

**Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia**

**Anàlisi i revisió de la pràctica professional a mediació  
penal juvenil**

**Mediació penal juvenil**

Novembre 2013

**Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia**  
Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada  
Comunitat Mediació penal juvenil

Novembre de 2013



**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](http://www.gencat.cat/justicia)

## Índex

Introducció.....	2
<i>Visió de partida el 2012</i> .....	2
Formació en la metodologia del mapatge.....	5
Procés d'elaboració de l'enquesta.....	5
Grup 1.....	7
Grup 2.....	7
Grup 3.....	8
Grup 4.....	9
Grup 5.....	10
Grup 6.....	11
Pràctica de l'enquesta, recollida de dades.....	12
Resultats.....	13
Grup 1.....	13
Grup 2.....	14
Grup 3.....	15
Grup 4.....	16
Grup 5.....	18
Grup 6.....	19
Estat actual i propostes.....	20
Completar la taula de mediació.....	21
Espai de resolució.....	25
Desnivell de la taula de mediació.....	28
Resolució i acord.....	30
Debat.....	32
Annex. Conceptes.....	33
Bibliografia.....	34

## **Introducció**

En les darreres edicions, anys de treball, de la CoP Mediació penal juvenil hem abordat diferents temes amb relació a la població que atenem, víctimes i infractors, els recursos de què disposem (creació de la base de dades), les reparacions econòmiques relacionades amb la responsabilitat civil, el grau de satisfacció de la víctima i l'infractor, etc.

En algunes d'aquestes experiències, va sorgir la necessitat de dirigir la mirada cap al professional i la seva feina, amb l'objectiu de tenir una visió global dels diferents elements que articulen la nostra tasca diària.

La necessitat de trobar un marc teòric que ens permetés tenir punts de referència, per tal d'avaluar i millorar la nostra intervenció, ha estat sempre present en els debats i les reflexions entre nosaltres.

L'any 2010, a la Jornada de prevenció i mediació comunitària del programa Compartim, el Dr. Raúl Calvo Soler va fer una ponència sobre l'operador de conflictes. Per molts de nosaltres va suposar un canvi de visió, una proposta teòrica nova. El concepte *operador de conflictes* facilita un canvi de paradigma i va més enllà de la mediació.

Per aquest motiu, es va proposar que la formació dirigida als professionals de mediació de justícia juvenil pogués versar sobre aquest concepte. Així, al maig del 2011, es va fer el curs Eines de l'operador de conflictes. En aquest curs ens vam posar en contacte amb nous conceptes teòrics que permetien analitzar la nostra intervenció.

Els debats, comentaris i interessos que van sorgir del curs van portar la CoP a plantejar la necessitat d'incorporar tot aquest nou coneixement a la pràctica diària. Aquest procés no es podia fer sense la col·laboració del Dr. Raúl Calvo Soler. Des de la CoP se li va proposar participar en qualitat d'expert, proposta que va acceptar i ens va permetre iniciar, al desembre del 2011, un procés de dos anys que ara intentarem presentar-vos.

### ***Visió de partida el 2012***

La feina del tècnic en el programa de mediació-reparació, concretament, s'inicia amb la lectura de l'expedient que obre la Fiscalia de Menors als nois i les noies, d'entre 14 i 18 anys, arran d'una denúncia. En aquesta lectura s'identifiquen el presumpte infractor, la víctima del delictes i, si s'escau, la responsabilitat civil. Es recull la informació per tal de preparar l'entrevista amb el noi o la noia, els seus representants legals i l'advocat. Aquesta primera entrevista està orientada a valorar si el menor reuneix els requisits necessaris per poder iniciar el programa de mediació-reparació, en relació amb els fets denunciats i les seves conseqüències, sobretot pensant en la víctima o el perjudicat.

Els objectius del procés els determina la Llei orgànica reguladora de la responsabilitat penal dels menors 5/2000, on es preveu la conciliació entre víctima i infractor, així com la reparació de la víctima, tant personal com econòmica. També s'hi preveuen altres

solucions extrajudicials i es recullen les recomanacions del Consell d'Europa en relació amb la justícia restaurativa (R(87)20).

El programa tècnic i metodològic de mediació-reparació recull aspectes més concrets de la intervenció, definint el marc legal, els aspectes a valorar, els objectius, les diferents maneres d'intervenció i les funcions del tècnic.

Els processos els ha d'autoritzar la Fiscalia en cada expedient; als nois i les noies imputats se'ls ofereix participar en un procés de forma voluntària, si compleixen els criteris tècnics de reconeixement del dany causat, voluntat de reparar la víctima i capacitat per dur a terme la reparació.

Respecte a la víctima o perjudicat, se li ofereix la participació voluntària en el procés i es recull la seva visió del problema, els interessos de reparació que pugui plantejar en relació amb els fets i les conseqüències que va patir.

Quan totes dues parts han acceptat el procés, es treballa per separat amb elles per preparar l'acord, que es pot donar en un procés directe, amb trobada entre víctima i infractor, o en un procés indirecte, on la comunicació es fa mitjançant el mediador.

L'acord obtingut es trasllada a un document escrit signat per les parts, les quals se'n queden còpia, i aquesta és la demostració de la solució adoptada. Aquest acord, junt amb l'informe tècnic, es lliura a la Fiscalia de Menors als efectes legals que corresponguin.

Aquesta explicació resumida i moltes de les intervencions que fem contrasten amb la realitat i tipologia de casos que atenem, i ens han generat dubtes que hem intentat respondre des de la CoP. Al llarg de les intervencions ens hem qüestionat la pràctica sempre amb la finalitat de millorar-la. En aquest sentit hem volgut valorar la validesa dels processos; si fem servir tot el ventall d'eines i coneixements propis de la mediació, si tenim prou recursos socials per a la realització d'activitats reparatòries, etc., així com altres comentaris i reflexions sobre si la nostra intervenció és realment efectiva per solucionar conflictes, si el que fem és mediació o s'ha d'anomenar d'una altra manera, si estem intervenint en conflictes o en expedients, si podem, en cas de considerar-ho necessari, anar més enllà de l'encàrrec de Fiscalia respecte a la víctima i l'infractor, si fem una bona valoració inicial dels casos, etc.

Totes aquestes preguntes i dubtes, formals i informals, ens porten en aquesta edició a recollir la feina de la professional, per mirar d'extreure'n respostes o, si més no, més preguntes.

Amb els elements de referència de què disposem fins ara, la llei, el programa, les teories de justícia restaurativa, les recomanacions europees, encara ens mancaven elements per poder analitzar i reflexionar sobre la nostra pràctica diària. Aquest serà el motor de dos anys de treball dins la CoP.

L'apropament a referències teòriques sobre conflictes ha obert una nova línia d'anàlisi que requereix la incorporació d'aspectes teòrics i pràctics nous per a nosaltres.

## Formació en la metodologia del mapatge

En el moment de definir el projecte de treball de la CoP, es proposa fer una formació més específica sobre marcs teòrics de referència, metodologies i tècniques.

En els dos primers mesos de treball, la comunitat es planteja la necessitat de poder conèixer quins tipus de processos, intervencions, conflictes i tècniques ens trobem en la nostra feina diària.

Com a primera necessitat de valoració de les intervencions, es planteja la importància de saber fer una anàlisi de la situació de conflicte; aquesta avaluació està recollida i estructurada en la tècnica del mapatge.

Per tal d'unificar la formació, els coneixements i les tècniques es fa un curs sobre el mapatge de conflictes i tots els elements teòrics que conté. Els elements es refereixen a les persones implicades en el conflicte (actors i tercers), les relacions entre ells (simetria de poder, càlcul d'interdependència futura), els interessos i objectius de les parts en el procés (què volen, com ho volen aconseguir), quins aspectes s'han de donar o potenciar per poder dur a terme un procés (empatia, legitimitació, confiança, compromís).

Durant la formació es va aprofundir en el marc teòric i l'aplicació a casos pràctics.

## Procés d'elaboració de l'enquesta

Per poder recollir la informació d'una forma unitària i estructurada s'acorda elaborar un qüestionari que, finalment, hem anomenat *enquesta*. Aquesta eina també ha de servir per incorporar els elements de la teoria de conflictes a la nostra tasca diària. Per relacionar cada aspecte teòric amb les actuacions i intervencions que fem, estructurarem el nostre procés d'intervenció començant per la lectura de l'expedient de la Fiscalia; l'entrevista amb el noi o la noia, els representants legals i l'advocat; el contacte amb la víctima o perjudicat; la preparació de la trobada, l'acte de la trobada, l'acord, el seu compliment, i el tancament amb l'informe a la Fiscalia.

Quant a les entrevistes inicials, cal identificar els actors i tercers, els seus interessos i objectius en el conflicte, els recursos de cada part, la consciència de conflicte i el marc on es desenvolupa, quines emocions i en quin grau hi són presents, les relacions entre els diferents actors i tercers. Tots aquests factors ens han de permetre fer el mapatge inicial de la situació que ens presenten les parts. Amb aquesta primera imatge ens plantejarem diferents formes d'intervenció que permetin avançar cap a la solució del conflicte.

Respecte de les diferents intervencions per dur a terme el procés, com preparar les parts per tal que es puguin reunir i puguin aportar opcions de solució, s'identifiquen els elements necessaris per tal de facilitar la seva solució. Amb l'objecte que els actors i tercers es comprometin amb el procés i el vegin com un espai de resolució, cal que

valorem l'empatia, la confiança, la legitimació entre ells i amb el professional que hi intervé.

En referència a la solució del conflicte i com s'hi arriba, definim els processos directes, on les persones es reuneixen per tal d'acordar la solució del conflicte, i els indirectes, on s'arriba a acords sense que les parts es vegin. El contingut es defineix en acords intangibles i tangibles, especificant si hi ha transacció econòmica o no, i si hi ha seguiment del compliment dels acords.

Els conceptes exposats s'estructuren en una primera enquesta, que posteriorment es completa amb aspectes concrets que valorem com a importants en els processos d'intervenció. Es realitzen diferents modificacions de l'enquesta a mesura que es posa a prova com a eina de recollida de dades. S'hi incorporen aspectes com la violència, el grau de relació prèvia entre les parts, les dates d'inici i finalització de la intervenció, les tècniques emprades en cada procés, la satisfacció del tècnic, la valoració del resultat, la data dels fets i la seva qualificació.

En les successives reunions es generen debats sobre cada concepte, per tal de definir i aclarir aspectes tècnics i relacionar-los amb la nostra intervenció. Cada concepte requereix temps i discussió per tal que totes les professionals del grup puguem entendre'l i definir-lo de la mateixa manera. Els debats generats ens han aportat moltes experiències. Han servit per posar de manifest les diferències en la feina de cada professional, les interpretacions tècniques des de diversos angles, les mancances, fortaleses, dubtes i crítiques tant de la feina personal com de la intervenció plantejada, dels resultats obtinguts i dels límits i possibilitats de la intervenció. Tots aquests debats ens han permès tenir una percepció molt més clara i extensa de les nostres intervencions i vivències.

El procés d'elaboració de l'enquesta va ocupar tot el 2012 i va ser el producte que es va presentar a la jornada del 22 de novembre del 2012. Durant aquesta jornada van sorgir dubtes i nous plantejaments sobre com recollir la informació. El resultat va ser una darrera modificació de l'enquesta per incorporar-hi les diferents intervencions i que pogués quedar oberta la seva ampliació. En aquest moment no podem fer una llista dels tipus d'intervencions, ja que els podem descriure però no anomenar-los i classificar-los. Aquest aspecte metodològic s'ha posat de manifest com a necessitat que caldrà desenvolupar.

D'aquesta manera, l'eina de referència per avaluar el nostre treball ha acabat estructurada en sis grups, que engloben un total de 58 preguntes. A continuació us exposem l'enquesta definitiva amb l'explicació dels elements que apareixen a cada apartat.



## Grup 1

1. Hi ha víctima identificada per la Fiscalia?	Sí / No
2. Va participar la víctima en la mediació?	Sí / No
3. Inici de la intervenció	Data
4. Finalització de la intervenció	Data
5. Hi va haver acord?	Sí / No
De quin tipus	tangible / intangible / els dos
6. La mediació va ser	directa / indirecta

En aquest apartat es recullen els aspectes que defineixen el procés segons si hi ha víctima o no n'hi ha. Aquesta primera pregunta vol distingir entre els processos on hi ha persones afectades pels fets delictius i que són susceptibles de ser reparades dins del procés de mediació-reparació, diferenciant aquests processos dels que es fan quan no hi ha víctima.

La segona qüestió distingeix si les víctimes de l'expedient participen en el procés. En cas que hi hagi participació es continua responent segons els elements del mapatge; en cas contrari, només es descriu quina intervenció s'ha fet.

Anotem les dates d'inici i de finalització com a referència per valorar els temps d'intervenció, i poder-ho relacionar amb aspectes o característiques concretes de les intervencions.

Recollint el fet de l'acord i la seva tipologia podem conèixer a quins resultats o solucions s'arriba en les mediacions. El seguiment del compliment de l'acord és un aspecte que pot donar-se o no, però que en altres àmbits de resolució de conflictes és molt habitual.

La definició del procés, ja sigui directe o indirecte, pot suposar intervencions diferents, elements de dificultat a tenir en compte i també defineix dues maneres habituals de dur a terme els processos de mediació.

## Grup 2

7. Quants actors hi havia en el conflicte?	nombre
8. Algun era responsable legal?	Sí / No
9. Quants són actors col·lectius?	número
10. Hi ha algun actor que no sigui infractor o víctima?	Sí / No
11. Va aconseguir que participessin tots els actors?	Sí / No
12. Si no ho va aconseguir, per què?	il·localitzable / no es va considerar necessari / no va voler venir / altres
13. Hi havia tercers participants en el conflicte?	Sí / No
Algun d'ells n'era responsable legal?	Sí / No
14. Va aconseguir que participessin tots els tercers?	Sí / No
15. Si no ho va aconseguir, per què?	il·localitzable / no es va considerar necessari / no va voler venir / altres
16. Tenien, els actors, relacions prèvies?	Sí / No
17. De quin tipus? parella	marcar les opcions
familiar	

amistat	necessàries
estudis / treball	
de veïnatge	
altres	
18. Seguiran relacionant-se en el futur?	Sí / No

En aquest apartat es recull el primer aspecte de la tècnica de mapatge on cal identificar qui és actor i qui tercer respecte al conflicte. El fet d'identificar els responsables legals (tutors, pares) sorgeix del debat sobre com identificar els pares, que sempre han d'acompanyar els nois i les noies menors en les intervencions i donar validesa als acords que assoleixin. Davant d'aquest fet es debat sobre si cal prendre com a referència el paper legal dels pares o si cal poder identificar en cada cas quin rol real tenen en relació amb el conflicte, el seu manteniment i resolució. Davant dels dubtes hem volgut recollir aquest aspecte per tal de tenir dades sobre la funció que realment tenen els representants legals dins dels processos de mediació.

La identificació d'actors col·lectius dins del procés pot definir com es duu a terme, quin resultat té, per les dificultats que pot comportar treballar amb grups o amb representants d'entitats, empreses o administracions. També cal tenir en compte que en els processos de solució de conflictes és important que puguin participar totes les persones o parts afectades. Per donar validesa a la solució i donar garanties de manteniment en el temps. Es considera que, si no hi són tots els afectats o interessats, la solució mai no serà completa i podria comportar un incompliment dels acords. Per tant, ens preguntem si tenim tots els actors i tercers identificats, i si participen o no en el procés, així com si els tercers són pares o tutors. Recollim el motiu pel qual no participen tots en el procés amb la finalitat de contrastar les nostres impressions respecte a persones que poden quedar fora de l'expedient judicial.

Referent a les relacions entre els actors principals, la nostra experiència ens demostra que sovint hi ha relació prèvia entre ells i que aquest grau de relació té un pes important en la forma com es desenvolupen els processos. De fet, a l'estudi sobre l'opinió dels infractors i víctimes *Valoració de la mediació penal juvenil per part de víctimes i infractors* (Programa Compartim, 2010), la relació prèvia i el seu grau (familiars, amics, coneguts) tenia un pes important en el fet que triessin fer mediació o no fer-ne, que aquesta fos directa o indirecta. Aquest aspecte es relaciona amb el fet de si els actors tindran relació en finalitzar el procés. Això té a veure amb el concepte de càlcul de la interdependència futura que cal tenir en compte en el procés de solució.

### Grup 3

19. Hi ha algun aspecte relacionat amb la violència?	física, psíquica, les dues, No
20. Va manifestar la víctima algun interès?	Sí / No
21. Com són els objectius de la víctima?	tangibles, intangibles, els dos
22. Va detectar en la víctima objectius ocults?	Sí / No
23. Identifiqui'l amb una paraula	descripció
24. Va aconseguir que es manifestessin els objectius ocults de la víctima?	Sí / No

25. Com són els objectius del victimari?	tangibles, intangibles, els dos
26. Va detectar en el victimari objectius ocults?	Sí / No
27. Identifiqui'l amb una paraula	descripció
28. Va aconseguir que es manifestessin els objectius ocults del victimari?	Sí / No
29. Va identificar la víctima els objectius del victimari?	Sí / No
30. Va identificar el victimari els objectius de la víctima?	Sí / No
31. Va veure vostè la mediació com un espai de resolució?	Sí / No
32. Van veure els actors i tercers la mediació com un espai de resolució?	Sí / No

En aquest apartat destaquen tres temes. En primer lloc, es recull l'existència o l'absència de components de violència en el conflicte que ha causat l'obertura de l'expedient. Durant l'elaboració de l'enquesta, vam considerar que aquesta dada podria ser útil amb vista a contrastar algunes idees que havien sorgit en debats anteriors. Aspectes lligats a la violència podien atorgar poder a la víctima o, d'altra banda, afavorir l'aparició d'acords que responguessin a temes d'indemnització econòmica o la realització d'activitats reparatòries.

A continuació, hi ha un seguit de qüestions vinculades als interessos i objectius ocults tant de la víctima com del victimari. Considerem que els interessos i objectius ocults poden estar presents durant tot el procés i fer-se evidents o no a la taula, i fer que en molts casos les parts o el mateix mediador no arribi a veure l'espai òptim per resoldre la situació de conflicte. Aquest darrer tema va encaminat a explorar si la mediació és vista pel mediador i per les parts com un espai per solucionar el conflicte.

#### Grup 4

33. Creu que hi havia asimetria de poder?	Sí / No
34. En quina o quines relacions hi va haver asimetria?	marqueu les opcions necessàries
víctima - victimari	
víctima - tercer	
victimari - tercer	
víctima - altres actors	
victimari - altres actors	
35. Qui tenia més poder?	víctima / victimari / tercer / altres
36. Es van utilitzar les amenaces o advertències?	Sí / No
37. Van ser claus les emocions en el conflicte?	Sí / No
38. Si algú no va empatitzar amb l'interventor, qui va ser?	víctima / victimari / tercer / altres
39. Si algú no va empatitzar amb els altres, qui va ser?	víctima / victimari / tercer / altres
40. En quina o quines d'aquestes relacions no hi va haver empatia?	marqueu les opcions necessàries
víctima - victimari	
víctima - tercer	
victimari - tercer	
víctima - altres actors	
victimari - altres actors	
41. Al final de la intervenció, hi va haver empatia?	Sí, per intervenció / Sí, altres / No
42. Si algú va desconfiar de l'interventor, qui va ser?	víctima / victimari / tercer / altres

43. Si algú va desconfiar de l'altre, qui va ser?	víctima / victimari / tercer / altres
44. En quina o quines d'aquestes relacions no hi va haver confiança?	marqueu les opcions necessàries
víctima - victimari	
víctima - tercer	
victimari - tercer	
víctima - altres actors	
victimari - altres actors	
45. Al final de la intervenció, hi va haver confiança?	Sí, intervenció / Sí, altres / No
46. Si algú va deslegitimar l'interventor, qui va ser?	víctima / victimari / tercer / altres
47. Si algú va deslegitimar l'altre, qui va ser?	víctima / victimari / tercer / altres
48. En quina o quines d'aquestes relacions no hi va haver legitimació?	marqueu les opcions necessàries
víctima - victimari	
víctima - tercer	
victimari - tercer	
víctima - altres actors	
victimari - altres actors	
49. Al final de la intervenció, hi va haver legitimació?	Sí, intervenció / Sí, altres / No

En aquest grup, hi ha tot un seguit de qüestions relacionades amb aspectes del mapatge útils per a l'anàlisi del conflicte. El fet que la mediadora determinés l'existència d'asimetria entre les parts, de falta d'empatia o d'absència de legitimitat, era clau per conèixer si havíem aplicat tècniques que afavorissin aquests aspectes per continuar el procés de mediació-reparació.

## Grup 5

La pregunta única d'aquest apartat es refereix a les tècniques de treball i intervenció que s'han utilitzat durant el procés. Cada professional marca les que ha fet servir com més significatives dins la intervenció.

Les tècniques que hem utilitzat estan registrades en una llista i han estat les següents: *rapport*, jocs de rol, posar-se en el lloc de l'altre, netejar el discurs, preguntar, parafrasejar, resum, replanteig, reformulació, reenquadrament, legitimació, reconeixement, apoderament, tempesta d'idees, agent de la realitat, advocat del diable, generació d'opcions, caucus, metàfores, humor, text únic, parlar en *jo*, diàlegs apreciatius, fixació de límits, disparadors, criteris intersubjectius, altres.

Per tal de recollir els aspectes més significatius de cada intervenció la professional triarà les tècniques que ha fet servir de forma conscient per assolir objectius en la seva intervenció.

**Grup 6**

51. Com caracteritzaria la seva intervenció?	Satisfactòria / Insatisfactòria
52. Quins diria que han estat els problemes d'aquesta intervenció?	marqueu les opcions necessàries
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 altres institucions	
altres	
53. Si s'ha assolit un acord, creu que és viable?	Sí / No
54. Creu que el conflicte era mediable?	Sí / No
55. Creu que hi haurà reincidència del victimari?	Sí / No
56. Quin va ser el tipus d'intervenció?	descripció
57. Quina va ser la classificació del delictes segons la Fiscalia?	descripció
58. Data dels fets	data

Aquest darrer apartat es refereix al punt de vista del tècnic respecte a la seva intervenció, les dificultats detectades i la valoració global. Es tracta d'identificar les dificultats habituals que fan valorar la intervenció com a satisfactòria o no respecte del procés i el resultat assolit. En els debats generats van sorgir aspectes en relació al fet de si tots els processos es podien considerar mediacions, ja que en molts casos es valora que el problema de les persones implicades no és el fet delictiu o les seves conseqüències, si no precisament la intervenció de la justícia amb l'obertura de l'expedient. També les limitacions de les persones a les quals es pot arribar, contactar i convidar a participar, tenint en compte que moltes persones si no es veuen obligades per l'expedient no hi volen participar, fet que provoca que el procés es dugui a terme sense tots els actors i tercers.

Durant el desenvolupament de l'enquesta i els diferents canvis es van afegir algunes preguntes que per les característiques del programa informàtic es van haver d'ubicar al final del qüestionari. El fet de tenir l'enquesta recollida en un programa informàtic ha tingut aspectes molt positius i algunes dificultats tècniques. Una d'aquestes dificultats ha estat el fet que la persona que ha creat el programa per emplenar l'enquesta ha estat un col·laborador altruista de Buenos Aires, al qual agraïm enormement la seva dedicació.

Les modificacions en les preguntes, el seu ordre i relació amb d'altres requeria feina extra sobre el programa informàtic. A més, tot i ser un programa senzill d'instal·lar i actualitzar van caldre diverses autoritzacions que es van gestionar a través de la cap del nostre Servei per tal de poder tenir instal·lat el programa en els nostres ordinadors.

Les discussions sobre els continguts teòrics i dades a recollir es combinaven amb les dificultats tècniques, així és que l'enquesta ha sofert diverses modificacions des de la versió inicial a la que ara us hem presentat. Tot aquest procés es va dur a terme entre el febrer del 2012 i l'abril del 2013.

## **Pràctica de l'enquesta, recollida de dades**

Inicialment la recollida de dades es va acordar que, un cop finalitzada la intervenció i el procés, les mediadores responguéssim a totes les qüestions plantejades en el document. Com hem assenyalat anteriorment, la informació que es va començar a extreure va propiciar un debat ric sobre molts aspectes de la nostra intervenció, tant tècnics com metodològics. El fet de traslladar tot el procés a l'enquesta, feia que progressivament prenguéssim consciència de la nostra tasca.

Amb la versió definitiva de l'enquesta i després d'haver salvat els problemes tècnics es va decidir recollir tots els processos on les professionals estiguessin fent una intervenció amb les persones afectades o de caire restauratiu. No s'incorporen els casos on es proposa la no-continuació de l'expedient segons els criteris de l'article 27.4 de la LORPM 5/2000.

Es recullen els processos finalitzats des del desembre del 2012 fins al setembre del 2013. Per emplenar les enquestes les mediadores vam utilitzar espais de reunions on en petits grups (dues o tres persones) responíem als ítems de l'enquesta. També es van emplenar enquestes de forma individual. En aquests espais formals i informals de recollida de dades, s'hi van generar debats i dubtes. L'aplicació dels nous conceptes tècnics a la realitat de cada cas ha estat una feina grupal i personal molt important.

Les reunions conjuntes durant aquest procés van servir per començar a plantejar preguntes i hipòtesis. Aquests interrogants sorgits de la utilització de l'enquesta estan relacionats amb quines dades ens podia aportar l'instrument per tal de veure com és realment la nostra intervenció, com són els casos i, en conseqüència, poder fer plantejaments sobre la metodologia, les tècniques, els resultats, etc. Aquest aspecte cal desenvolupar-lo molt més, tal com veurem durant l'exposició de resultats.

## Resultats

En el moment d'extreure les dades hi ha acumulades 334 enquestes. Respecte a aquesta dada inicial es van articulant la resta de dades, que a mesura que es destrien a través de les preguntes es va reduint el nombre d'enquestes que compleixen cada criteri. Per tal de seguir l'estructura i per facilitar la consulta també estan separats pels sis grups de preguntes presentats.

### Grup 1

Dels 334 processos, en el 94,91% hi ha víctima identificada per la Fiscalia, que són 317 processos. En 17 processos recollits no hi havia víctima. Aquestes dades ens indiquen que la majoria d'expedients tenen una víctima o perjudicat.

Dels 317 expedients amb víctima, aquesta va participar en el procés de mediació-reparació en 230 casos (72,56%); en la resta (87 casos), –en què la víctima no participa o no hi ha víctima–, es fan intervencions restauratives en el 67,7% dels casos; en la resta es deriva el cas a la via judicial (32,2%), que serien els casos on el resultat es consideraria negatiu. Quan es respon que no hi ha víctima o que no participa, es passa a respondre la pregunta 56, on es descriu el procés seguit.

Dels 230 casos on hi ha participació de la víctima, hi va haver acord en 210 (91,30%). Respecte dels acords, el 56,19% van ser intangibles, l'11,90% tangibles i el 31,90%, els dos combinats. Aquesta dada va suposar una sorpresa respecte a la idea que teníem que la majoria d'acords són intangibles, i sobretot ens va cridar l'atenció la gran quantitat d'acords combinats. Respecte d'aquesta dada es van generar hipòtesis que es van presentar a la jornada del 25 d'octubre, i que recollim a l'apartat següent.

Dels casos on hi va haver acord tangible i combinat en el 70,33% (64 casos) es va donar transacció econòmica. Es va definir la transacció econòmica com tot allò que es pogués comptabilitzar en diners (diners, compra d'objectes, temps dedicat) i només en el 29,6% dels casos l'acord tangible no implicava despesa econòmica. Respecte de la pràctica diària, ens diu que es fan més reparacions de tipus econòmic de les que ens esperàvem. Indica que es treballa més habitualment del que creïem la reparació econòmica.

El seguiment de l'acord ha de ser un element que permeti valorar si l'acord assolit es manté en el temps. D'aquest aspecte no teníem cap referència, però en general creiem que no es dona en gaires casos. Les dades indiquen que es fa seguiment en el 29,05% dels 210 casos en els quals s'arriba a acord, i no es fa en el 70,95%. Caldrà fer una revisió teòrica i metodològica sobre la utilització tècnica del seguiment dels acords, tenint en compte que en altres àmbits de resolució de conflicte és un aspecte imprescindible.

Els tipus de processos que nosaltres diferenciem entre directes i indirectes, segons si les parts es troben o no, mostren que es donen en percentatges similars (directes: 55,22%, indirectes: 44,78%) i, per tant, no hi ha una tendència a treballar més en un sentit que en un altre, dependrà de cada cas concret.

## Grup 2

Els punts presentats fins aquí defineixen els processos segons els criteris més generals. Ara començarem a exposar les dades relacionades amb el mapatge i les intervencions més concretes. Respecte a quants actors hi ha en el conflicte i tenint com a referència la població de casos on participa la víctima (230) trobem que en el 43,47% (100 casos) hi ha dos actors en el conflicte, i en el 24,34% són tres actors; aquestes dues categories suposen el 67,81% dels casos. Queden de forma molt repartida i, per tant, amb poc pes els casos on hi ha quatre actors o més (quatre: 9,28%; cinc: 5,39%; sis: 4,14%; set: 1,20%; vuit: 1,20%).

Respecte de si algun actor és responsable legal, sobretot ens interessa saber si els pares dels nois tenen un gran pes en els processos o no. En el 57,39% dels casos, sí que identifiquem actors que són responsables legals dels menors d'edat, i en el 42,61% dels casos, no. Caldria preguntar-se si els pares o tutors assumeixen el paper d'actors en el conflicte perquè són responsables dels nois, si realment estan implicats en el conflicte o si som els professionals els que els atorguem aquest rol. Els debats respecte d'això han estat molts i molt intensos, sense arribar a cap conclusió concreta.

Els actors poden ser individuals, una persona física, o col·lectius, un grup, una entitat, una empresa, una família, etc. En 131 casos es van identificar actors col·lectius que sobre els 230 representen el 56,95%; per tant, en el 43,47% no s'identifiquen actors col·lectius. El nombre d'actors col·lectius són majoritàriament un (55,72%) o dos (34,35%); que hi hagi tres actors col·lectius o més és molt poc habitual. Els actors col·lectius requereixen una intervenció concreta que es pot valorar com una dificultat, o com una característica que marqui el desenvolupament de tot el procés. Veient el percentatge de casos en què es dóna ens sembla interessant poder reflexionar sobre aquesta dada i poder diferenciar la tipologia d'actor col·lectiu més habitual a l'hora de planificar la intervenció.

Per diferenciar el conflicte del fet delictiu recollit a l'expedient de Fiscalia ens interessa saber si hi ha actors identificats en el mapatge que no siguin infractors i víctimes en l'expedient. Així en el 52,61% dels 230 casos sí que s'identifiquen actors diferents dels infractors i víctimes, i en el 47,39% dels casos, no. En la meitat dels processos ens trobem amb actors que no estarien *obligats* per la configuració de l'expedient a assistir a entrevista amb justícia juvenil. Per saber quina participació tenen aquests actors tenim la pregunta 11 sobre si han participat tots els actors. En el 76,42% s'aconsegueix que participin en el procés. En el 23,58% dels que no hi participen les causes recollides es refereixen en el 30,4% al fet que no van voler venir, un altre 30,4% quedava fora de la nostra jurisdicció perquè eren de menys de 14 anys o majors d'edat, o perquè no estaven identificats com a víctimes en l'expedient. L'altre terç, o no es va localitzar o no es va creure necessari contactar amb ells. Les nostres intervencions són diverses, no hi ha una tendència predominant i davant dels dubtes sobre els límits de la nostra intervenció no



s'ha establert un criteri de referència en aquest punt, i cada tècnic decideix en cada cas la forma d'intervenir.

Amb relació als tercers participants en el conflicte, els percentatges mostren que en la meitat dels casos (53,91%) s'identifiquen tercers i en l'altra meitat (46,09%), no. Els tercers acompanyen els actors en el procés, els pares o tutors fan aquest acompanyament en el 93,40% dels casos. Aquesta dada reforça el debat sobre els pares dels nois i noies en els processos, que es prenen posicions diferents en cada cas i cal poder identificar correctament aquest posicionament a l'hora de planificar la intervenció.

La participació dels tercers en el procés és més alta (86,79%) que la dels actors i els motius de la no-participació és la decisió de les persones de no implicar-se en el procés (45,45%) o de no poder participar-hi (27,27%). Respecte a la teoria de conflictes, que postula la importància de la participació de tots els actors i tercers per assolir la solució del conflicte, i el manteniment d'aquesta participació, ha estat un dels aspectes exposats en la jornada i que es resumeixen més endavant.

Les relacions prèvies entre els actors i tercers ha estat un aspecte que sempre hem valorat com a important pensant en la intervenció, i que ja s'apuntava com un element clau respecte al procés i l'acord en el treball *Valoració de la mediació penal juvenil per part de víctimes i infractors* (Programa Compartim, 2010, p. 34). Hi havia relacions prèvies en 133 casos de 230, el 57,83%. En un 30% la relació és de veïnatge, seguida d'amistat (18,3%), d'estudis o treball (17,56%), familiar (12%) i de convivència en centre tutelar (6%). Amb aquestes dades caldria valorar la importància de l'entorn, de la comunitat on viuen, a l'hora de pensar en els fets, les seves conseqüències i les necessitats que es poden plantejar en la reparació del dany o en la solució del conflicte. Aquest plantejament es reforça si tenim en compte que en el 69,92% dels casos el tècnic valora que les persones seguiran relacionant-se en el futur.

### Grup 3

Comencem aquest apartat referit a les característiques dels conflictes entre els actors amb la identificació de la presència de violència. En el 63,04% dels 230 casos es va identificar algun tipus de violència, i va ser absent en el 30,08%. La violència física està present en el 31,74% dels casos, la psíquica en el 6,96% i les dues juntes, física i psíquica, en el 24,35%. La violència referida o recollida està relacionada amb el que els actors i tercers manifesten al tècnic i no necessàriament amb la qualificació del delictes per la Fiscalia. Així ens trobem amb la majoria d'intervencions on hi ha hagut violència com a part important del fet denunciat o del conflicte entre els actors.

Respecte de les víctimes que participen en el procés de mediació-reparació podem identificar que tenen algun interès concret en el 94,78% dels casos, i participen sense manifestar un interès concret en el 5,22%.

Els objectius manifestats per la víctima es classifiquen en intangibles, tangibles o els dos i es distribueixen d'una forma molt semblant a les tipologies d'acords exposades abans.

Els objectius intangibles tenen més pes i suposen el 51,74%; els tangibles, el 15,65%, i els dos combinats, el 32,61%. Els objectius del victimari són intangibles en el 58,26% dels casos, tangibles en el 9,13%, i els dos en el 32,61%. En els debats ha sorgit l'interès dels victimaris de poder solucionar el conflicte i també poder solucionar el problema que els suposa l'expedient obert a justícia com a elements intangibles més destacats.

Hi ha un aspecte relacionat amb els objectius que es valora en la gestió de conflictes com una dificultat important que són els objectius ocults dels actors. Durant la intervenció és important poder detectar els objectius ocults per poder-los fer presents, explicitar-los, en el procés com a forma d'evitar que siguin un entrebanc. Respecte a la víctima, es detecten objectius ocults en el 10% dels casos que tenen relació amb castigar el victimari, venjar-se'n en el 35,29% dels casos. Altres explicacions es refereixen a ocultar informació, responsabilitzar els altres, evitar, aconseguir objectius fora del procés; tots aquests casos són únics. Respecte al victimari, el percentatge de casos amb objectius ocults també és del 10%. En aquest cas, el 23,5% era evitar el judici, seguit de protegir els pares, recuperar relacions, mantenir la versió davant dels pares i evitar pagar com a casos únics.

El treball tècnic per aconseguir que els objectius ocults de la víctima es tornin explícits s'aconsegueix en el 78,26% dels casos i en el 64%, en el cas del victimari. En el proper apartat es desplega la importància d'aquest aspecte.

La identificació dels objectius de l'altre és un element bàsic per poder iniciar el procés de mediació-reparació. Dels 230 casos la víctima identifica els objectius del victimari en el 90,87% dels processos, i el procés invers, que el victimari identifiqui els objectius de la víctima, es dona en el 91,30%.

El següent aspecte es refereix a considerar el procés com un espai de resolució. Es demana si la professional ha vist el procés com un espai de resolució del conflicte, element necessari per plantejar una intervenció de gestió del conflicte o reparadora. Les professionals veuen els processos com espais de resolució en el 96,52%. El mateix aspecte preguntat sobre la visió dels actors i tercers ens aporta que així ho valoren en el 94,71% dels casos. Aquestes percepcions faciliten que el procés es pugui dur a terme, ja que si el tècnic o les parts no veuen l'espai com un lloc on resoldre el conflicte no es comprometran amb el procés i aquest serà inviable.

#### **Grup 4**

En la intervenció en el conflicte és important poder determinar els interessos, objectius i recursos de cada actor per tal de incorporar-los a la solució. El poder de cada actor el determinen aquests objectius i recursos; si es valora que hi ha diferències importants entre els actors es desprèn que hi ha desnivell a la taula de mediació o, dit d'una altra manera, que hi ha asimetria de poder entre els actors. Aquest desnivell pot portar a acords i solucions que es decantin més cap a una part, i, consegüentment, perjudiquin l'altra part, i s'arribi a acords desequilibrats que les parts puguin valorar com a injustos o negatius i en qüestionin el compliment. Els percentatges de detecció d'asimetria en els

processos mostren que hi ha asimetria en el 42,61% i no es detecta en el 57,39%. Per tant, l'asimetria ha de ser un element a identificar i treballar amb atenció en cada procés.

Dels 98 casos on s'identifica asimetria, aquesta es dona sobretot en la relació víctima-victimari, 83,51%, en les altres relacions possibles entre actors i tercers no hi ha cap altre percentatge destacable. Quan s'ha d'identificar quin actor té més poder, s'identifica la víctima en el 71,43% i el victimari en el 21,43%.

L'asimetria està molt present en el processos, i requereix atenció i intervenció concreta per part de les professionals, de manera que s'atorga una atenció especial a la relació entre víctima i victimari com a principals actors del procés. Aquest aspecte es troba més desenvolupat en l'apartat següent, on es recullen els diferents aspectes exposats en la Jornada del 25 d'octubre del 2013.

Les amenaces i advertències poden aparèixer durant el procés per part dels actors, tercers i professional com a element estratègic per aconseguir objectius concrets, i és un indicador de l'estratègia i de la postura de les parts dins del procés. De les dades recollides en els 230 processos es van identificar amenaces o advertències en el 73,04% dels casos. Com que és un element estratègic pot influir en el fet que es doni més o menys asimetria a la taula de mediació. En anàlisis posteriors seria interessant poder creuar aquestes dues dades per avançar en el seu coneixement i reflexió.

Les emocions intenses dels actors i tercers respecte del conflicte són un element que pot decantar la seva participació, els objectius i les solucions. Per tant, es considera necessari poder-les identificar correctament per determinar el paper que tenen dins del procés. En el 48,70% dels processos recollits, les emocions eren un aspecte clau a treballar en el conflicte i la seva solució.

L'asimetria, les amenaces i advertències i les emocions es donen en percentatges molt importants en les nostres intervencions. Durant els debats generats en les reunions de la comunitat de pràctica ens plantegem si tenim prou eines, tècniques, recursos i formació perquè la nostra intervenció sigui metodològicament exitosa en aquests aspectes. Que puguem establir el seu pes en el conflicte i planificar la intervenció per garantir la continuació del procés, que el professional es vegi capacitat per intervenir en conflictes on es detecti asimetria, emocions i estratègies molt posicionades dels actors són aspectes bàsics per evitar la finalització de la intervenció per manca de recursos del professional mateix.

En el procés del mapatge analitzem les relacions entre els actors, tercers i el professional respecte a l'empatia, la confiança i la legitimació. Aquests tres aspectes marquen com es relacionen les diferents persones durant el procés.

Presentem els resultats segons si els aspectes es donen vers el professional o entre els actors i tercers.

Amb relació a l'empatia, en el 95,22% dels casos es valora que hi ha empatia amb el professional, l'altre 4,7% es reparteix equitativament entre víctima, victimari i tercer com a subjectes que no empatitzen amb l'interventor. La confiança en la professional està present en el 96,52% dels processos, i es detecta desconfiança en el 3,47%, que representa sis casos de 230. La legitimació de la mediadora com a professional que intervé es dona en el 98,26%. Valorant les dades, considerem que el marc que dona la justícia a la figura del professional i la seva intervenció té un paper molt important a l'hora de poder explicar aquestes dades.

En les relacions entre actors i tercers l'empatia es detecta en un 77,39%. La manca d'empatia suposa un 22,60% (52 casos), casos en què s'identifica la víctima com la persona que presenta més situacions de manca d'empatia, que se centraria en la relació víctima – victimari en un 60,38% de les situacions.

La confiança en les relacions es detecta en un 73,04% dels processos. La desconfiança es detecta en 62 casos que són un 26,95%. En aquests casos, qui més desconfia és la víctima (51,61%), seguida d'altres (17,74%), de tercers (16,12%) i, en darrer terme, el victimari (14,51%). En la relació on es detecta més desconfiança és entre víctima i victimari (51,67%).

La legitimació de l'altre com a interlocutor vàlid en el conflicte i en el procés de solució és una de les claus per poder configurar la taula de mediació, poder intervenir-hi i arribar a un acord que solucioni realment el conflicte. La legitimació entre les parts està present en el 93,04% dels processos. En els 16 casos on es detecta deslegitimació, qui deslegitima és la víctima (37,50%), seguida del victimari (25%).

Es demana si al final de la intervenció es va donar l'empatia, la confiança i la legitimació, identificant si ha variat la situació observada pel professional. L'empatia al final de la intervenció s'ha pogut establir en el 60% dels casos on no n'hi havia, en què el 47% ha estat causada per la intervenció del professional. Queda un 40% dels 52 casos on no canviaria aquesta percepció. S'ha establert confiança al final de la intervenció en el 64,52% dels casos per la intervenció del professional, un 8,06% per altres raons i en el 27,42% es mantindria la desconfiança. La legitimació entre les parts es pot establir en el 55,56% dels casos, on no n'hi havia, per la intervenció del tècnic, i en un 33,33% es manté la deslegitimació.

Les intervencions concretes en aquestes situacions requeririen una anàlisi i debat en profunditat, sense descartar la formació especialitzada en tècniques específiques que permetin augmentar el percentatge de canvi a causa de la intervenció del professional.

## **Grup 5**

En la pregunta 50 es recullen les tècniques emprades en cada procés i, per tant, sempre hi ha respostes múltiples que requeririen fer diverses anàlisis, tant de les combinacions que es donen, les més utilitzades i les que no fa servir cap tècnic. Per la quantitat

d'anàlisis requerides en els resultats hem deixat per a un altre moment el treball sobre aquesta pregunta.

## **Grup 6**

En la valoració que fem els professionals, sobre els 230 casos on participa la víctima, en el 92,17% considerem satisfactòria la nostra intervenció. Aquesta pregunta ha fet que ens plantejem com percebem els processos, sent més una impressió o sensació personal que no un raonament. Seria molt interessant debatre en grup en què pensem en el moment de respondre aquesta pregunta, en què ens fixem, quin paper representen els diferents aspectes recollits durant l'enquesta i els problemes que hem detectat.

Els problemes que detectem com a impediments per poder dur a terme el procés queden recollits en categories generals i també està l'opció de fer una petita descripció. Els casos on no es va detectar cap problema destacat són el 50,25%. En l'altra meitat dels casos, els problemes detectats són el desinterès de les parts (16,58%), els límits jurídics de la intervenció (11,92%), la dificultat per arribar a acord econòmic, els efectes de la crisi econòmica, la distància geogràfica, les dificultats de comunicació per l'idioma i la dificultat per fer tasques reparadores. Totes amb percentatges per sota del 2%.

Les dades referides als processos sense víctima, o a intervencions reparadores, valorem que encara són insuficients per poder-les analitzar. Cal continuar amb la tasca de recollida de processos per tal que les dades siguin suficients per arribar a anàlisis més especialitzades i específiques a través de les quals extreure conclusions que ens permetin establir línies o orientacions d'intervenció.

## **Estat actual i propostes**

El que volem recollir en aquest apartat és el contingut elaborat i presentat en la jornada de la nostra comunitat que va tenir lloc el 25 d'octubre.

A partir dels debats i les dades recollides es va voler fer una recopilació d'hipòtesis per tal de posar-les a prova amb les dades. El volum d'hipòtesis recollides va fer necessari poder estructurar temes per tal d'organitzar la informació a presentar.

Els temes i les hipòtesis que vam decidir contrastar, a través dels resultats obtinguts, estaven repartits en quatre grups o temes:

### *Tema 1. Completar la taula de mediació*

1. Conèixer si el marc jurídic interfereix a l'hora de completar la taula de mediació.
2. Saber si hi ha dificultats per constituir la taula de mediació, prenent com a referència criteris com el temps transcorregut entre els fets i la intervenció i l'absència de relació prèvia entre actors i tercers.

### *Tema 2. Espai de resolució*

1. Amb la finalitat que el professional vegi el procés com un espai de resolució és necessari que entre les parts es detecti empatia, confiança i legitimitació.
2. Si hi ha objectius ocults, ni les parts, ni el professional veuen el procés com un espai de resolució, però es pot arribar a acords formals i tancar l'expedient sense resoldre el conflicte.

### *Tema 3. Desnivell de la taula*

L'asimetria de poder depèn de si la mediació és directa o indirecta, si el conflicte és emocional o no, que la víctima tingui més poder i que l'actor sigui col·lectiu.

### *Tema 4. Resolució i acord*

El tipus de procés, directe o indirecte, no té relació amb el tipus d'acord assolit, tangible, intangible o els dos.

A continuació recollim les hipòtesis plantejades, les reflexions, els debats i les dades respecte d'això, així com les propostes de futur amb relació a com millorar la tasca professional.

## Completar la taula de mediació

**Completar la taula de mediació**

El marc jurídic de la llei del menor dificulta la participació de tots els actors i tercers implicats en el conflicte i això fa que es tanqui l'expedient, però no que es resolgui el conflicte.

2

Quan parlem de marc jurídic, ens referim tant al paper que se li dóna al tècnic com al nostre programa d'intervenció.

Els actors i tercers són les persones implicades en el conflicte.

La incoació de l'expedient per la Fiscalia limita la participació de les persones que haurien d'accedir a la taula de mediació, definint qui és víctima i qui victimari. Altres persones que també estan relacionades amb el conflicte queden fora de l'expedient, persones sobre les quals hauríem d'intervenir per poder resoldre el conflicte.

Al no accedir a tots els implicats en el conflicte, sinó als recollits en l'expedient com a imputats i perjudicats, fa que moltes vegades es resolgui l'expedient, però no el conflicte.

Això ens fa pensar que cal anar més enllà i no cenyir la nostra intervenció exclusivament al que recull l'expedient, sinó a incloure-hi tots els implicats en el conflicte, per no quedar atrapats en el rol de *gestors d'expedients* i ampliar el nostre rol d'*operadors de conflictes*.

Per tant, hi ha la necessitat d'implicar i estendre la reparació a altres actors més enllà dels identificats per la Fiscalia.

Hi ha processos que són tan fàcils de resoldre que sembla que estem fent un tràmit en comptes de resoldre un conflicte. La sensació és que la intervenció del professional podria ser prescindible, que no els cal un tercer per arribar a un acord.

En altres situacions veiem que per abordar el conflicte, en tota la seva complexitat, cal tenir en compte tots els actors i tercers, i les tècniques que s'implementen.

Pensem que tenim tan interioritzats els límits del marc legal de la nostra intervenció que no ho identifiquem com un problema fins que no trobem una situació que, bé per desconeixement o bé perquè es possible una aplicació arbitrària del marc legal, ens fa anar més enllà del nostre programa.

Les dades són descriptives i recullen la visió/percepció que tenim de la nostra intervenció, no són dades objectives que s'hagin sotmès a anàlisi estadística, tot i que amb un volum més gran es podria arribar a donar.

El límits jurídics de la intervenció es veuen com un problema en l'11,92% dels casos. I com que són pocs casos no hi ha dades suficients. No es pot establir relació entre el marc legal i la participació de tots els actors i tercers.

Dels resultats extraïem que el marc jurídic no apareix com un problema a l'hora de completar la taula, contràriament a la sensació inicial que teníem les mediadores.

Això creiem que respon al fet que com que tenim tan incorporat el marc jurídic, no tenim la distància crítica suficient per poder-ho valorar al final del procés, que és quan hem emplenat l'enquesta.

És possible que quan fem el mapatge (exploració del conflicte), per la falta d'expertesa que encara tenim, ens porta a centrar-nos en el que permet el marc jurídic.

Fem la reflexió que encara ens cal practicar més el mapatge a l'hora de fer l'exploració del cas i veure quina és la dimensió del que hem d'abordar.

Cal poder ampliar la visió per poder treballar el conflicte més enllà de l'expedient, i poder accedir a més persones que estan implicades en el conflicte, a part de la víctima i de l'infractor.

Les mediadores ens trobem en un dilema, ja que en alguns casos entenem que el conflicte es pot resoldre de forma parcial si no s'hi inclouen aquells altres actors o tercers que han participat en l'origen, desenvolupament o manteniment del conflicte, però que no queden identificats en l'expedient com a víctimes o victimaris.

Així i tot, el marc legal i el programa actual d'intervenció no deixen clar el marge d'actuació del qual la mediadora disposa per convidar a la taula més persones que les que l'expedient mateix fa esment.

Pensem que aquesta actuació no ha de quedar a criteri de cada tècnic, sinó que hauria de quedar consensuada amb criteris comuns, com a part de la nostra metodologia de treball.

Un exemple clar estaria relacionat amb casos grupals, en què no s'incoa expedient a tots els menors implicats, ja que queden fora del programa d'intervenció aquells que potser han tingut un protagonisme i participació clau en els fets.



**Completar la taula 2**

Quan els actors i tercers no tenen relacions prèvies i ha passat molt de temps entre els fets i l'inici de la intervenció trobem més dificultats per constituir la taula de mediació.

Considerem que com més temps passa, més es desvinculen els implicats i tenen menys disposició i disponibilitat per tractar de nou el problema viscut (recordar, pensar,...). Per tant, participar en el procés en aquest moment suposa més una molèstia i pèrdua de temps i diners per a les víctimes, que no pas un benefici.

Quan no hi ha relacions prèvies, i a més no hi ha afectació per part de la víctima, la distància en el temps dificulta la composició de la taula i, per tant, que hi participin.

D'altra banda, creiem que quan sí que hi ha relacions prèvies, és més factible que la víctima i el victimari puguin trobar-se, tenir interès en el procés i a resoldre el seu problema.

Amb els adolescents és important, i sempre s'ha destacat en la nostra tasca, que la intervenció sigui àgil i tan propera en el temps com sigui possible al fet delictiu. La vivència del temps per part de l'adolescent és diferent que la dels adults, ja que per a ells el temps és molt més relatiu.

**Dades:**

S'ha recollit el temps transcorregut entre els fets i l'inici de la nostra intervenció. Hem establert dos intervals de temps, que serien:

- iniciar la intervenció en menys de tres mesos des dels fets
- iniciar la intervenció en més de tres mesos des dels fets

Els percentatges que s'observen comparant aquests intervals amb la participació d'actors i tercers indiquen que hi ha més participació en el primer interval (67,9%) i menys en el segon (12,5%).

Relacionant el temps amb les relacions prèvies, s'observa més participació quan tenen relacions prèvies (40,4% enfront del 28,3%) i hi ha més participació com més propera és la intervenció als fets (68,7% enfront del 25,2%).

**Reflexions a partir de les dades:**

Es confirma la necessitat d'una intervenció pròxima als fets, per facilitar la participació de les parts i la constitució de la taula.

La demora desdibuixa l'efectivitat de la reflexió i, per tant, el seu interès a participar-hi també disminueix; consegüentment, es deixen de treballar aspectes que serien importants per poder aprendre d'aquesta experiència.

El professional pensa que també perd sentit la seva intervenció quan ha transcorregut molt de temps des del fet.

El temps és un element a tenir en compte segons el tipus de víctima amb qui treballem. Per exemple, víctimes amb una forta afectació emocional, o bé víctimes exigents, venjatives, querellants, etc.

Cal diferenciar el temps transcorregut entre el fet i l'inici de la intervenció, del temps necessari per portar a terme el procés en si. És a dir, hi ha casos que requereixen una maduració del conflicte, dins del procés mateix, i, per tant, una preparació prèvia per després poder arribar a la mediació i augmentar les probabilitats de solució del conflicte.

## Espai de resolució

### **Espai de resolució**

Amb l'objectiu que el professional vegi el procés com un espai de resolució és necessari que detecti entre les parts empatia, confiança i legitimació.

Valorem l'empatia, la confiança i la legitimació com a condicions prèvies per crear l'espai de resolució. En el procés d'exploració (mapatge) ja avaluem aquestes tres condicions.

Les tres condicions són necessàries per resoldre el conflicte, però no per arribar a acords. Es pot arribar a acords sense resoldre el conflicte.

Hem passat de valorar només la capacitat, responsabilitat i voluntarietat, a incorporar en el treball empatia, confiança i legitimació.

Hi ha processos en què hi ha conflicte i uns altres en què no n'hi ha. Ens interessa saber quan resolem expedients i quan resolem conflictes.

Ens trobem amb casos en què les parts no perceben que hi ha conflicte, no estan afectades. Intenten arribar a acords per tancar l'expedient, però no hi ha mediació, no es donen les condicions de què estem parlant.

D'altra banda, el professional no queda satisfet si no es treballen aquestes condicions; tot i arribar a acords, sap que no ha resolt el conflicte.

En les situacions on els implicats en el conflicte tenen relació prèvia i hi ha afectació, valorem que és molt important que es donin aquestes condicions i es treballin amb l'objectiu que es resolgui el conflicte durant el procés.

En alguns casos es realitzen processos on no s'han pogut generar aquestes condicions, com per exemple casos de salut mental, on el menor té limitacions per desenvolupar aquests tres aspectes.

També passa en conflictes de violència filio-parental, on la dimensió del conflicte desborda el nostre marge d'intervenció. S'entén que les relacions entre pares i fills es troben danyades a un nivell que requereix un altre tipus d'intervenció.

**Dades:**

En més de la meitat dels casos quan hi ha empatia (74,3%), confiança (68,7%) i legitimació (87,8%), el professional veu més el procés com un espai de resolució.

***Reflexions de les dades:***

Les mediadores ens plantegem com a reflexió quines són les tècniques que cal aplicar per generar aquestes tres condicions, que fan més viable la mediació com a espai de resolució del conflicte.

Tot i això, la mostra reduïda de casos ens porta a reflexionar més àmpliament i a trobar-hi altres explicacions, com són que el professional es troba investit d'un poder que li atorga el context judicial mateix. Això fa que es desprengui una sensació de que el procés en si mateix ja promou la confiança i l'empatia.

També cal assenyalar que a vegades s'obren expedients que no tenen transcendència penal.

### **Espai de resolució 2**

Si hi ha objectius ocults, ni les parts, ni el professional veuen el procés com un espai de resolució, però es pot arribar a acords formals i tancar l'expedient, sense resoldre el conflicte.

11

Es valoren els objectius ocults com una interferència en el procés d'intervenció. Que les parts tinguin objectius que no manifesten afecta la confiança, l'empatia i la legitimació necessàries en el procés.

Ens preguntem si tenim prou destresa per detectar els objectius ocults.

#### ***Dades:***

En el 90% dels processos no s'informa de la detecció d'objectius ocults. Es detecta en només 23 casos de 230.

Si no hi ha objectius ocults la víctima i el victimari veuen el procés com un espai de resolució en el 83% dels casos.

En els casos en què hi ha objectius ocults tant per part de la víctima (87%) com del victimari (95,7%), es veu el procés com un espai de resolució.

#### ***Reflexions:***

Els objectius ocults no suposen una interferència en el fet que les parts vegin el procés com un espai de resolució. És una dada que ens crida l'atenció.

Si en la majoria de casos no es detecten objectius ocults ens plantejem si tenim prou expertesa per detectar-los. Ens interessarà analitzar la relació entre objectius ocults amb l'afectació emocional i el tipus de procés desenvolupat.

Es planteja que la forma de treballar amb les parts, per separat per preparar la reunió conjunta, pot facilitar que s'explicitin més aspectes i, per tant, no quedin objectius ocults que suposin una interferència en el desenvolupament del procés.

## Desnivell de la taula de mediació

### **Desnivell de la taula**

L'asimetria de poder depèn de si la mediació és directa o indirecta, de si el conflicte és emocional o no, i es dóna quan la víctima té més poder i quan la víctima és actor col·lectiu.

Assumim l'asimetria com un element més de la intervenció per les característiques dels expedients, de les persones amb les quals intervenim: adolescents, adults, institucions.

Considerem que sempre partim d'una asimetria de poder a la taula.

Així ens plantegem preguntes més que hipòtesis.

Hi ha processos en els quals aprofitem aquest desnivell com un factor educatiu favorable al procés. Així aprofitem la capacitat de la víctima de fer reflexionar el noi/a i aportar-li elements educatius, sobretot en casos en què la víctima representa una institució com el centre educatiu, policia.

Creiem que en els casos on hi ha més afectació emocional hi ha més asimetria. La persona més afectada emocionalment rebria més atenció per part del professional, cosa que faria que aquesta part tingués més poder a la taula.

Valorem que les víctimes molt afectades emocionalment pel delictes tenen més poder, en el sentit que necessitaran més elements per sentir-se reparades. Així, hi ha víctimes que davant de la valoració de la seva afectació poden ser molt més exigents amb el victimari, poden percebre que tenen avantatge a l'hora d'assolir els seus objectius.

Considerem que la víctima és qui té la capacitat de perdonar i això es valora com un element de poder dins del procés.

L'asimetria també es donaria entre el victimari menor i la víctima adulta o institució.

### **Dades:**

Els casos es reparteixen en percentatges similars en creuar les dues variables, asimetria i mediació directa-indirecta, sense que cap aspecte tingui pes.

Quan creuem l'asimetria i el conflicte emocional veiem que es confirma el fet que l'asimetria té relació directa amb el conflicte emocional, amb significació estadística.

Quan es demana qui té més poder en l'asimetria, en el 71,45% dels casos s'identifica la víctima com l'actor amb més poder.

En creuar les variables asimetria amb actor col·lectiu ens mostra que aquestes variables no es condicionen l'una a l'altra.

***Reflexions:***

Que el procés sigui directe o indirecte depèn d'altres factors, sense tenir pes l'asimetria.

La víctima té més poder i desnivella la taula, així també té més poder de decisió, considerant que la seva decisió de perdonar, o no, pot condicionar el resultat.

El pes de l'afectació emocional requereix més atenció per part del tècnic. És important treballar aquestes emocions com a part del procés de resolució, de forma constructiva; en el moment en què es reconeixen i es respecten les emocions, la persona percep que es tenen en compte i, per tant, cal prendre-les com una conseqüència més del fet delictiu.

Caldria redefinir les posicions inicials de víctima i victimari, descarregar les persones del pes que suposa cada postura, per poder intervenir en relació amb el conflicte. Fer-les sortir del rol de víctima-victimari, bo-dolent, per passar a ser actors del conflicte amb la capacitat de poder resoldre'l.

Respecte a l'absència de relació entre l'asimetria i els actors col·lectius, considerem que es pot deure al fet que no s'han identificat diferents tipus d'actors col·lectius. Per exemple, ajuntaments, empreses i entitats han estat classificats igual que un grup de joves o una unitat familiar. D'aquesta manera, no es pot arribar a conclusions, caldria fer una anàlisi més detallada.

## Resolució i acord

### **Resolució i acord**

El tipus de procés, directe o indirecte, no té relació amb el tipus d'acord assolit, tangible, intangible, els dos.

5

Cada procés té la seva pròpia evolució, i s'arriba a un acord determinat. Amb això, volem dir que no creiem que hi hagi una dependència entre el procés que s'ha seguit i el tipus d'acord assolit.

D'acord amb la nostra experiència, creiem que els acords tangibles es donaven més en processos indirectes, per exemple, en els casos en què es reclamen danys i volen preservar el seu anonimat.

En la nostra feina, treballem les conciliacions que són intangibles, per tant, s'haurien de produir en més casos.

### **Dades:**

Hem trobat que els acords que més es donen són els intangibles, que confirmen la tendència a establir processos de conciliació. En un 56,2% dels casos s'estableix aquest tipus d'acord, independentment del procés.

Sí que hi ha relació entre acord i procés, i els directes són els processos on es donen més els dos tipus d'acord junts.

Tot i això, a la majoria de processos hi segueix tenint més pes l'acord intangible.

### **Reflexions:**

Pensem que com que l'objectiu del programa és la reparació de dany a la víctima, aquesta reparació suposa restablir vincles, resoldre afectacions emocionals i treballar les conseqüències que es deriven d'aquestes experiències. Tots aquests aspectes o temes són intangibles.

Per tant, quan hi ha relació prèvia és més probable la trobada entre les persones que han viscut un conflicte i destaquem que, en el procés de resolució, els aspectes que hem anomenat són rellevants.



En l'extrem oposat, els casos on apareix l'acord només tangible respondrien a situacions on no hi ha interès a trobar-se. Aquest tipus de procés es dona més en casos on no hi ha relació prèvia entre les parts. La figura del mediador esdevé més la d'un intermediari entre les parts.

### **Resolució i acord 2**

Si el professional utilitza tècniques per treballar l'empatia, la confiança i la legitimitat és més probable arribar a acords.

Valorem aquests tres aspectes com a bàsics per poder dur a terme el procés. Durant aquests dos anys hem passat de valorar al principi la capacitat, responsabilització i voluntarietat a incloure-hi la confiança, l'empatia i la legitimitat.

Aquest procés ens ha estat útil per posar nom a les tècniques emprades.

#### **Dades:**

Les tècniques més utilitzades són

- posar-se en el lloc de l'altre (14,1%)
- donar informació (10,76%)
- resum (9,74%)
- reunions individuals (9,48%)
- humor (6,15%)

#### **Reflexions:**

El professional es presenta davant de les parts donant-los confiança, empatia i legitimitat.

Els resultats obtinguts ens han sorprès, ja que no es respon l'enquesta al respecte d'aquestes tres tècniques. Pensem que això es deu al fet que la definició del nostre rol, dins del context judicial, investeix, com ja hem dit abans, d'un poder el professional que fa que les parts el vegin com un generador de confiança, empatia i legitimitat.

Nosaltres com a professionals no ens adonem de l'ús de les tècniques durant el procés, tal com s'evidencia en els resultats.

Caldria donar nom a allò que fem i prendre consciència de les tècniques que utilitzem.

Com a autocrítica creiem que necessitem aprofundir en aquesta metodologia.

## Debat

La presentació de les hipòtesis amb les dades i les reflexions va donar pas a un temps de debat amb els assistents a la jornada.

En aquestes intervencions es va comentar la necessitat de continuar recollint dades a través de l'instrument de l'enquesta per tal de poder assolir un nivell de dades que ens permeti fer anàlisi estadística amb l'objectiu de poder contrastar totes les hipòtesis plantejades i totes les que no s'han presentat aquesta vegada, però que tenim elaborades.

Es debat sobre si aquesta mirada a nosaltres mateixes en la nostra pràctica professional es pot considerar un procés d'investigació. Tot i les opinions exposades hi ha tècniques d'investigació que parteixen d'autoinformes per tal de recollir les dades i, per tant, l'enquesta com a instrument i les dades recollides poden ser elements bàsics d'una investigació.

Tant les ponents com la resta de companyes del grup de treball de la comunitat de pràctica hem volgut reflectir que donem una gran importància a tot el procés de reflexió, debat, aprenentatge teòric, aplicació pràctica de la teoria de conflictes, la tècnica del mapatge i els aspectes recopilats a l'enquesta. Tot aquest procés ens ha permès poder reflexionar i debatre a diferents nivells sobre la nostra pràctica professional per poder identificar fortaleses, debilitats, buits i, per damunt de tot, tenir un altre coneixement i punt de vista sobre la nostra feina amb la intenció de continuar millorant-la.

També volem destacar que la relació entre les components de la comunitat de pràctica s'ha reafirmat. Entre totes hem aconseguit un ambient de confiança per discrepar, opinar, pensar, reflexionar i arribar a acords (encara que no sempre ha estat així). Això ha facilitat l'interès per assistir a les reunions i un enriquiment en diferents àmbits –intel·lectual, personal, relacional–, que valorem molt positivament. També, és clar, hem tingut l'oportunitat de prendre juntes algun bon vi i, –ja ho deien els romans–, *in vino veritas*.

Per totes aquestes raons creiem que és imprescindible la continuïtat de la CoP, i també recomanem que es tingui en compte a l'hora de decidir la temàtica a treballar en les properes edicions.

## Annex. Conceptes

**Conflicte:** resultat del fet delictiu, que genera incompatibilitat d'objectius entre les parts.

**Mapatge:** sistema d'anàlisi de conflictes que permet al professional conèixer la composició del conflicte, i facilita la reflexió per tal de planificar la intervenció.

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

**Actors:** persones que tenen interès en el conflicte i poden condicionar el resultat. Podem trobar **actors individuals**.

**Actors col·lectius:** grup de més d'un actor que tenen un interès comú i prenen decisions conjuntes.

**Tercers:** persones o col·lectius que tenen relació amb el conflicte.

**Tercers participants:** persones o col·lectius que tenen interès en el conflicte, però no en condicionen el resultat.

**Tercers intervinents:** persones o col·lectius que no tenen interès en el conflicte, però en condicionen el resultat (fiscal, jutge).

**Objectius:** 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 la seva resolució.

**Poder:** conjunt de recursos de què es disposa 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 posem en l'altre respecte de la seva actuació.

**Legitimació:** considerar i reconèixer l'altre com un interlocutor vàlid.

## Bibliografia

ENTELMAN, Remo F. *Teoría de conflictos; hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Ed. Gedisa, 2002.

ISBN 9788474329445.

ESPANYA. «Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors». *Boletín Oficial del Estado* núm. 11 (13 gener 2000), suplement en llengua catalana.

Recomanació R(87)20 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa, de 17 de setembre de 1987, sobre les reaccions socials davant de la delinqüència juvenil (adoptada pel Comitè de Ministres, durant la 410a reunió dels delegats dels ministres).

CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. SERVEI DE MEDIACIÓ I ASSESSORAMENT TÈCNIC. *Programa de mediació i reparació a la jurisdicció de menors*. Desembre de 2001.

*Eines de l'operador de conflictes*. Dr. Raúl Calvo Soler. Curs de 20 hores de durada impartit al CEFJE, febrer-març de 2011.

*Sistemes de detecció primerenca de conflictes*. Seminari de treball de mediació penal juvenil, de 5 hores de durada, impartit al CEFJE el 14 de febrer de 2012.

*Anàlisi i intervenció en la mediació de conflictes*. Curs de 20 hores de durada impartit al CEJFE, febrer-març de 2012.

## **Autores**

Membres del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic del equips següents:

Lídia Casadevall Dalmases, mediadora, Girona

Josefa Delgado Bautista, mediadora, Barcelona

Pilar Fuertes Bertolín, mediadora, Barcelona

Cristina García Pérez, mediadora, Barcelona

Marcia Macias Garcia, mediadora, Tarragona

Immaculada Malibrán Pagès, mediadora, Girona

Cristina Martín Moreno, mediadora, Barcelona

Juan Antonio Matilla Matilla, coordinador, Barcelona

María Ángeles Menéndez Cuenca, mediadora, Barcelona

Lourdes Molina Hernández, mediadora, Barcelona

Núria Mora del Hoyo, mediadora, Barcelona

Sheila Moreno Peláez, mediadora, Barcelona

Esperança Permanyer Verdolet, mediadora, Girona

Àngels Pérez Morales, mediadora, Barcelona

Laura Sánchez Martínez, mediadora, Barcelona

També hi han participat durant el 2012:

Teresa Gil Gil, mediadora, Barcelona

Cristina Sancho Tena, mediadora, Terres de l'Ebre

Susana Weikert Garcia, mediadora, Tarragona

Aquest treball no hagués estat possible sense la participació del Dr. Raúl Calvo Soler, expert en gestió de conflictes; de la feina a distància del Sr. Diego, informàtic d'Argentina; i de la col·laboració de Carol Moreno amb l'anàlisi estadístic.