

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

Anàlisi tècnica de la gestió de conflictes a Justícia

Mediació penal juvenil

Novembre 2012

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

Comunitat Mediació penal juvenil

Novembre de 2012



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 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/3.0/es/legalcode.ca>

© Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
www.gencat.cat/justicia

Índex

Introducció	2
Procés.....	2
Primer producte	4
Annex 1.....	6
Annex 2.....	11
Annex 3.....	13

Introducció

Des de l'any 2006 que va engegar la CoP de Mediació penal juvenil fins ara, les mediadores sempre han estat un col·lectiu que volia cercar noves fronteres. Tot i que els primers anys no enteníem gaire la raó de ser de les comunitats pràctiques, allò de compartir coneixements? Com es feia això?. Amb la pràctica i a poc a poc ens vam fer nostre l'objectiu, l'espai i el contingut, així hem anat treballant sobre temes que ens han preocupat, interessat o encuriósit.

Per això, el grup d'entusiastes de les mediadores de justícia juvenil, capitanejades per l'expert, Raül Calvo, vam voler donar un pas més endavant i revisar la nostra tasca professional, aprofitant l'espai de la comunitat de mediadors. D'aquesta manera faríem possible, articular els objectius de la CoP amb la formació del nostre grup professional d'aquest any 2012.

Les nostres inquietuds, per una banda, i, per l'altra, les ganes de trobar nous escenaris per a desenvolupar la nostra tasca professional, vam ser la motivació de la nostra aventura.

Procés

Tenim un expert. Sap molt de resolució de conflictes, però coneix prou la complexitat de la mediació penal juvenil? Què ens pot oferir? Què li podem demanar?

Ja havíem fet un curs amb ell i sembla que ens enteníem, això pintava bé i finalment ens va proposar treballar en el disseny d'un mapa del conflicte. Aquesta tasca se centraria a poder definir les diferents tipologies de conflictes que ens trobem cada dia en la nostra feina i aquesta definició dels conflictes ens serviria per poder establir metodologies concretes d'intervenció per a cada tipologia definida. Per tant era molt important fer un bon diagnòstic, per després fer una bona intervenció i prendre les decisions estratègiques més adequades en cada cas. Aquest diagnòstic s'hauria de fer en la primera entrevista amb cada part: menors imputats i tutors legals, i perjudicats i/o tutors legals.

Raül també considera molt important el discurs d'obertura, atès que és bàsic perquè en primer lloc ens hem de guanyar les parts i alhora s'han de sentir còmodes. També és important fer-ho de manera que ens faci estar còmodes a nosaltres, o sigui ha d'anar d'acord amb la nostra personalitat.

Aquesta idea ens va semblar molt bona, perquè això suposava reflexionar encara més sobre el conflicte en si mateix, donar-li una dimensió més àmplia i canviar el focus de la nostra intervenció.

Si una de les nostres expectatives era millorar la nostra tasca i construir un nou escenari, havia molta feina per fer i per això, vam començar a pensar sobre alguns aspectes que eren fonamentals per poder construir aquest nou camí. La primera cosa a tenir en compte

era trobar una definició comuna sobre el conflicte, atès que això facilita un llenguatge comú a l'hora de treballar, analitzar i avaluar les intervencions.

El primer projecte que vam iniciar junts van ser unes jornades, que es van organitzar el 14 de febrer i amb el títol: *Sistemas de Evaluación Temprana de Conflictos*. L'objectiu principal era que les mediadores prenguéssim consciència del que fem i de com ho fem. Per això és molt important el canvi de focus: passar de l'entrevista de viabilitat, al procés de mediació o, dit d'una altra manera, pensar a veure quin conflicte tenim davant i no cercar si el menor reuneix les condicions per encaixar en el programa de mediació penal.

Un altre objectiu era plantejar als professionals les possibilitats de millora en la primera intervenció amb els menors, tenint en compte:

1. La importància de elaborar un mapa del conflicte abans de decidir-ne la intervenció.
2. Fer una anàlisi del procés i els seus efectes.

Vam treballar sobre els aspectes següents: història, subjectes, legitimació, emocions per poder determinar la tipologia de cada conflicte, recollint les experiències de totes les mediadores, per fer en un segon moment, un plantejament tècnic on es valora cada aspecte i es fan propostes de millora.

Aquesta experiència va ser molt positiva i profitosa, però Raül ens exposa i argumenta un canvi de plantejament en relació amb la primera proposta feta, treballar en la primera entrevista, basant-se en què és bastant difícil avaluar la nostra tasca. Considera que seria molt més profitós fer un qüestionari, que faria ell, per poder avaluar la nostra tasca professional amb aquest instrument, assegurant que hi ha més possibilitats de millorar-la. Ens demana el nostre consentiment per treballar en aquesta línia i ens informa que li pot demanar a un company de l'Argentina que ens faci un programa intern per treballar amb el qüestionari.

Per poder dur a terme aquesta proposta, cadascú de nosaltres haurà d'emplenar el qüestionari, un cop finalitzada cada intervenció i ell farà el bolcatge de tots, en el programa. Ens informa que podrem tenir la nostra estadística personal i la del col·lectiu.

L'objectiu és comprovar si funciona o no aquest qüestionari i pensar en termes d'avenç.

Per tant, és important fer una reflexió sobre el que treballarem, el qüestionari, i es planteja fer-ne una revisió al maig. Ens centrarem també en les diferents tipologies de casos, les tècniques d'intervenció que utilitzarem per a cada tipus, unificarem criteris sobre els conceptes (totes hem d'entendre i contestar el mateix a l'hora d'emplenar el qüestionari).

També comenta que poden haver-hi altres possibilitats a llarg termini, amb els actors següents: victimari, víctima i mediadors. La interrelació d'aquests actors, ens parlaria de tot el procés d'intervenció en si i de com impacta en cadascun dels actors abans esmentats.

Primer producte

Després d'escoltar els seus arguments, les mediadores acceptem la seva proposta i Raül crea el qüestionari basant-se en la consecució de l'acord i el divideix en sis blocs:

Bloc 1. Definició del procés: temporalitat, modalitat i resultat

Bloc 2. Subjectes: rol, participació i relacions

Bloc 3. Objectius i interessos de les parts: espai de resolució

Bloc 4. Aspectes necessaris per dialogar i negociar

Bloc 5. Tècniques

Bloc 6. Valoració del procés en referència a:

- autocrítica i avaluació del mediador o operador de conflicte
- condicionants aliens al del mediador o operador de conflicte

Cada bloc conté la informació necessària per poder conèixer com treballen i quins són els aspectes que hem tingut en compte per després poder avaluar la nostra tasca i millorar-la.

Finalment des de l'Argentina ens arriba el qüestionari a finals d'abril de 2012, que és quan vam començar a emplenar-lo. Vam comentar-lo i vam detectar si hi ha dificultats. Aquest va ser un moment de moltes discussions i molt enriquidor i vam poder constatar que no totes enteníem el mateix quan contestàvem el qüestionari. Es va haver de canviar diverses vegades, atès que a mesura que l'anàvem emplenant vam observar que hi havia aspectes que s'havien de modificar i/o afegir.

Després de unes quantes modificacions, finalment el qüestionari consta de 50 preguntes estructurades, tal com hem comentat abans, en sis grups. Segons les respostes, s'activen o no, altres preguntes donant pas a la seva finalització per diferents vies. Un cop acabat, es genera un document que hem d'enviar per correu electrònic a un compte obert amb aquesta finalitat.

Atès que en Raül ha pogut valorar, després de llegir tota la documentació sobre la tasca que fem a menors, la complexitat de la nostra feina, l'invitem que sigui observador presencial en algunes de les nostres entrevistes. Aquesta invitació tenia dos objectius:

1. Que pogués comprovar de primera mà aquesta complexitat i que fos una eina per poder ajudar-nos a millorar la nostra intervenció.
2. Que el qüestionari fos més ajustat a la nostra realitat professional.

En resum, hem estat treballant a través del qüestionari en tres nivells diferents:

Per un costat, els conceptes relacionats amb la gestió del conflicte i la seva estructuració per tal de fer-los nostres i tenir un llenguatge comú.

El segon aspecte es referia a l'anàlisi de la nostra pràctica diària i el tercer ha estat la unificació dels dos aspectes esmentats en un instrument de treball que ara us podem presentar i que és una eina fonamental per a la nostra feina. L'objectiu és, definir criteris teòrics, d'anàlisi tècnica i de pràctica professional en un mateix element.

Annex 1

Enquesta

1	Inici de la mediació	00/00/00								
2	Finalització de la mediació	00/00/00								
3	Va haver-hi acord?	Sí	No							
	De quin tipus?	Tangible	Intangible	Tots dos						
	Seguiment de l'acord?	Sí	No							
4	La mediació va ser	Directa	Indirecta							
5	Quants actors hi havia en el conflicte?									
6	Quants són actors col·lectius?									
7	Hi ha participat la víctima?	Sí	No							
8	Hi ha algun actor que no sigui infractor o víctima?	Sí	No							
9	Va aconseguir que participessin tots en la mediació?	Sí	No							
10	Si no ho va aconseguir, per què?									
	no els vam localitzar									
	no van voler venir									
	no van poder venir									
	altres									
11	Hi havia tercers participants en el conflicte?	Sí	No							
12	Va aconseguir que hi participessin tots els tercers?	Sí	No							
13	Si no ho va aconseguir, per què?									
	no els vam localitzar									
	no van voler participar-hi									
	no van poder participar-hi									
	altres									
14	Tenien els actors relacions prèvies?	Sí	No							
15	De quin tipus?									
	parella									
	familiar									
	d'amistat									
	de treball/estudis									
	de veïnatge									
	altres									

16	Continuaran relacionant-se en el futur?	Sí	No						
17	Hi ha algun aspecte vinculat amb la violència?								
	Sí, només física								
	Sí, només psíquica								
	Sí, les dues								
	No								
18	Va manifestar la víctima algun interès?	Sí	No						
19	Els objectius de la víctima són	Tangibles	Intangibles						
20	Vau detectar en la víctima objectius ocults?	Sí	No						
21	Identifiqueu-los amb una paraula								
22	Els objectius del victimari són	Tangibles	Intangibles						
23	Vau detectar en el victimari objectius ocults?	Sí	No						
24	Identifiqueu-los amb una paraula								
25	Va identificar la víctima els objectius del victimari?	Sí	No						
26	Va identificar el victimari els objectius de la víctima?	Sí	No						
27	Van veure els actors o els tercers la mediació com un espai de resolució?	Sí	No						
28	Creu que hi havia asimetria de poder?	Sí	No						
29	En quina o quines d'aquestes relacions va haver asimetria de poder?								
	víctima-victimari								
	víctima-tercer								
	victimari-tercer								
	víctima-altres actors								
	victimari-altres actors								
	tercer-altres actors								
30	Qui tenia més poder?	Víctima	Victimari	Tercer	Altres	Cap			
31	Es van utilitzar les amenaces o advertiments?	Sí	No						
32	Les emocions van ser claus en el conflicte?	Sí	No						
33	Si algú no va empatitzar amb el mediador, qui va ser?	Víctima	Victimari	Tercer	Altres	Cap			
34	Si algú no va empatitzar amb els altres, qui va ser?	Víctima	Victimari	Tercer	Altres	Cap			

35	En quina o quines d'aquestes relacions no va haver-hi empatia?							
	víctima-victimari							
	víctima-tercer							
	victimari-tercer							
	víctima-altres actors							
	victimari-altres actors							
	tercer-altres actors							
36	Al final de la intervenció, va haver-hi empatia?							
	Sí, per la meva intervenció							
	Sí, per altres raons							
	No							
37	Si algú va desconfiar del mediador, qui va ser?	Víctima	Victimari	Tercer	Altres		Cap	
38	Si algú va desconfiar de l'altre, qui va ser?	Víctima	Victimari	Tercer	Altres		Cap	
39	En quina o quines d'aquestes relacions no va haver-hi confiança?							
	víctima-victimari							
	víctima-tercer							
	victimari-tercer							
	víctima-altres actors							
	victimari-altres actors							
	tercer-altres actors							
40	Al final de la intervenció, va haver-hi confiança?							
	Sí, per la meva intervenció							
	Sí, per altres raons							
	No							
41	Si algú va deslegitimar el mediador, qui va ser?	Víctima	Victimari	Tercer	Altres		Cap	
42	Si algú va deslegitimar l'altre, qui va ser?	Víctima	Victimari	Tercer	Altres		Cap	
43	En quina o quines d'aquestes relacions no va haver-hi legitimació?							
	víctima-victimari							
	víctima-tercer							
	victimari-tercer							
	víctima-altres actors							

	victimari-altres actors									
	tercer-altres actors									
44	Al final de la intervenció, va haver-hi legitimació?									
	Sí, per la meva intervenció									
	Sí, per altres raons									
	No									
45	Quina o quines d'aquestes tècniques ha utilitzat?									
	<i>Rapport</i>									
	Jocs de rol									
	Posar se en el lloc de l'altre									
	Netejar el discurs									
	Qüestionaris									
	Para fraseig									
	Resum									
	Replantejament									
	Reformulació									
	Enquadrament									
	Legitimació									
	Reconeixement									
	Apoderament									
	Pluja d'idees									
	Agent de la realitat									
	Advocat del diable									
	Generació d'opcions									
	<i>Caucus</i>									
	Metàfores									
	Humor									
	Text únic									
	Parlar en 'jo'									
	Diàlegs apreciatius									
	Fixació de límits									
	Disparadors									
	Criteris intersubjectius									
	altres									
46	Com definiríeu la vostra intervenció?									
	Satisfactòria									

	No satisfactòria									
47	Quins diria que han estat els problemes d'aquesta intervenció?									
	el desconeixement de les parts del procés									
	els límits jurídics de la intervenció									
	el paper dels advocats									
	les limitacions del mediador									
	el desinterès de les parts									
	la manca de temps en la mediació									
	la necessitat d'implicar-ne altres institucions									
	altres									
48	Si s'ha assolit un acord, creu que és viable?	Sí	No							
49	Creu que el conflicte podia ser objecte de mediació?	Sí	No							
50	Creu que hi haurà reincidència per part del victimari?	Sí	No							

Annex 2

Conceptes

Conflicte. El resultat del fet delictiu. Genera incompatibilitat d'objectius entre les parts

Estructuració (fer un mapa). Sistema d'anàlisi de conflictes que permet al professional conèixer-ne la composició, i facilitar així la reflexió per tal de planificar la intervenció.

Subjectes. Es refereix a les persones implicades i vinculades amb el conflicte. Respon a la pregunta, *a qui afecta el conflicte?* i, *a qui afecta la decisió de solució?*

Actors. Persones que tenen interès en el conflicte i poden condicionar-ne el resultat.

Actors individuals

Actors col·lectius que es defineix com el grup (+1 actor) que tenen un interès comú i prenen decisions conjuntes.

Tercers. Persones o col·lectius que tenen relació amb el conflicte.

Tercers participants. Tenen interès en el conflicte, però no en condicionen el resultat

Tercers intervinents. No hi tenen interès, però en condicionen el resultat (fiscal, jutge)

Objectius. Es defineixen com els aspectes que relacionen els subjectes amb el conflicte. Respon a la pregunta, *què volen les parts?*

Tangibles. Materials, divisibles, quantificables

Intangibles. Immaterials, no divisibles

Ocults. No es posen de manifest, s'amaguen al professional

No ocults. S'expressen, es manifesten, s'exposen

Interès. Aspecte que relaciona la persona amb el conflicte, el seu manteniment i/o resolució

Poder. Conjunt de recursos que hom té per resoldre el conflicte.

Simetria. Igualtat en els recursos

Asimetria. Desigualtat de recursos

Emocions. Analitzar el paper que tenen les emocions en el conflicte, en el seu inici, manteniment i resolució.

Empatia. Capacitat de posar-se en el lloc de l'altre i entendre les seves circumstàncies.

Confiança. Seguretat que es posa en l'altre respecte de la seva actuació.

Legitimació. Considerar i reconèixer l'altre com un interlocutor vàlid.

Annex 3

Taula de tècniques

Rapport	Generar empatia utilitzant el to de veu i els gestos.
Jocs de rol	Demandar-li a algú que actuï com si tingués un rol diferent. També pot fer-ho el mediador.
Posar-se en el lloc de l'altre	Demandar-li a algú que es col·loqui en el lloc d'un altre per aconseguir una comprensió.
Netejar el discurs	Treballar el discurs per treure-li tots els elements de càrrega emotiva, els referits a la culpabilitat, els rols negatius assignats a l'altra part, als referits a la idea que no podrà resoldre el conflicte, entre d'altres.
Qüestionaris	Utilització de preguntes en qualsevol de les seves variants.
Parafraseig	Parafrasejar algú amb la intenció d'aconseguir una millor comprensió i/o una reflexió.
Resum	Presentar resums de les idees que han definit les parts.
Replantejament	Presentar la proposta d'una de les parts modificant algun element seu de manera expressa.
Reformulació	Presentar la proposta d'una de les parts de diferent manera.
Enquadrament	Presentar una proposta canviant el marc de referència des del qual es fa.
Legitimació	Treballar perquè una de les parts consideri l'altra com a interlocutora en el conflicte
Reconeixement	Treballar perquè una de les parts vegi l'altra com a subjecte del conflicte.
Apoderament	Treballar perquè una de les parts assumeixi autonomia per prendre decisions.
Pluja d'idees	Permetre que les parts presentin idees sense restriccions.
Agent de la realitat	Presentar a les parts aspectes basats en la realitat que no poden veure.
Advocat del diable	Presentar a les parts aspectes basats en la pitjor situació possible.
Generació d'opinions	Demandar a les parts que presentin alternatives.
Caucus	Reunions privades amb les parts.
Metàfores	Utilització de metàfores.
Humor	Utilització de l'humor.
Text únic	Presentació d'un text al voltant del qual les parts poden discutir sobre la solució.
Parlar en "jo"	Utilitzar la primera del singular en el discurs tant del mediador com de les parts.
Diàlegs apreciatius	Recordar de manera reflexiva moments pretèrits positius de les parts.
Fixació de límits	Marcar la línia del que no s'admetrà i indicar el que sí.
Disparadors	Generar històries que conformin un procés de reflexió de les parts.
Criteris intersubjectius	Establir criteris acceptats per ambdues parts