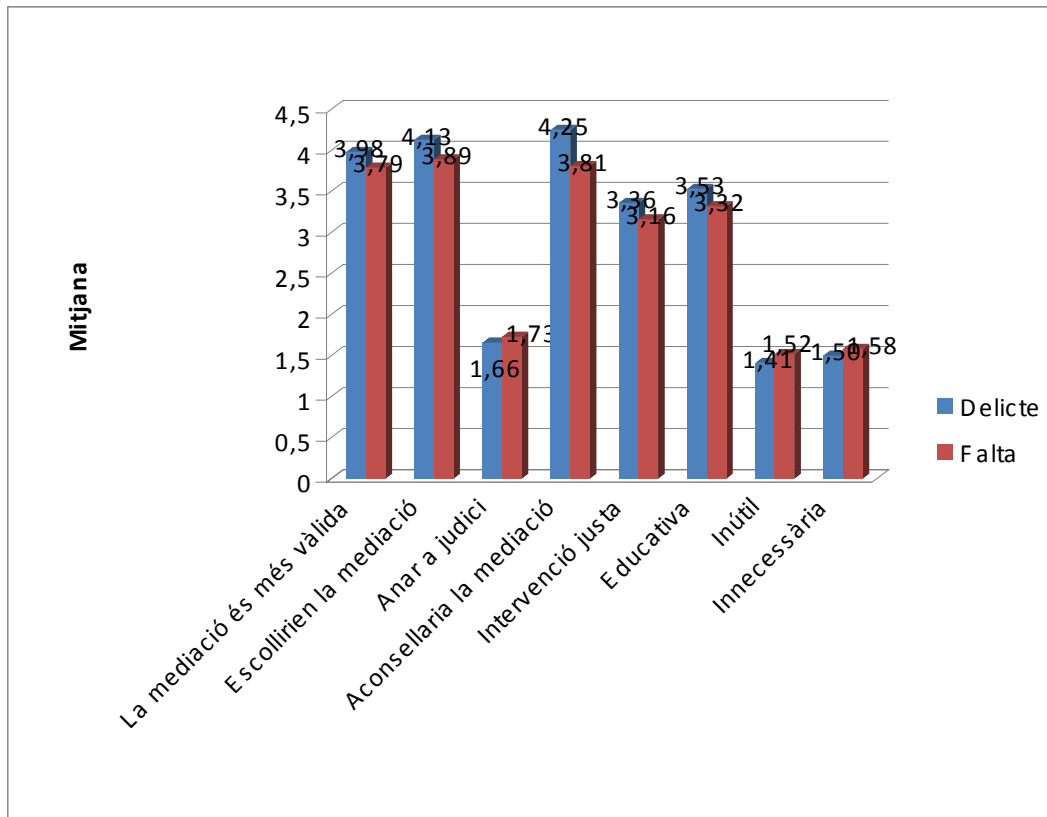
I també pel que fa a la intervenció de la justícia, els menors d'edat consideren la intervenció de la justícia més inútil ($x= 1'78$) en comparació amb les víctimes majors d'edat ($x=1'43$), tot i que ambdós grups la consideren entre molt poc i poc inútil.

Tipus de fets

En relació amb la qualificació del fet respecte de la falta o delictes, s'observa que quan el fet és una falta davant una situació similar els enquestats escollirien anar a judici i consideren la intervenció de la justícia més inútil i innecessària. Per altra banda, quan el fet és qualificat com a delictes, es considera més vàlida la mediació que el judici a l'hora d'evitar nous delictes, hi ha una preferència per escollir la mediació en cas de trobar-se en

una situació semblant, a la vegada, l'aconsellarien als seus familiars i/o coneguts i, a l'últim, consideren la intervenció de la justícia més justa i educativa.

Gràfic 54: Valoració segons el tipus de fet

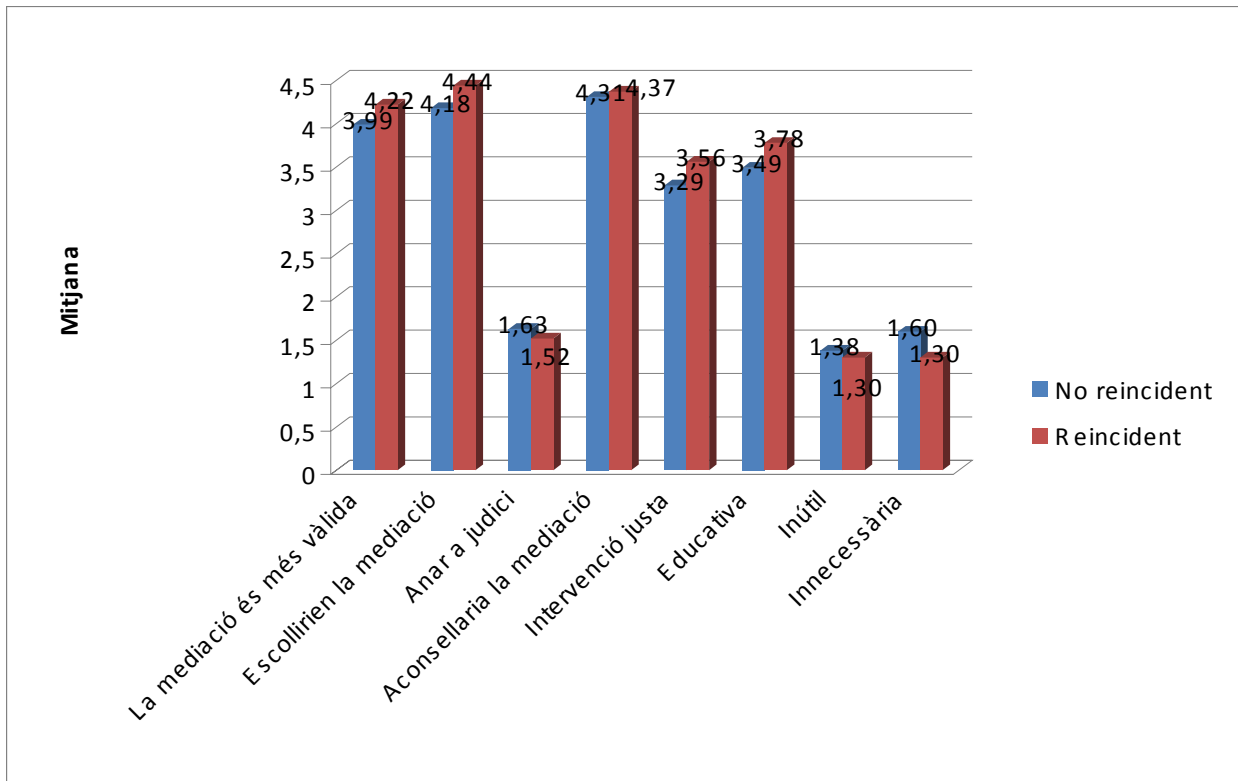


L'única diferència significativa, respecte a les anteriors, la trobem pel que fa a aconsellar la mediació a familiars i/o coneguts ($t_{(207)} = 2,18$; $P < .01$). S'aconsella més quan el fet que s'ha comès s'ha qualificat com a delicte ($X = 4,25$, entre molt i moltíssim) respecte a quan es tracta d'una falta ($x = 3,81$, entre bastant i molt).

Reincidència

Malgrat que no hi ha cap diferència estadísticament significativa entre el grup de reincidents i no reincidents i ser la tendència dels dos grups a respondre tal com s'indica a la descripció de les preguntes considerades individualment, s'observen certes diferències. Pel que fa als menors reincidents, s'observa una preferència a considerar la mediació més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes, així com a escollir la mediació en el cas de trobar-se en una situació semblant, a aconsellar-la a familiars i/o coneguts i a considerar la intervenció de la justícia com més justa i educativa.

Gràfic 55: Valoració segons la reincidència



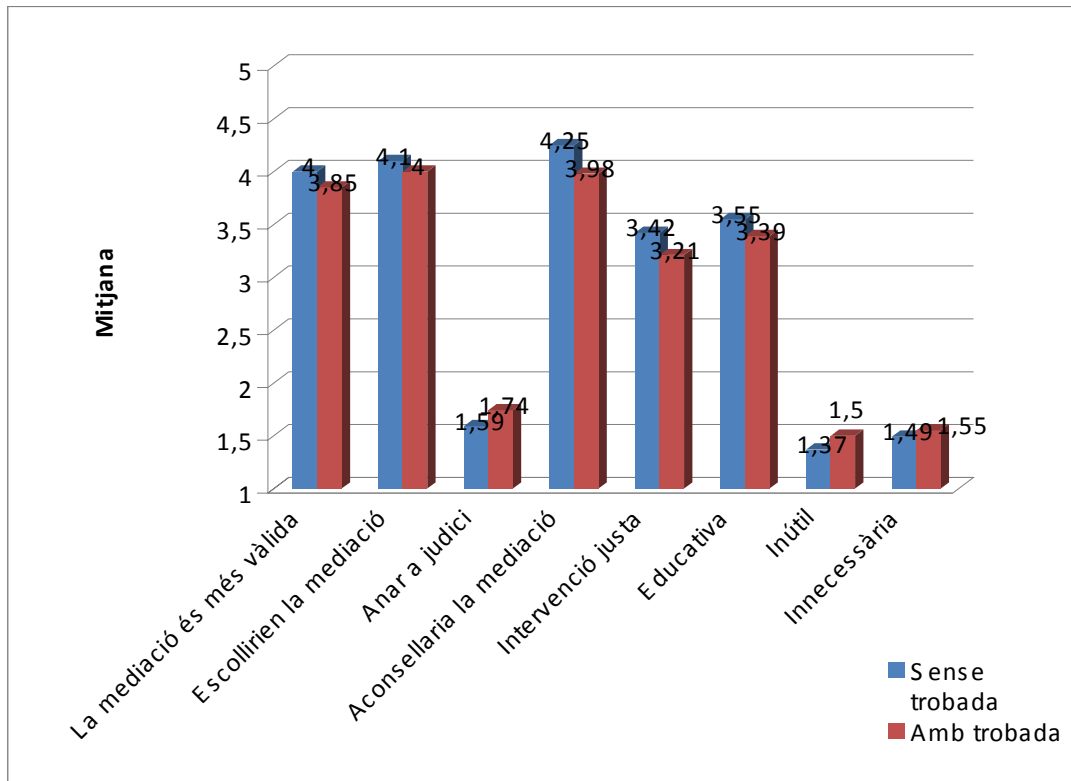
En el cas dels no reincidents, per la seva banda, escollirien anar a judici en el cas de trobar-se en una situació similar, i consideren la intervenció de la justícia més inútil i innecessària.

Mediació directa/indirecta

Quan el programa de mediació es desenvolupa sense trobada entre les parts, hi ha una preferència a considerar la mediació més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes, a tornar a escollir el programa de mediació davant d'una situació similar, a aconsellar la mediació als seus familiars i/o coneguts i a trobar més justa i més educativa la intervenció de la justícia.

Quan es fa la trobada entre les parts, els enquestats tendeixen a escollir anar a judici davant una situació similar, i consideren la intervenció de la justícia inútil i innecessària.

Gràfic 56: Valoració segons la trobada



Quant a aquestes diferències, només es pot considerar estadísticament significativa la resposta pel que fa a aconsellar la mediació als familiars i/o coneguts, i l'aconsellen més els que han participat en una mediació indirecta ($x=4,25$ entre molt i moltíssim), en comparació als que fan una mediació directa ($x=3,91$, entre bastant i molt).

En resum, s'observen unes diferències estadísticament significatives respecte quan s'aconsella la mediació quan no hi ha trobada entre els parts, quan la víctima és un adult i quan el fet que s'ha comès està qualificat com a delictes. D'altra banda, els menors infractors de gènere masculí consideren la mediació més vàlida que anar a judici de cara a evitar nous delictes. I finalment, podem dir que les víctimes adultes valoren la intervenció de la justícia més útil que les víctimes menors d'edat.

7.7.3 Elements de conclusió

Pel que fa a les diferents preguntes que hem correlacionat, tal com s'indica a la introducció d'aquest apartat, observem:

- Aquelles persones que escollirien el programa de mediació si es trobessin en una situació semblant, també consideren la mediació més vàlida que anar a judici per evitar

- nous delictes. Per altra banda, aquells que escollirien seguir el programa de mediació no escollirien anar a judici.
- Aquelles persones que escollirien el programa de mediació si es trobessin en una situació semblant, també aconsellarien la mediació als seus familiars i/o coneguts. Per contra, els que escollirien anar a judici, no aconsellarien la mediació als seus familiars i/o coneguts.
 - Aquelles persones que aconsellarien la mediació als seus familiars i /o coneguts consideren la intervenció de la justícia justa, educativa, útil i necessària. A més a més, quan més aconseguixen el que esperaven participant en el programa de mediació, més l'aconsellen als seus familiars i/o coneguts. D'altra banda, aquelles persones que en finalitzar el programa de mediació no senten indiferència i sí satisfacció més l'aconsellen també als seus familiars i/o coneguts. La resta de sentiments no influeixen a l'hora d'aconsellar la mediació.
 - Aquelles persones que consideren la intervenció de la justícia més justa, més educativa, més útil i més necessària són aquelles que més han aconseguit el que esperaven participant en el programa de mediació.

A partir d'aquests resultats es desprèn que la majoria de la població enquestada valora positivament el programa de mediació.

Si diferenciem la població entre infractors i víctimes, s'observen diferències estadísticament significatives pel que fa a la valoració que fa cadascú d'aquests col·lectius. De les dades es desprèn que als infractors, el programa de mediació els ha permès en major mesura que a les víctimes entendre la situació de l'altra part, solucionar el conflicte i considerar la mediació com a més educativa i útil. D'altra banda, aquest col·lectiu també tornaria a escollir preferentment participar en un programa de mediació si es tornés a trobar en una situació similar i l'aconsellaria als seus familiars i/o coneguts.

Aquesta diferència entre els grups creiem que pot venir donada per la diferent percepció que del conflicte té cadascuna de les parts i en aquesta diferència també influeix el temps transcorregut des que es va iniciar el problema fins que es va resoldre. Si en un primer moment la víctima es la que pateix directament la vivència negativa del conflicte, sense haver-ho provocat en la majoria de casos, a mesura que passa el temps la intranquil·litat de la víctima disminueix, i augmenta la del menor atès que es troba immers en un procés judicial. Per això, en finalitzar la mediació aquesta és valorada més positivament per l'infractor que per la víctima. (Hipòtesi)

Si ens fixem en la qualificació del fet, respecte de si es tracta d'una falta o d'un delicte, s'observen diferències significatives atès que s'aconsella més la mediació als altres quan el fet que s'ha comès ha estat qualificat com a delicte.

Això ens porta a pensar que quan el fet es considera més greu, la resolució del conflicte aporta més satisfacció a les parts que quan el fet és menys rellevant, per la qual cosa la recomanen més.

Pel que fa a quan la mediació s'ha efectuat de forma directa (amb trobada) o indirecta (sense trobada) observem que s'aconsella més la mediació als familiars i/o coneguts quan s'ha participat de forma indirecta.

Això pensem que pot ser degut, i enllaçant amb el que hem exposat anteriorment, que quan s'escull una mediació indirecta, a petició la gran majoria de vegades de la víctima, és perquè el conflicte, algunes vegades, ja no li representa un problema en aquest moment, i per alta banda, en alguns casos, és un manera d'evitar tornar a reviure la situació traumàtica. En aquest casos, el benefici que s'obté és el mateix que participant en una mediació directa però amb menys esforç emocional, de temps i de dedicació personal, sigui quina sigui la raó per la qual no es va voler participar directament.

Respecte a les diferents correlacions que hem efectuat entre algunes de les preguntes que s'integren dins d'aquest apartat, quant a la valoració i satisfacció del programa de mediació, les dades obtingudes són les esperades. Aquells que escollirien tornar a participar en un programa de mediació, també la consideren més vàlida per evitar nous delictes, l'aconsellarien als seus familiar i/o coneguts, i així mateix, valoren la intervenció de la justícia com a justa, educativa, útil i necessària.

8. Conclusions

La majoria dels imputats enquestats que han participat en el procés de mediació tenen en general les següents característiques: són menors primaris que estan imputats per fets delictius contra les persones o la propietat, amb fets tipificats com a delicte, que viuen en zones urbanes i els fets es produeixen habitualment en llocs on hi ha més concentració de població (ex. festes populars, discoteques, centres comercials...). Generalment són nois, de nacionalitat espanyola, tot i que les noies tenen una participació alta en els processos de mediació.

Les víctimes són generalment adultes, tant homes com dones, que tenen entre 20 i 45 anys. Resideixen també en zones urbanes, de nacionalitat espanyola.

Les parts que participen d'una mediació directa (trobada) són aquelles entre les que hi ha un alt grau de coneixença i proximitat geogràfica (familiars, coneguts). En general s'efectua una única trobada entre un menor i una víctima, en la qual es donaria la conciliació entre les parts i on el perjudicat demana una compensació econòmica, la realització de tasques reparadores o la realització d'un escrit de reflexió.

En el 44,4% dels casos, els processos de mediació acaben amb la conciliació, i consisteix que l'infractor demana disculpes a la víctima i aquesta les accepta.

En relació amb la *informació sobre el procés de la mediació*, un alt percentatge dels enquestats, infractors i víctimes, no havien sentit a parlar de la mediació i que els que n'havien sentit a parlar, havien estat informats majoritàriament per professionals del camp penal.

Hipòtesi: la mediació com a eina de resolució de conflictes, està tenint el suport necessari per part de totes les administracions i institucions, per tal de potenciar-la i fer-hi una difusió massiva?

Amb independència del tipus de delicte, tant infractor com víctimes valoren l'explicació donada per la mediadora com a adequada; així mateix, el delicte no és determinant per participar en un programa de mediació.

En relació amb la informació donada per la mediadora, majoritàriament és valorada com a útil per les parts implicades i l'atenció que han rebut per part d'aquesta ha estat valorada com a respectuosa i neutral, sentint-se alhora, acollides i escoltades.

El fet d'estar informats no influeix en la reincidència dels infractors.

La satisfacció en el resultat fa que ambdues parts aconsellin la mediació com la manera més adequada de resoldre els conflictes; al llarg del procés, han pogut entendre la postura de l'altra part i han estat capaços de solucionar el conflicte dialogant.

Les parts implicades consideren que el procés s'ha desenvolupat d'acord amb la informació donada inicialment, al mateix temps que han millorat la seva idea de la justícia, valorant la seva part educativa.

Atenent els resultats obtinguts sobre els *sentiments manifestats a l'inici i al final del procés de mediació*, podem deduir que el procés de mediació ha tingut influència sobre els

sentiments que presenten totes les persones que han participat en aquest estudi. Ha augmentat la tranquil·litat i la satisfacció i ha disminuït la por, la preocupació i la ràbia.

Hipòtesi: Entenem que, tenint en compte la vivència del procediment judicial que té l'infractor és comprensible que, en iniciar-se la mediació, aquests sentin més por i preocupació que les víctimes i que aquestes se sentin més tranquil·les i indiferents. Al final del procés les diferències dels sentiments d'aquests dos grups no són tan marcades. No obstant això, tot i que uns i altres han disminuït els seus sentiments de preocupació i d'indiferència, els infractors continuen sentint-se més preocupats i les víctimes més indiferents. Hem de tenir present que els infractors continuen pendents de la resolució judicial a diferència de les víctimes que poden considerar el procés tancat, sobretot si no hi ha altres menors imputats en els fets que continuen per la via judicial.

L'atribució de la responsabilitat dels fets se centra prioritàriament en el propi menor i seguidament en els amics, tant per part de l'infractor com de la víctima.

Recordem que en l'adolescència, el grup d'iguals influeix en gran part en la conducta dels joves.

Les víctimes, en general, consideren més responsables els pares, els amics i l'escola que els infractors.

Les víctimes adultes responsabilitzen més els pares i els amics, i les víctimes menors es responsabilitzen més elles mateixes i la policia.

*Hipòtesi: hi ha un grau de coneixement major entre víctima i infractor quan **la víctima** és menor, moltes vegades ens trobem amb conflictes entre adolescents, en els quals les víctimes, en alguns casos, consideren que tenen alguna responsabilitat en l'origen del conflicte.*

Una altra dada destacable és que les víctimes que són dones responsabilitzen els pares, la justícia i l'escola més que els homes.

Hipòtesi: es pot valorar les possibles diferents atribucions que fan les dones i els homes en relació amb la responsabilitat de les actuacions dels nois infractors. Per què les dones víctimes donen més valor als pares que els homes en la responsabilització dels fills?

Les expectatives i motivacions principals per participar en un programa de mediació són la solució del conflicte, seguida d'intentar evitar el patiment de la família.

Evitar el patiment de la família ha estat l'única motivació que no ha assolit les seves expectatives?????

Hipòtesi: Valorem la necessitat d'abordar més el patiment familiar provocat pels fets en el context de la mediació i treballar-ne les conseqüències dins l'àmbit familiar.

Les víctimes dones participen més per evitar el patiment de les famílies que els homes.

Hipòtesi: les dones tenen més en compte el benestar familiar que els homes?

Les persones que han participat en la mediació per un delictes, senten més satisfacció al final del procés i amb l'actitud de l'altra part, que en la participació amb faltes.

Hipòtesi: a les faltes hi ha menys implicació de la víctima, es dona menys importància al fet i mostren més indiferència en el resultat.

En relació amb la valoració sobre el programa de mediació per part d'infractors i víctimes, en general s'observa que la mediació és valorada més positivament per l'infractor que per la víctima.

Hipòtesi: en un primer moment la víctima és la que pateix directament la vivència negativa del conflicte, a mesura que passa el temps la intranquil·litat de la víctima disminueix, i augmenta la del menor en trobar-se immers en un procés judicial.

Si atenem a la qualificació del fet (falta o delictes), s'observen diferències significatives, tant la víctima com l'infractor aconsellen més la mediació als seus familiars i coneguts en els fets tipificats com a delictes.

Hipòtesi: podem pensar que la percepció del guany augmenta quan el greuge és major?

Pel que fa al tipus de mediació, directa (trobadra) o indirecta (sense trobadra), observem que s'aconsella més la mediació als familiars i/o coneguts quan s'ha participat de forma indirecta.

Hipòtesi: En les mediacions indirectes el conflicte, algunes vegades ja no representa un problema en aquest moment, o bé, la víctima no vol tornar a reviure la situació traumàtica. En aquests casos, el benefici que s'obté pot ser el mateix que participant en una mediació directa però amb menys esforç emocional, de temps i de dedicació personal, sigui quina sigui la raó per la qual no es va voler participar-hi directament.

Respecte a les diferents correlacions que hem efectuat entre algunes de les preguntes que s'integren en aquest apartat quant a la valoració i satisfacció del programa, les dades obtingudes són les esperades. Aquells que escollirien tornar a participar en un programa de mediació, també la consideren més vàlida per evitar nous delictes, l'aconsellarien als seus familiars i/o coneguts, i així mateix, valoren la intervenció de la justícia com a justa, educativa, útil i necessària.

9. Annexos

Annex 1

Model d'enquesta

Presentació

Sr/a. tal, bon dia/ bona tarda....., em dic i li truco de justícia juvenil. El motiu d'aquesta trucada és explicar-li que estem efectuant una enquesta amb les persones, que com vostè, han participat en un programa de mediació.

Li volem demanar la seva col·laboració, ja que el nostre objectiu és millorar la nostra feina en aquests programes i la seva opinió és molt important per a nosaltres.

Les seves dades personals són anònimes i en l'enquesta només quedaran recollides les respostes que vostè ens doni.

L'enquesta dura uns 15 minuts. Pot atendre'm en aquest moment, si no pot, quan li puc trucar?

Núm. d'ordre: _____ Nom del menor / Víctima

Tipus		Àmbit territorial		
1 () Infractor		1 () Barcelona	3 () Girona	5 () Terres de l'Ebre
2 () Víctima		2 () Lleida	4 () Tarragona	

C1. Núm. expedient de fiscalia: _____	C4. Lloc del fet: Província _____ Comarca _____ Població _____ Districte _____
C2. Qualificació fiscal:	
C3. Tipus de fet: Delicte () Falta ()	C5. Data del fet: Dia _____ Mes _____ Any _____ _____

C.6 Nre. imputats: _____	C.10 Nre. imputats que fan mediació: _____
C7. Nre. víctimes total: _____	
C.8 Nre. víctimes il·localitzables: _____	C11. Nre. víctimes que fan mediació: _____
C.9 Nre. víctimes rebutgen participar-hi _____	

C12. Tipus de		
procés:	No	
	Sí	Nre. de trobades: _____
Amb trobada	() (→	
Sense trobada)	
Amb conciliació	() (→	
Amb escrit de)	→ A petició de: Víctima () Menor ()
reflexió	() (Mediadora ()
Amb tasques)	A petició de: Víctima () Menor ()
reparadores	() (→	Mediadora ()
Amb reparació)	Tipus: Total () Parcial ()
econòmica	() (A petició de: Víctima () Menor ()
)	Mediadora ()
	() (
)	

Menor

C13. Gènere:		C.16 Residència:	
() Home		Província _____	
() Dona		Comarca _____	
		Població _____	
C14. Nre. expedients a justícia juvenil		Districte _____	
: _____			
C15. Nacionalitat:		C17. Data oferiment mediació al menor:	
() Espanyola		Dia _____ Mes _____ Any _____	
() Estrangera			
Quina _____			
		C18. Data naixement menor:	

Dia _____ Mes _____ Any _____ _____
--

Víctima

<p>C19. Tipus de víctima: Gènere: H () D () _____ Menor () Adult ()</p> <p>C20. Nacionalitat: () Espanyola () Estrangera Quina _____</p>	<p>C21. Residència: Província _____ Comarca _____ Població _____ Districte _____</p> <p>C22. Data oferiment mediació víctima: Dia _____ Mes _____ Any _____ _____</p> <p>C23. Data naixement víctima: Dia _____ Mes _____ Any _____ _____</p>
--	---

C24. Grau de coneixement entre menor i perjudicat:

Familiars () Coneguts () Desconeeguts entorn () Totals desconeguts ()

1. Havies sentit alguna vegada a parlar del procés de mediació, abans d'iniciar el programa?

No

Sí → Dels següents col·lectius qui et/el va informar?

	Sí	No
Policia	()	()
Fiscalia	()	()
Equip tècnic	()	()
Advocat	()	()
Amics	()	()
Escola	()	()

2. L'explicació donada pel mediadora, com la valora/valora?

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
Útil	()	()	()	()	()
Suficient	()	()	()	()	()
Confusa	()	()	()	()	()
Excessiva	()	()	()	()	()

3. Per què vas/va decidir participar en el programa de mediació? (Valora/valori cadascuna d'aquestes raons)

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
Per agilitzar el procés	()	()	()	()	()
Per reparar/sentir-se reparada econòmicament al/com a perjudicat-da	()	()	()	()	()
Per reparar/ sentir-se reparadat-da personalment al/com a perjudicat-da	()	()	()	()	()
Per evitar el judici	()	()	()	()	()
Per participar en la solució del conflicte	()	()	()	()	()
Per evitar més patiment a la teva família	()	()	()	()	()
Per poder parlar del que va passar	()	()	()	()	()
Perquè no tenia una altra opció	()	()	()	()	()
Perquè el fet era poc important	()	()	()	()	()

4. Com et/se senties/sentia en iniciar la mediació, i en quin grau?

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
Ràbia	()	()	()	()	()
Por	()	()	()	()	()
Preocupació	()	()	()	()	()
Indiferència	()	()	()	()	()
Tranquil·litat	()	()	()	()	()
Sorpresa	()	()	()	()	()
Satisfacció	()	()	()	()	()

5. Com et/ se senties/sentia al finalitzar la mediació i en quin grau?

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
Ràbia	()	()	()	()	()
Por	()	()	()	()	()

Preocupació	()	()	()	()	()
Indiferència	()	()	()	()	()
Tranquil·litat	()	()	()	()	()
Sorpresa	()	()	()	()	()
Satisfacció	()	()	()	()	()

6. Dels següents aspectes valora/valori com ha estat l'actuació de la persona mediadora

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
Respectuosa	()	()	()	()	()
Comprensiva	()	()	()	()	()
Acollidora	()	()	()	()	()
Distant	()	()	()	()	()
Incoherent	()	()	()	()	()
Imparcial/neutral	()	()	()	()	()
Amable	()	()	()	()	()

7. Creus que tenen alguna responsabilitat en els fets els següents grups:

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
Pares	()	()	()	()	()
Policia	()	()	()	()	()
Justícia	()	()	()	()	()
Amics	()	()	()	()	()
Escola	()	()	()	()	()
Víctima/vostè	()	()	()	()	()
Menor/Tu	()	()	()	()	()

8. En quina mesura has/ha aconseguit el que esperaves/esperava participant en el programa de mediació?

Molt poc () Poc () Força () Molt () Moltíssim ()

9. Quin grau de satisfacció has/ ha tingut respecte a:

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
A l'actitud de l'altre part	()	()	()	()	()
A la reparació econòmica	()	()	()	()	()
Als Acords	()	()	()	()	()
Al procés en la seva totalitat	()	()	()	()	()

10. Consideres / Considera que la mediació és més vàlida que anar a judici, per evitar nous delictes?

Molt poc () Poc () Força () Molt () Moltíssim ()

11. En quin grau el procés s'ha desenvolupat d'acord amb la informació inicial rebuda?

Molt poc () Poc () Força () Molt () Moltíssim ()

12. La mediació en quina mesura t'ha permès /li ha permès:

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
Entendre la situació de l'altre	()	()	()	()	()
Millorar la idea de la justícia	()	()	()	()	()
Solucionar un problema	()	()	()	()	()

13. En cas de tornar-te/ tornar-se a trobar en una situació semblant, què escolliries?

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
Mediació	()	()	()	()	()

Anar a judici () () () () ()

14. En quin grau aconsellaries/ aconsellaria el procés de mediació als teus/ als seus coneguts i/o familiars si es trobessin en les mateixes circumstàncies.

Molt poc () Poc () Força () Molt () Moltíssim ()

15. Que et va semblar / li va semblar la intervenció de la Justícia:

	<i>Molt poc</i>	<i>Poc</i>	<i>Força</i>	<i>Molt</i>	<i>Moltíssim</i>
Justa	()	()	()	()	()
Educativa	()	()	()	()	()
Inútil	()	()	()	()	()
Innecessària /no calia	()	()	()	()	()

Annex 2

Variables que cal estudiar

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
DADES JUDICIALS	Nordre Tipcuesti AMBIT Nom C1 C2 C3 C4a1 C4a2 C4a3 C4a4 C5dia C5mes C5any C6 C7 C8 C9 C10 C11 C12a1 C12a2 C12b1 C12c1 C12d1 C12d2 C12e1 C12e2 C12f1 C12f2 C12f3	Nº ordre questionari Tipus de questionari Ambit territorial Nom del menor Nº Exp. Fiscalia Qualificació Fiscal Tipus Fet Província Comarca Població Districte Dia del fet Mes del fet Any del fet Nº imputats Nº Victimes Nº victi-ilocalit. Nº victi-NO participa Nº imputats fan mediació Nº víctimes fan mediació Procés amb trobada Nº Trobades Sense Trobada Amb conciliació Amb escrit reflexió Petició escrit reflex. Amb tasques reparadores Petició tasques repar. Amb reparació econòmica Tipus repar.economica Petició reparar.economica	Quanti.(4) Quanti (1): 1 Infractor; 2 Victima Quanti (1): 1 Barcelona; 2 Lleida; 3 Girona 4 Tarragona; 5 Terres de L'Ebre Quali (30) Quali (25) Quali (40) Quanti (1) 1 Delicte; 2 Falta Quali () Quali () Quali () Quali () Quanti.(2) Quanti.(2) Quanti.(4) -1982 Quanti.(2) Quanti.(2) Quanti.(2) Quanti.(2) Quanti.(2) Quanti (1) 1 No; 2 Si Quanti (2) Quanti (1) 1 No; 2 Si Quanti (1) 1 No; 2 Si Quanti (1) 1 No; 2 Si Quanti (1) 1 Victima; 2 Menor; 3 Mediadora Quanti (1) 1 No; 2 Si Quanti (1) 1 Victima; 2 Menor; 3 Mediadora Quanti (1) 1 No; 2 Si Quanti (1) 1 Total ; 2 Parcial Quanti (1) 1 Victima; 2 Menor; 3 Mediadora

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
Dades infractor	C13A1 C14A1 C15A1 C15B1 C16A1 C16B1 C16C1 C16D1 C17dia C17mes C17any C18dia C18mes C18any	Genere menor NºExpedients a justícia juvenil Nacionalitat MENOR Quina Nacionalitat MENOR Resi Menor Província Resi. Menor Comarca Resi. Menor Població Resi. Menor Districte Dia oferiment mediació Menor Mes oferiment mediació Menor Any oferiment mediació Menor Dia naixement Menor Mes naixement Menor Any naixement Menor	Quali (1) 1 Home; 2 Dona Quanti (2) Quali (2) 1 Espanyola; 2 Estranger Quali (25) Quali (20) Quali (20) Quali (20) Quali (20) Quali (20) Quanti (2) Quanti (2) Quanti (4) Quanti (2) Quanti (2) Quanti (4)

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
Dades Víctima	C19A1	Gènere Víctima	Quali (1) 1 Home; 2 Dona
	C19A2	Edat	Quali (1) 1 Menor; 2 Adult
	C20A1	Nacionalitat víctima	Quali (2) 1 Espanyola; 2 Estranger
	C20A2	Quina Nacionalitat	Quali (25)
	C21A1	Resi víctima Provincia	Quali (20)
	C21B1	Resi. Victima Comarca	Quali (20)
	C21C1	Resi. Victima Població	Quali (20)
	C21D1	Resi. Victima Districte	Quali (20)
	C22dia	Dia oferiment mediació Víctima	Quanti (2)
	C22mes	Mes oferiment mediació Víctima	Quanti (2)
	C22any	Any oferiment mediació Víctima	Quanti (4)
	C23dia	Dia naixement Víctima	Quanti (2)
	C23mes	Mes naixement Víctima	Quanti (2)
	C23any	Any naixement Víctima	Quanti (4)
	C24	Grau coneixement menor-perjudicat	Quali (1) 1 Familiars; 2 Coneguts; 3 Desconeigits entorn; 4 Totals deconeigits

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
Dades Informació Rebuda	P1	Oido hablar proceso mediación	Quali (1) 1 No; 2 Si
	P1A	Informó Policía	Quali (1) 1 No; 2 Si
	P1B	Informó Fiscalía	Quali (1) 1 No; 2 Si
	P1C	Informó Equip Tecnico	Quali (1) 1 No; 2 Si
	P1D	Informó Abogado	Quali (1) 1 No; 2 Si
	P1E	Informó Amigos	Quali (1) 1 No; 2 Si
	P1F	Informó Escuela	Quali (1) 1 No; 2 Si
	P2A	Explica. Mediador UTIL	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P2B	Explica. Mediador SUFICIENTE	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P2C	Explica. Mediador CONFUSA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante
	P2D	Explica. Mediador EXCESIVA	4 Mucho; 5 Muchisimo Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
Dades Motius Participa	P3A	Participar AGILIZAR PROCESO	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P3B	Participar SENTIRSE REPARADO ECON.	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P3C	Participar PARA REPARAR O SENTIRSE	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P3D	Participar EVITAR JUICIO	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P3E	Participar PARTICIPAR SOL. CONFLICTO	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P3F	Participar EVITAR SUFRIR FAMILIA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P3G	Participar HABLAR DE LO QUE PASO	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P3H	Participar NO TENIA OTRA OPCION	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P3	Participar HECHO POCO IMPORTAN TE	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
Emocions	P4A	Sentia iniciar mediació RABIA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P4B	Sentia iniciar mediació MIEDO	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P4C	Sentia iniciar mediació PROCUPACION	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P4D	Sentia iniciar mediació INDIFERENCIA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P4E	Sentia iniciar mediació TRANQUILIDAD	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P4F	Sentia iniciar mediació SORPRESA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P4G	Sentia iniciar mediació SATISFACCION	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P5A	Sentia FINAL mediació RABIA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P5B	Sentia FINAL mediació MIEDO	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P5C	Sentia FINAL mediació PROCUPACION	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P5D	Sentia FINAL mediació INDIFERENCIA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P5E	Sentia FINAL mediació TRANQUILIDAD	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P5F	Sentia FINAL mediació SORPRESA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P5G	Sentia FINAL mediació SATISFACCION	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
Imatge Mediadora	P6A	Actuació medidora ESPECTUOSA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P6B	Actuació medidora COMPRENSIVA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P6C	Actuació medidora ACOGEDORA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P6D	Actuació medidora DISTANTE	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P6E	Actuació medidora INCOHERENTE	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P6F	Actuació medidora IMPARCIAL	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P6G	Actuació medidora AMABLE	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
Atribució fet	P7A	Responsabilidad grupos PADRES	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P7B	Responsabilidad grupos POLICIA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P7C	Responsabilidad grupos JUSTICIA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P7D	Responsabilidad grupos AMIGOS	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P7E	Responsabilidad grupos ESCUELA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P7F	Responsabilidad grupos VICTIMA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P7G	Responsabilidad grupos MENOR	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
Satisfacció i Valoracions	P8	A conseqüidolo esperado participando mediación	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P9A	Satisfacción ACTITUD OTRA PARTE	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P9B	Satisfacción REPARACIÓN ECONÓMI	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P9C	Satisfacción- LOS ACUERDOS	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P9D	Satisfacción PROCESO EN TOTAL	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P10	Mediación más válida que ir a juicio evitar nuevos delitos	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P11	Proces desarrollado segun información inicial	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P12A	Mediación permitido ENTENDER SITUACION OTRO	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P12B	Mediación permitido MEJORAR IDEA JUSTICIA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P12C	Mediación permitido SOLUCIONAR UN PROBLEMA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P13A	Situación parecida ESCOGE MEDIACIÓN	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P13B	Situación parecida ESCOGE JUICIO	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P14	Aconsejaría mediación a familiares/ conocidos	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P15A	Parecido interve.Justicia JUSTA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P15B	Parecido interve.Justicia EDUCATIVA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P15C	Parecido interve.Justicia INUTIL	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo
	P15D	Parecido interve.Justicia INNECESARIA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchisimo

10. Bibliografia

CAPDEVILA, MANEL; FERRER, MARTA; LUQUE, EULÀLIA. *La reincidència en el delicte en la Justícia de menors*. Barcelona: Ed. Generalitat de Catalunya, Dept. de Justícia. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2005.

DÍAZ MÓNICA I COL. "Les víctimes en el procés de mediació. La reparació econòmica".
Gestió del coneixement. Jornada de mediadors de Justícia Juvenil. CEJFE, octubre 2007.

FUNES, JAUME I ALTRES. *Mediació i Justícia Juvenil*. CEJFE, 1994.

LARRAURI, ELENA "Tendencias actuales de la Justicia Restauradora". Universitat de Salamanca, 2004; p. 439-464.

SÁNCHEZ GONZÁLEZ, ANTONIO "Los procesos de victimización i su abordaje en medios no especializados". Fundación Instituto de Victimología i Madrid Salud, 2005.

SORIA, MIGUEL ANGEL I GUILLAMAT, ANSEL "Avaluació de l'aplicació de l'experiència pilot de mediació i reparació en la jurisdicció penal ordinària". 1998-1999.

WRIGHT MARTIN; *Alternatives to the criminal justice process*. ISSN: 1134-8372.

Carta dels Drets Humans de 26 de juny de 1945. Cap. VI, art. 34.

Codi penal espanyol.

Convenció del 10 de desembre de 1984 sobre la lluita contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumanes o degradants.

Declaració de 1985 sobre principis bàsics de justícia per a les víctimes dels crims i abusos de poder.

DGMPAJJ. "Balance del programa 1990-97. Programa de mediació penal juvenil en Catalunya".

DGMPAJJ. *Programa de mediació i reparació*. Barcelona: Servei d'Assessorament Tècnic i d'Atenció a Víctimes, 2006.

Estadística bàsica. Barcelona: Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil. Publicació semestral, 1, 2008.

Informe del secretari general del Consell Econòmic i Social de Nacions Unides, de 7 de gener del 2002 sobre la reforma del sistema de justícia penal.

Llei orgànica 4/92.

Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

Llei orgànica 8/2006 de modificació de la Llei 5/2000 de responsabilitat penal del menor.

Llei orgànica 27/2001 de justícia juvenil.

Dictamen de la Comissió de Justícia sobre el projecte de Llei orgànica per la qual es modifica la Llei orgànica de responsabilitat penal de menors.

Reial decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica de responsabilitat penal de menors.

Recomanacions del Comitè de Ministres del Consell d'Europa (Resolució 87/20 sobre les reaccions socials a la delinqüència social).

Resolució 55/59 sobre el Pla d'acció sobre justícia restaurativa.

ESCUADERO ESPINALT, ESTER. *Memòria de pràctiques del Servei de Mediació i Assessorament tècnic*. Barcelona: EU Treball Social Fundació Pere Tarres, 2007

SÁNCHEZ CIÉRCOLES, ELENA. *Memòria de pràctiques del Servei de Mediació i Assessorament tècnic*. "La mediació repara als perjudicats?". EUTS Universitat de Barcelona, 2007-08.

Wikipedia.

X Congrés sobre la Prevenció del Delicte i Tractament de la delinqüència, 4, 2000.

[Http://w.w.w.gencat.cat/justicia](http://w.w.w.gencat.cat/justicia) (Memòries del Dept. de Justícia).

Formació, recerca i documentació/ compartim, programa de gestió del coneixement del Departament / Comunitat de pràctica/mediació penal juvenil.

[Http://w.w.w.psycoactiva.com/emocion.htm](http://w.w.w.psycoactiva.com/emocion.htm) (Las emociones).

E-moderadora

Laura Sánchez

Autors

Mar Chumillas

Pepi Delgado

Mònica Díaz

Pili Fuertes

Cristina García

Rosa M^a Martínez

Marian Menéndez

Lourdes Molina

Núria Mora

Rosa M^a Rue

Gemma Torra

Barbara do Socorro

Col·laboració d'anàlisi estadística

Antonio Ruiz