



El mapatge del conflicte

Teoria i metodologia

**Aplicació pràctica
en justícia juvenil**



El mapatge del conflicte

Teoria i metodologia

Aplicació pràctica en justícia juvenil

Programa Compartim

11



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

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

El **Mapatge** del conflicte : teoria i metodologia : aplicació pràctica en justícia juvenil. – (Programa compartim ; 11)

Bibliografia

I. Programa Compartim de Gestió del Coneixement del Departament de Justícia II. Catalunya. Departament de Justícia III. Col·lecció: Programa compartim (Col·lecció) ; 11

1. Resolució de conflictes (Dret) – Avaluació 2. Mediació – Avaluació 3. Justícia restauradora – Avaluació 4. Justícia de menors – Administració – Avaluació

343.85

316.48



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
justicia.gencat.cat

Primera edició: novembre de 2014
Tiratge: 500 exemplars
Reproducció: Service Point F.M.I., S.A.
Dipòsit legal: B. 24219-2014

La versió electrònica d'aquest document és accessible a: justicia.gencat.cat/publicacions

Índex

Pròleg.....	5
1. Presentació	7
2. Introducció.....	12
3. Marc teòric de la justícia restaurativa.....	14
4. Marc teòric de la teoria de conflictes.....	16
4.1. Teories de conflictes	17
4.2. El mapatge de conflictes.....	19
5. Un llenguatge comú	25
6. Proposta metodològica	32
6.1. La informació prèvia	32
6.2. El discurs d'obertura	35
6.3. La narrativa	41
6.4. El resum	46
6.5. El tancament	51
7. El mapatge	55
8. Glossari.....	65
9. Annexos	68
10. Bibliografia	75
11. Autors.....	77

Pròleg

Per al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada és motiu de satisfacció prologar aquesta nova publicació: *El mapatge del conflicte. Teoria i metodologia. Aplicació pràctica en justícia juvenil*, que resumeix tres anys de treball de la comunitat de pràctica Mediació penal juvenil en el programa Compartim.

Voldria destacar dos aspectes que atorguen a aquesta obra un valor especial. Un, respecte de la forma. L'altre, respecte del contingut.

Pel que fa a la forma, com ja és habitual en el programa Compartim, s'evidencia, un cop més, que la metodologia de treball col·laboratiu entre professionals aporta gran coneixement expert, que, com en aquest cas, es transforma en aportacions de qualitat per a múltiples problemes operatius i organitzacionals. Avui podem dir que la suma de coneixements dels professionals, adequadament gestionats, pot ser una de les millors palanques per a l'eficàcia i l'eficiència de les organitzacions.

L'altre aspecte de valor que esmentava es refereix a l'aportació substantiva de coneixement que fa l'obra. Estem davant d'una proposta metodològica, el mapatge del conflicte, que millora el procés tradicional d'intervenció del mediador penal en justícia juvenil, perquè el posiciona, també, com a operador de conflictes. Això el dota de més i millors possibilitats d'intervenció. El resultat final redundarà en els actors principals implicats en el procés, –infractor i víctima–, ja que es podran beneficiar d'intervencions tècniques molt més professionals i rigoroses.

Gràcies a totes les persones que heu fet possible aquesta obra: als professionals del Programa de mediació penal juvenil del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic, als professionals del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada i als experts que hi han col·laborat.

Josep Xavier Hernández i Moreno

Director del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

El Programa de mediació i reparació en justícia juvenil es va iniciar l'any 1990 i va ser pioner a l'Estat espanyol. Al llarg del temps s'ha anat actualitzant i adaptant als canvis legislatius i als perfils dels joves infractors, i en els darrers anys ha estat permeable a les influències de la justícia restaurativa.

En el marc del programa Compartim del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, la comunitat de pràctica de mediació penal juvenil ha dut a terme durant tres anys l'anàlisi i aprofundiment teòric i metodològic sobre la pràctica professional. El resultat d'aquest procés és el document *El mapatge del conflicte. Teoria i metodologia. Aplicació pràctica en justícia juvenil*, que aquí es presenta.

Em produeix una gran satisfacció que els professionals que es dediquen a l'atenció directa amb els menors i les víctimes hagin dedicat temps, entusiasme i il·lusió a analitzar les pràctiques de la seva tasca i proposar millores. Aquesta implicació en la recerca i estudi de les intervencions aporta un valor únic per introduir nous plantejaments en la metodologia que apliquen en la pràctica restaurativa.

El plantejament metodològic sorgit d'aquest procés recull elements de la justícia restaurativa i de la teoria de conflictes, amplia les possibilitats que s'havien ofert fins ara des del Programa de mediació i reparació, i enriqueix l'abordatge de les diverses casuístiques dels menors i les víctimes atesos pels equips tècnics.

Aquest treball sobre el mapatge del conflicte, amb la participació de la immensa majoria dels professionals que duen a terme el programa de mediació ha de contribuir a planificar la millor estratègia d'intervenció restauradora.

Joaquim Clavaguera i Vilà

Director general d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil

1. Presentació

Durant tres anys, un grup de companys del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic, amb la col·laboració de l'expert doctor en Ciències Jurídiques i Socials i professor de la Universitat de Girona Raül Calvo, en el marc del programa Compartim, han treballat la metodologia del mapatge del conflicte com a eina de bones pràctiques. El grup ha desenvolupat la tasca al mateix temps que treballaven com a mediadors, en plena simbiosi i experimentació entre el treball d'elaboració teòric i la pràctica professional.

El document, a més d'aportar una proposta metodològica global pel que anomenem *primera fase d'intervenció, primeres entrevistes amb la víctima i amb el victimari*, proposa noves perspectives de treball i nous conceptes que, al meu entendre, incideixen en el conjunt del procés d'intervenció i contribuiran a millorar les bones pràctiques.

Permeteu-me, però, que abans de comentar el treball realitzat i el document mencioni alguns aspectes històrics del Programa de mediació i reparació, els quals, al meu entendre, poden situar el context del treball elaborat i la seva rellevància.

Es pot afirmar que el desenvolupament de la justícia juvenil a Catalunya ha estat un procés quasi continuat de transició i de canvi, –des del traspàs de competències de l'Estat a la Generalitat el 1981 fins avui–, d'un marc normatiu a un altre i d'un model de justícia a un altre.

El Programa de mediació i reparació s'emmarca dins d'aquest procés i en alguns moments ha estat motor de canvi. Es va començar a elaborar l'any 1989 i es va implementar el 1990. Això significa que, d'una manera o altra, ha estat influenciat per diferents maneres d'entendre la justícia i arrossega influències de diversos models, possiblement, sense ser-ne prou conscients. Va donar els primers passos en un marc normatiu protector i correccionalista que considerava el menor incapaç i irresponsable, en el qual, a més, no hi havia víctima. En aquest marc normatiu, s'imprimia a nivell general un model educatiu en què prevalien les mesures en la comunitat. Alhora, a partir de 1990, mitjançant un conjunt de noves idees provinents de diversos àmbits (model de responsabilitat i garanties, diversió/desjudicialització, defensa dels drets de les víctimes, reparació a la víctima, mediació, etc.), i la referència d'algunes de les primeres experiències encara molt incipients, iniciàvem el Programa de reparació. Això, mentre a nivell general reivindicàvem i donàvem els primers passos cap al model de responsabilitat. Les idees de la justícia restaurativa, des d'una perspectiva teòrica més construïda, van arribar més tard, però en aspectes puntuals ens van anar influenciant i les vam anar incorporant, en el marc del model de responsabilitat i garanties que defineix la Llei 5/2000.

En la meva opinió, en el nostre model, tal com passa en altres sistemes de justícia juvenil a Europa, la relació entre el marc general del model de responsabilitat i el model restauratiu causa algunes dificultats. Cal reflexionar i afinar en relació amb els punts en comú i els límits entre l'un i l'altre, els elements d'equilibri i fricció, la mateixa idea de

responsabilitat i la de garanties, la transversalitat en la implantació de la restauració o la permanència prioritària en la desjudicialització i altres molts aspectes.

Si, a nivell de models de justícia, el Programa de mediació i reparació va tenir les influències mencionades, a nivell d'intervenció, metodologia i tècniques, la influència determinant, segons la meua opinió, va ser la mediació. Va arribar amb tanta força que tot era mediació, des d'un model o altre de mediació, però mediació. Per tant, els professionals havien de ser mediadors i res més, i formar-los per mediar, i res més. Això, segons el meu entendre, va influenciar tots els àmbits, no només el penal, encara que tots fóssim conscients que moltes vegades el que estaven fent no era mediar.

El procés descrit i, durant un temps possiblement també, el fet no tenir prou consciència de la seva necessitat, va dificultar la possibilitat de construir un marc metodològic d'intervenció ben sistematitzat. Vam centrar l'atenció a definir els objectius del Programa, a descriure el procés d'intervenció i les seves fases, a consolidar experiència i a formar els professionals com a mediadors.

Quan, fa quatre anys, l'SMAT va elaborar el document sobre bases d'actuació del servei, érem conscients d'aquests dèficits; per això, entre d'altres objectius, proposàvem millorar qualitativament el processos d'intervenció i diversificar les alternatives restauratives per donar resposta als conflictes.

Tot això, no ho exposo com a disculpa, des de la meua responsabilitat de primer ordre per no disposar fins ara d'una metodologia ben definida i sistemàtica del procés d'intervenció. Estic prou orgullós del procés seguit juntament amb molts companys, de cremar etapes de forma continuada per superar els límits normatius, d'avançar models, de contribuir a implantar un programa reconegut en l'àmbit internacional, de fer els possibles per construir una justícia millor, més humana, més participativa i més propera als ciutadans i, sobretot, d'haver compartit aquesta experiència amb tots vosaltres i amb altres companys que ja no treballen en el Programa.

Si exposo aquest aspecte històric del Programa en el pròleg d'un document que centra el seu contingut en la metodologia de mapatge del conflicte, és per la gran importància que dono al treball realitzat i al document elaborat. Perquè significa que, sense renunciar a l'experiència del Programa, amb els seus encerts i errors, el document la reforça amb una proposta metodològica que dóna un salt qualitatiu per la implementació de bones pràctiques.

Sense pretendre desenvolupar aquí la idea o significat ampli de metodologia, considero convenient mencionar que el vocable *metodologia* prové de tres paraules d'origen grec: *metà* (més enllà), *odòs* (camí) i *logos* (raó, estudi). Fa referència al conjunt de procediments racionals utilitzats per arribar a uns objectius, els quals requereixen d'una base doctrinal i d'una acció o tasques que necessiten coneixements, habilitats i qualitats específiques. El seu significat es pot aplicar a molt diversos àmbits, des de dur a terme una observació rigorosa, com pot ser l'exploració d'un conflicte, al conjunt de procediments i tècniques que determina una investigació o un procés d'intervenció sistematitzat.

Des d'aquesta perspectiva, considero que fins ara el Programa de mediació no disposava d'una metodologia específica i global per dur terme el procés d'intervenció.

En el treball realitzat i en el document, es proposa complir aquest objectiu. D'una banda, el document proposa un marc metodològic global per al que tradicionalment definim com a *primera fase de la intervenció*, en la mesura que estableix un nexa entre les teories generals de conflictes, la metodologia general del mapatge i l'aplicació de les tècniques més adequades.

El procés seguit pel grup de treball, amb l'estimable suport del Raúl Calvo, no es va limitar a analitzar coneixements, teories i metodologies ja establertes i reconegudes, sinó que, a partir de les teories generals més significatives sobre el conflicte i sobre la metodologia del mapatge, prenent-les com a base de referència, va desenvolupar un procés d'anada i de tornada de la teoria a l'experimentació, intervenint en els casos mateixos.

En aquest sentit, considero tan important el procés seguit com el resultat. És més, penso que, possiblement, sense l'experimentació esmentada seria molt complicat implementar el contingut metodològic del document i fer-lo extensiu al conjunt del col·lectiu. Si, com es diu, una bona teoria és la condició per a una bona praxi, com diu David Ausubel, l'aprenentatge significatiu requereix connectar allò que es vol ensenyar, amb allò que l'alumne o professional ja coneix i domina. És per això que el procés seguit pel grup de treball no s'ha limitat només a definir una metodologia, sinó també a aprendre a aplicar-la i, el que a vegades és més difícil, a desaprendre hàbits molt arrelats i altres formes de fer que podien dificultar el procés d'intervenció.

La tasca s'ha implementat amb un procés sistemàtic de rastreig de la pròpia experiència, individual i col·lectiva. D'aquesta forma, en cap moment no s'ha de menystenir l'experiència acumulada, ans al contrari, se li ha donat ple valor a l'hora de contrastar pas a pas el propi treball amb les teories de referència per construir una metodologia genuïna i específica adaptada a la nostra realitat.

Considero que, això, no només ens permet disposar d'una metodologia específica i sistematitzada d'intervenció, sinó també d'una eina més consistent d'acumular coneixement i d'autoavaluació individual i col·lectiva dels processos d'intervenció. La metodologia és una eina essencial de la investigació i de la intervenció, atès que permet sistematitzar els coneixements, els procediments i les tècniques més adequades per desenvolupar un bon procés d'intervenció. Així mateix, crea millors condicions per l'acumulació de coneixements mitjançant la seva aplicació, l'anàlisi del mètode i la verificació del compliment d'hipòtesis i d'objectius.

Durant els tres anys, el procés de treball i d'elaboració ha considerat, de forma progressiva, diferents metodologies de caire empíric (enquestes sobre els casos en què es va intervenir i d'autoavaluació); metodologies més racionalistes i qualitatives relatives a l'anàlisi de casos i l'apropament al coneixement de les teories de conflictes i la metodologia del mapatge, com també l'experimentació de diverses tècniques. Ha estat un procés continuat d'anada i tornada de la teoria a l'experimentació. D'aquesta manera, els

diversos elements de la metodologia han anat cobrant significat i vida mitjançant l'estudi i la implementació.

El procés de treball també ha aportat elements molt significatius per superar una assignatura pendent en el col·lectiu de mediadors: la possibilitat d'utilitzar com a eina de bones pràctiques, d'aprenentatge i d'acumulació de coneixement el propi treball. En aquest sentit, enregistrar i visionar la intervenció mateixa, mostrar-la als companys, que ells mostrin la seva, analitzant i compartint el contingut, implementant les correccions i els canvis oportuns, generant sinergies de confiança en un mateix i en el col·lectiu, a través de l'autoavaluació qualitativa com a forma de millorar la intervenció.

D'aquesta forma, l'acció metodològica no serà només una eina per a la intervenció, sinó també una eina per analitzar la realitat en què s'intervé. La metodologia, per ser eficient, ha de ser disciplinada i sistemàtica, alhora que ha de facilitar l'enfocament de la intervenció i l'acumulació de coneixement disciplinari.

Aquesta eina facilitarà un procés d'intervenció metodològic sistemàtic i conscient que el professional explorarà, ordenarà i analitzarà el conflicte. Serà també la base per conduir el procés d'intervenció, per utilitzar les tècniques més adequades en cada moment, definir estratègies i prendre decisions fonamentades.

El document es basa en la teoria i l'experimentació i aporta suggeriments per determinar, a la vegada, els mitjans i les vies o els procediments més adequats per abordar el conflicte. Ajuda a trobar i aplicar els mitjans i les tècniques més adequades per afrontar i resoldre problemes. En aquest sentit, el document, entre altres molts aspectes, aporta: les bases per considerar el significat de la informació prèvia de què disposa el professional i com fer-ne un ús eficient; la importància i conceptualització del discurs d'obertura; els elements per comprendre el conflicte i prendre decisions; el paper fonamental de la narrativa i la manera com aplicar les tècniques per facilitar que surti, que s'expressi, que flueixi i cobri significat, per les parts i pel mediador; la manera com els participants aprenen a narrar, a escoltar i a donar significat a allò que de veritat els importa; la manera com observar amb més claredat en la mesura que s'estableixen referents consistents per avaluar i decidir; la importància del resum final i del tancament.

Per tot això i per altres aspectes, el document fa aportacions molt significatives per millorar la nostra tasca professional. El projecte metodològic "és conscient que no ha de tractar només amb allò real, sinó també amb el que és possible, que no només ha d'actuar, sinó també ha d'escollir i decidir la millor manera de fer-ho". Si bé el treball se centra en les primeres entrevistes amb la víctima i el victimari, molts elements tindran incidència en el desenvolupament d'altres fases del procés.

Per acabar, voldria ressaltar dos aspectes que crec que canvien la perspectiva actual en relació amb el centre de la intervenció, en l'anomenada *primera fase d'intervenció* i en la figura del *mediador*.

El primer aspecte fa referència a l'objecte central de treball en les primeres entrevistes amb l'infractor i la víctima. En el Programa actual, l'objecte central de treball és la valoració de la viabilitat de la mediació (encara que també es tingui en compte el

conflicte, no n'és la prioritat). Per tots és conegut que les alternatives de reparació que no impliquen mediació són diverses, però la concreció d'aquestes alternatives no són un objectiu específic, sinó que es dedueixen dels dèficits o dificultats pel compliment de l'objectiu de la mediació. En la proposta del document, l'objecte central de treball en aquesta fase és el conflicte en si mateix, comprendre'l (característiques, dinàmica, actors, narrativa, si està madur o no, com fer-lo evolucionar, etc.) i analitzar-lo, per poder definir estratègies i prendre decisions. La mediació o altres alternatives restauratives derivaran d'aquesta anàlisi del conflicte.

El segon aspecte fa referència a la figura del mediador, des d'una perspectiva en què definim com a objecte central i operatiu de treball la mediació, és lògic que el professional per dur-la a terme s'anomeni *mediador*, encara que en la pràctica, les tasques, les alternatives i els objectius de treball que desenvolupa el mediador siguin molt diverses. Això també comporta que la formació i les tècniques que s'apliquen estiguin principalment relacionades amb la mediació, encara que la tasca que cal fer, –la gestió del conflicte i les alternatives a aplicar–, necessitin d'un ventall de tècniques més ampli que el que ofereix la mediació. És per això que el grup de treball proposa anomenar *operador de conflictes* el professional que fins ara denominàvem mediador, ja que ha de desplegar iniciatives, tècniques i intervencions molt diverses.

Finalment, voldria dir que el procés de treball seguit posa de manifest una gran voluntat de treball i d'emprenedoria per part del grup d'entusiastes i del col·lectiu de mediadors. Emprendre és una aventura en què, partint de la realitat, es vol un futur diferent i millor. Elaborar un projecte o una creació nova requereix imaginació, inquietud, ànim i motivació. Aconseguir l'objectiu no és fàcil, s'hi ha de posar molt d'interès i molta energia, però quan s'hi arriba, com és el cas, convindreu amb mi que és fantàstic.

És en aquest sentit que el filòsof J. A. Marina diu que emprendre és una forma de vida, una actitud davant la realitat. Consisteix a inventar un projecte difícil i realitzar-lo. Emprendre és sempre una aventura, una postura confiada i animosa cap al futur. Quan es projecta, s'anticipa el futur que es vol, i el que vull esforçar-me a aconseguir; i l'acció és la forma de convertir en realitat allò que penso. I també, com diu Maria de Maeztu, "no n'hi ha prou amb ser, cal actuar". La realitat es compon d'allò que existeix i de les possibilitats que creem amb ella.

Tots havíem posat moltes expectatives en aquest treball i, en algun moment, fins i tot, hem estat impacients; sembla que "el que és bo es fa esperar". Avui podem disposar d'una nova eina al servei de la justícia restaurativa i per implementar unes bones pràctiques. Però, al mateix temps, tractant-se d'una proposta metodològica per a l'acció, s'ha de considerar que és un projecte viu i obert a la innovació.

José Dapena Méndez

Responsable del Programa de prevenció i mediació comunitària

Servei de Mediació i Assessorament Tècnic

Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil

2. Introducció

Tota pràctica professional especialitzada requereix d'un marc teòric orientador, metodologies que estructurin la pràctica i una avaluació que permeti contrastar i fer avançar el camp teòric i el pràctic.

Les aproximacions teòriques, metodològiques i pràctiques que es tracten al llarg d'aquest document pretenen respondre a la inquietud sobre la pròpia pràctica professional. El present document és el resultat de tres anys de mirar, analitzar i debatre sobre la pràctica professional, que es va iniciar al 2012 amb l'aproximació als conceptes i metodologia de l'anàlisi de conflictes; el que s'anomena *mapatge de conflictes*.

En una segona edició, l'any 2013 es van recollir dades sobre les característiques dels processos d'intervenció, per acabar, el 2014, amb l'anàlisi de la pràctica concreta a través de la gravació d'intervencions. Aquest procés ha permès arribar a identificar els elements més rellevants a tenir en compte en el moment de la intervenció.

Per això, s'ha tingut en compte el marc teòric de la justícia restaurativa, de la mediació, de la teoria de conflictes i del que es desprèn del rol de l'operador de conflictes, entenent que la intervenció en els processos de reparació a justícia juvenil s'emmarca en aspectes d'aquests tres paradigmes.

El Programa de mediació de justícia juvenil té com a fonts teòriques, des del seu plantejament inicial, una emergent justícia restaurativa, corrent que iniciava llavors el seu bagatge, i la mediació com a tècnica alternativa a la resolució adversarial de conflictes.

Des de la justícia restaurativa, el concepte de reparació del dany, entenent el dany com el derivat del delictes, i la reparació dirigida a la víctima, ha estat un principi valorat i compartit per tot el col·lectiu. La mediació, com a forma alternativa a la via judicial de resoldre conflictes, ja sigui entesa com a tècnica o com a metodologia, ha aportat els elements essencials de la intervenció, sent referència per entendre l'espai d'intervenció, les seves característiques i objectius.

La referència teoricopràctica de la mediació com a mètode de resolució de conflictes, es caracteritza per la participació voluntària de les parts en un procés, assistit per un tercer imparcial, que els acompanya per poder assolir un acord satisfactori. La voluntarietat en els processos, la imparcialitat del professional, la mirada cap al futur, les tècniques com les preguntes obertes, reflexives, el parafraseig, la reformulació, la legitimació i l'empatia han format part del llenguatge tècnic utilitzat per descriure la intervenció.

Aquestes referències teòriques s'han ampliat i han crescut en els darrers 20 anys. També, la pràctica professional dels mediadors de justícia juvenil ha anat evolucionant, diversificant-se i especialitzant-se.

La teoria de conflictes segons Entelman (2002) ubica el conflicte en les relacions. El conflicte sorgeix de les interaccions com a manifestació de la incompatibilitat d'objectius. Així, quan el que una persona vol és incompatible amb el que volen altres persones, sorgeix el conflicte. A partir d'aquest plantejament, cal comprendre les relacions entre les

persones, per poder descriure el conflicte. Abans de la comprensió, és necessària l'observació de les relacions. Els elements de l'observació s'han estructurat en la metodologia del mapatge. Aquests elements són subjectes, interessos, consciència de conflicte, poder, marc de referència, emocions, relacions i coalicions.

L'observació i la comprensió de cada element i la relació amb els altres set permet la comprensió de la situació de conflicte. Per tant, cal identificar els actors del conflicte entre les persones que es relacionen amb la situació. Respecte de cada actor cal identificar els interessos que té en el conflicte; si es reconeix com a part del conflicte (consciència); de quins recursos disposa; quins són els seus valors de referència en el conflicte; quines emocions hi estan presents; la relació entre actors, i la identificació de coalicions entre persones. Amb la informació de tots els elements, s'arriba a una visió global o sistèmica de la situació, que permet comprendre-la i, per tant, prendre decisions per intervenir-hi.

El professional que intervé en els conflictes, a partir de la seva anàlisi i comprensió, s'anomena *operador de conflictes* (CALVO, 2010). A través del mapatge del conflicte, l'operador pot conèixer la situació del conflicte i intervenir-hi per fer-lo evolucionar, madurar o solucionar. La conceptualització de l'operador, –segons Meyer–, fins i tot pot anar més enllà, intervenint tant en la creació, evolució i resolució del conflicte, com en la figura del mediador per obrir les possibilitats d'intervenció més enllà de la resolució de conflictes, i incorporant, com en l'àmbit de la justícia juvenil, objectius i pràctiques restauratives.

La Llei 5/2000, sobre responsabilitat penal del victimari, i les seves modificacions posteriors incorporen els aspectes recomanats per l'ONU i per la Comunitat Europea (Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell) en matèria de justícia penal per a adolescents, obrint espai per a la incorporació de perspectives restauratives en la intervenció de la justícia. La LORPM 5/2000 inclou la conciliació i la reparació entre el victimari, o jove infractor, i la víctima, i/o perjudicat pel delictes, en un procés de mediació, a fi de possibilitar la solució extrajudicial del conflicte. Aquesta Llei regula el procediment i els efectes jurídics de la conciliació i la reparació, anomenada *mediació*, així com altres solucions extrajudicials. A més, preveu la possibilitat de proposar les activitats reparadores i socioeducatives més adequades per a l'interès del victimari.

Alhora, s'ha de tenir present que treballem amb nois i noies adolescents, que es troben en una etapa vital caracteritzada per una manifestació acusada de canvis físics, biològics, socials, emocionals i conductuals que requereixen un període d'adaptació i reorganització a diferents nivells, personal, familiar i social. Així doncs, aquest període presenta canvis a diferents nivells, avenços i retrocessos en el comportament afectiu i relacional són constants. Nois i noies en plena construcció de la seva identitat.

La Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell estableix les normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes. Defineix la condició de víctima dins del procés penal i incorpora la possibilitat de processos de justícia restaurativa com a forma de reparació. Alhora, postula el tracte que han de rebre les víctimes per part de l'Administració de justícia.

També el desenvolupament teòric i pràctic ha evolucionat des dels plantejaments inicials. L'any 2010, la descripció de la pràctica professional era: "... a la justícia penal ens trobem que les parts són la víctima i l'infractor, el conflicte ve derivat del fet delictiu i les solucions es referiran a les conseqüències derivades d'aquest fet. Per això, definim la mediació penal com un procés a través del qual, víctima i infractor, amb l'ajut d'un professional neutral i imparcial, s'impliquen en la recerca de solucions en el conflicte que els enfronta com a conseqüència del fet delictiu, retornant el protagonisme a les parts perquè siguin elles les que decideixin la manera en què volen reparar i ser reparades" (Valoració de la mediació penal juvenil per part de víctimes i infractors. Programa Compartim, 2010).

En aquesta descripció es fa referència al procés de mediació com a forma d'intervenció. En la definició es combinen els objectius de la justícia restauradora amb la metodologia de la mediació. Aquesta mateixa definició genera dubtes i preguntes que s'han fet en veu alta i per als quals no es trobava una resposta tipus: Es pot incorporar al procés de mediació una persona que no figura com a víctima ni victimari¹ en l'expedient?; Es prioritza resoldre el conflicte entre persones o només el fet delictiu?; La participació, es pot donar per evitar el judici o cal voluntat de reparar el dany?; Quina és la capacitat mínima de l'adolescent per poder participar en un procés de mediació?; Quin tipus d'intervenció fem quan no hi participa la víctima?; Si la intervenció que es fa no és purament una mediació, com l'anomenem?, i al professional que la duu a terme?

Aquestes i altres preguntes han estat motiu de reflexió i debat durant tres anys, algunes respostes han anat sorgint pel camí, d'altres encara estan a mig elaborar. El que és realment interessant ha estat apropar-se a teories i conceptes que suposen un punt de vista diferent i aprofundir-hi, per tant, configurar una forma alternativa de veure i entendre la pràctica professional. Per a tot el grup de treball ha estat un viatge emocionant i molt interessant que ara es plasma en aquest document per poder-lo compartir.

3. Marc teòric de la justícia restaurativa

La justícia restaurativa sorgeix del qüestionament profund a la perspectiva de la justícia retributiva, centrada a donar resposta al trencament de la norma produït pel victimari en la comissió del delicte. En aquest context, els interessos i les necessitats de la víctima i de la comunitat restaven relegats. La seva proposta d'intervenció es fonamenta en donar una alternativa a la crisi del sistema de justícia penal, dirigint la seva atenció a reparar el dany produït pel delicte, a partir de la participació activa dels afectats en la resolució del conflicte i de restaurar els vincles trencats com a conseqüència de la transgressió comesa per l'adolescent.

1. Ens referim a víctima i victimari en referència a la "parella delictiva": on la víctima es genera a partir de les accions il·lícites del victimari; amb la seva acció el victimari posa l'altra persona en situació de víctima (Wikipedia).

Segons Nils Christie (1977), el model penal tradicional és inhumà, entén l'ofensa criminal com un acte de l'ofensor contra l'Estat. Christie defensa les implicacions morals i socials del delictes, incloent la víctima i la comunitat en processos restauratius. Això doncs, pren com a model els processos informals allunyats dels professionals de la justícia.

Segons Robert Mackay i Howard Zehr (1990), s'ha de centrar l'atenció en la víctima i el victimari, donant-los l'oportunitat de diàleg i reparació del dany sofert. En aquest context es fomenta la reflexió dirigida a la responsabilització. Les pràctiques restauratives s'haurien de basar en la vida social i les relacions interpersonals, el consens i els drets humans. Proposen que les pràctiques restauratives es realitzin donant suport perquè víctima i victimari participin en igualtat, fomentant la integració i la vinculació. Així també donen espai i veu a la comunitat per expressar-se en relació amb el conflicte, el procés i la solució.

La justícia restaurativa proposa incorporar els valors ètics i morals en la concepció de la justícia i sobretot en la forma d'aplicar-la. Dóna rellevància a la víctima i centra l'objectiu en la reparació del dany derivat del delictes.

La justícia restaurativa té tres orientacions en relació amb la intervenció i l'assoliment d'objectius restauratius:

1. Centrada en la trobada.
2. Centrada en la reparació.
3. Orientada a la transformació.

La restauració centrada en la trobada concep la reunió entre víctima i victimari com la forma de generar l'escenari on podran resoldre el conflicte. Es tracta de crear les condicions perquè víctima i victimari es trobin.

La perspectiva centrada en la reparació considera que s'ha d'intervenir per reparar el dany derivat del fet delictiu. Consideren que el dany i les seves conseqüències afecten la víctima, lesionant la seva autonomia personal, però també afecten el victimari i la comunitat. Les conseqüències per al victimari del seu propi acte delictiu es refereixen a la seva estigmatització social, que l'aparta i l'identifica com a element negatiu. En aquesta perspectiva, es considera que el victimari pot retornar de forma positiva a la societat a través de les accions reparadores que faci, ja siguin orientades a la víctima, a la comunitat o a ell mateix. Tenim, doncs, que la comunitat és el context on es produeix el delictes i, per tant, també resulta perjudicada, i també suposa el context on es fa la reparació.

La perspectiva orientada a la transformació postula que la justícia restaurativa té com a finalitat el canvi de la societat i sobretot de la seva forma d'entendre i aplicar la justícia. Postula un canvi profund de la justícia com a poder de l'Estat que implica també un canvi en la forma en què la societat entén la justícia.

L'orientació que suposa una referència en aquest treball és la centrada en la reparació, i per tant, cal desenvolupar en més profunditat aquesta perspectiva.

La justícia restaurativa orientada a la reparació considera que el delicte ha suposat un desequilibri on s'ha trencat l'autonomia de la voluntat de la víctima. La reparació té com a objectiu que la víctima pugui reprendre el control de la seva vida. En relació amb el victimari, la reparació suposa la forma de reinserir-se a la comunitat, mitjançant les accions reparadores a la víctima, a la comunitat i a si mateix.

La concepció de la *reparació* inclou l'aproximació a la situació de la víctima i les seves necessitats, compensar la víctima del delicte, la identificació de les conseqüències del delicte per la víctima, per la comunitat i pel victimari. Atendre tots aquests aspectes implica estructurar una reparació que s'ajusti a cada situació, tenint en compte les seves característiques específiques.

La *reparació* també incorpora objectius referits al delicte, a la víctima, al victimari i al context en què s'ha produït la relació entre ells i les conseqüències generades. La reparació, prevista d'aquesta manera, s'ha d'orientar a reintegrar en el context la comunitat, tant el victimari com la víctima, a través de la intervenció en les conseqüències del delicte. Aquesta visió inclou altres plantejaments orientats específicament al victimari, a la víctima, a la comunitat i a la intervenció de la justícia.

4. Marc teòric de la teoria de conflictes

Segons el Dr. Raúl Calvo Soler:

El conflicte o les relacions conflictives són un tema habitual o clàssic dins de múltiples àmbits de coneixement. És clàssic com a mínim per dues raons, amb certa freqüència sorgeixen plantejaments o propostes que reactiven el debat amb idees noves; a més, aquestes idees acostumen a deixar nous interrogants més que respostes novadores. Sigui com sigui, el pòsit de les preguntes acumulades al voltant del conflicte sembla que s'omple poc a poc. No obstant això, mirant en el fons del conflicte, potser hi apareixen tres preguntes que són la base de moltes de les discussions fins ara plantejades:

1. Què és un conflicte?
2. Com s'analitzen els conflictes?
3. D'on radiquen els conflictes?

No cal dir que aquestes preguntes estan connectades entre si. En respondre la pregunta sobre la noció de conflicte, d'alguna manera s'estan forjant les bases per entendre com és el procés de diagnòstic i des d'on cal analitzar-lo. Això no significa que un cop hem definit el concepte de conflicte, només existeixi una possible resposta a les altres dues qüestions; una concepció de les relacions conflictives pot ser compatible amb una pluralitat de propostes d'anàlisi i, alhora, aquestes poden relacionar-se de manera

coherent amb diversos plantejaments ontològics. Durant les pròximes pàgines, s'intenten presentar algunes respostes, potser tan efímeres com ho són moltes de les plantejades fins ara, en referència a les tres qüestions abans plantejades.

4.1. Teories de conflictes

L'estudi dels conflictes ha estat objecte de múltiples teories. Ja sigui de manera expressa o implícita, diferents autors han construït les seves propostes. Tot i que la multiplicitat d'estructures dissenyades entorn al concepte de conflicte és molt amplia, amb les pèrdues de detall que implica tota generalització, seria possible expressar tres grans propostes del que és²:

a) Les teories de les propietats dels individus

El conflicte és vist com l'oposició de diferents elements psíquics (desitjos, valors, creences, etc.) que es manifesten externament com a símptomes o problemes de conducta. Per exemple, a la concepció freudiana, l'oposició entre un desig i una exigència moral pot manifestar-se com un problema de conducta. A partir d'aquí, quan observem una interacció en termes de disputa entre dues persones, hauríem d'entendre-la com una manifestació o expressió del conflicte que cada un d'ells té. En aquest sentit, el conflicte no requereix de "l'altre" per constituir-se i, per tant, esdevé quelcom propi de l'ésser humà. Es més, per a aquestes teories, per molt que s'acceptés la noció de *conflicte intrapersonal* i de *conflicte interpersonal*, la segona seria sempre conceptual i pragmàticament dependent de la primera; el *conflicte interpersonal* és una manifestació del *conflicte intrapersonal*.

Aquesta noció de conflicte ha estat històricament vinculada a termes com l'agressivitat, la frustració i/o l'enveja. I s'ha oposat a nocions com la satisfacció, l'encert, la docilitat, etc.

Potser el punt més dèbil d'aquesta manera d'entendre els conflictes és que, per sostenir aquesta concepció, és necessari negar el valor de la interacció en referència a la constitució de l'ésser humà; de la seva identitat i del 'jo'. Dit en altres paraules, podem fer-lo accessori al conflicte interpersonal, perquè podem identificar el conflicte intrapersonal de manera primigènia com a detonant. De totes maneres, si s'accepta la metàfora de que no som un penja-robes del qual pengen els nostres estats mentals (desitjos, valors, creences) s'assumeixen, almenys, dues afirmacions: (a) que les nostres interaccions amb els altres ens modelen i constitueixen, i que (b) som capaços de reflexionar sobre els nostres propis estats mentals (podem desitjar no desitjar alguna cosa), llavors el conflicte interpersonal pot reclamar un lloc, com a mínim, tan primigeni com el del conflicte intrapersonal.

2. Es pot veure un desenvolupament més detallat dels diferents tipus de teories a SCHELLENBERG, James A. *Conflict resolution: theory, research and practice*. Albany: State University of New York Press, 1996.

Hi ha un segon punt de controvèrsia en aquesta concepció del conflicte. Per diferents raons, la idea de *conflicte intrapsíquic* va quedar molt relacionada amb els conceptes de malaltia o patologia. Malgrat això, no és sorprenent afirmar que no tot conflicte intrapsíquic està relacionat amb una pauta de comportament que puguem denominar com a malaltia. Més enllà de les dificultats que pot plantejar la definició d'aquest terme, cal recordar que aquesta definició està vinculada al *Diccionario de la lengua española* de la RAE amb la noció d'*anormalitat nociva*.

Resulta realment complex sostenir que qualsevol confrontació del nostre sistema de valors (dilema) o qualsevol impossibilitat de realització d'un desig, puguin ser catalogades com a malalties. Tal com diu Lou Marinoff, "*...Tener problemas es normal, y la congoja emocional no constituye necesariamente una enfermedad. Las personas que luchan por hallar una manera de comprender y manejarse en un mundo que cada día es más complejo no tienen por qué verse etiquetadas con un trastorno, cuando lo que en realidad están haciendo es avanzar por caminos consagrados a la búsqueda de una vida más satisfactoria...*"³

b) Les teories de la manifestació de les estructures socials

El segon grup de teories relacionen el conflicte amb l'estructura de les nostres societats. En aquest sentit, els conflictes no sorgeixen, a diferència de les primeres, de les propietats que defineixen l'ésser humà, sinó de la seva inserció en un context social construït a partir d'unes determinades estructures.

La idea d'estructura social, no és una qüestió senzilla, però, fonamentalment apunta dos elements; (a) la idea del que som i del que podem arribar a ser i fer depèn en última instància de propietats externes, això és, característiques que són independents de les nostres competències individuals (lloc on naixem, classe social en què ingresem en néixer,...) i (b) que aquesta assignació a l'estructura (respecte de les classes, races, gènere,...) no és natural sinó que sorgeix d'una imposició, més o menys explícita (falsa consciència), de certs grups que la sostenen de manera activa (els beneficiats) a partir de certs recursos i en contra dels altres (els damnificats).

Així, el conflicte és precisament una reacció davant la manera en què s'estructuren les societats. Per a aquestes teories, tot conflicte individual és, en última instància, deutor del conflicte social. La paraula clau per a aquestes teories, pel que es refereix al conflicte, és la paraula *poder*. Els conflictes sorgeixen com el conjunt d'explosions que en una determinada estructura social pretenen produir canvis en la mateixa, ja sigui com a revolucions (K. Marx) o com a processos evolutius (M. Foucault). En qualsevol cas, el conflicte és una manifestació de les lluites pel poder.

3. MARINOFF, Lou. *Más Platón y menos Prozac*. Barcelona: Ediciones B, 2003, p. 13.

Aquesta noció s'aproxima a termes com sotmetiment, opressió o dominació, i s'oposa a termes com llibertat o emancipació.

Aquest conjunt de teories també tenen alguns problemes importants. En primer lloc, aquesta manera d'entendre el conflicte provoca una simplificació del concepte que complica l'explicació d'aquest fenomen. Si el centre del conflicte és la lluita de poder, llavors necessitem identificar la noció de poder per a observar realment què està passant. Però quan ho fem, comencen a sorgir els problemes, perquè les nocions de poder difícilment serveixen per abastar la totalitat de situacions que preanalíticament denominaríem conflictives.

Per exemple, no és senzill entendre com la interacció entre dos nens per la tinença d'un llapis pot ser vista com una lluita de poder. Evidentment, podríem treballar en una explicació per fer encaixar aquests fets en una relació basada en la lluita pel poder. Això generarà dues qüestions: (a) tendrem a veure-les com explicacions massa forçades, que impliquen assumir una gran quantitat de suposicions, cadascuna de les quals serà objecte de discussió, i (b) ens resultarà difícil fer encaixar la mateixa explicació quan pretenguem ubicar-nos en un altre tipus de situacions (per exemple, el conflicte entre un metge i el seu pacient, entre un treballador i l'empleat, entre una província i una altra o entre un país i un altre). De fet, la mostra més patent d'aquestes dificultats és que les nocions de poder que acostumen a fer servir els autors que sustenten aquestes teories solen ser tan àmplies i difuses que resulta realment difícil no trobar el poder en tots els àmbits i espais de la vida (quelcom similar ha ocorregut amb la dupla violència-conflicte, vegeu Galtung).

En el mateix sentit, i potser això és un segon problema, aquestes teories no aconsegueixen separar amb claredat dues idees; una cosa és afirmar que en tot conflicte el poder representa un paper important i, una altra ben diferent, és sostenir que tota relació conflictiva té com a causa i objectiu la lluita pel poder. Mentre que sembla que no hi ha problema a l'hora d'assumir la primera de les afirmacions, la segona topa amb moltes de les nostres intuïcions sobre el que és i com funcionen els conflictes.

c) Les teories dels processos d'interacció

L'últim grup de teories, en les quals s'insereix la proposta del professor Entelman, concep el conflicte com un tipus de relació que sorgeix a partir de determinats processos d'interacció i interdependència. Aquesta interacció pot donar-se a nivell primari entre individus, però també pot desenvolupar-se d'una manera més sofisticada a nivell de grups o actors col·lectius. De la mateixa manera que les teories de les propietats, que no desconeixen el paper que poden representar les tensions internes del 'jo'. Però a diferència d'aquestes, reclama la cristal·lització d'un objectiu per poder conformar un conflicte.

Si les tensions internes d'un subjecte no es configuren en una proposta sobre el que l'actor vol, desitja o prefereix, la qual cosa implica de manera important la resposta a la pregunta de què ha de fer per aconseguir-ho, no hi haurà conflicte. A més, aquestes teories recreen el valor de la interacció que d'una manera primigènia estava consolidada a les teories estructurals.

Conformada la idea d'un objectiu que reclama una manera de fer, es pot produir la confrontació amb l'objectiu i el fer d'altres actors. El conflicte sorgeix de la interacció, del reconeixement de que ens necessitem els uns als altres per realitzar els nostres objectius i que, en determinades circumstàncies, aquesta necessitat posa de manifest una incompatibilitat del desig del 'jo' contra el desig dels 'altres'. El conflicte plantejat no és una 'malaltia' és un possible resultat de la idea d'un 'nosaltres' que no ignora la individualitat. Tampoc el conflicte és configurat com una cosa inevitable o com una cosa necessària per al canvi; s'assumeix que és possible la cooperació. Però es reconeixen amb la mateixa naturalitat els processos cooperatius que els processos conflictius. Finalment, aquesta proposta reconeix, a diferència de les teories estructuralistes, una àmplia gamma d'objectius possibles per als actors, i supedita la lluita pel poder a la lluita pels objectius; el poder és important no com un fi en si mateix, sinó com un mitjà per aconseguir la realització dels nostres desitjos i preferències.

La noció de conflicte s'aproxima a les de competència o reclam i s'oposa a les de col·laboració, acord o consens.

4.2. El mapatge de conflictes

Sigui quina sigui la concepció de conflicte que es defensi, és important establir els supòsits, processos i elements que s'han de desenvolupar per analitzar una relació conflictiva, és a dir, el que anomenem *mapatge de conflictes*.

Com el seu nom indica, el *mapatge* és un procés d'anàlisi d'una relació conflictiva que permet establir el mapa de la situació de conflicte. Fonamentalment, el mapatge es construeix a partir d'un conjunt de reflexions i descripcions possibles, sobre la base de les quals resultarà possible contestar preguntes com: Què hem de fer?, Per què?, Per a què? i Quan hem de fer-ho?

En aquest sentit, la definició del mapa permet establir un itinerari d'intervenció; només serà possible entendre què hem de fer quan sigui possible desplegar el mapa i veure on es pretén anar.

La tècnica de mapatge permet, a més de proposar respostes a les preguntes anteriorment plantejades, generar possibles línies d'anàlisi per dos nivells de preguntes.

1. En primer lloc, el mapatge possibilita començar a prendre decisions sobre quina és la metodologia adequada per treballar en una determinada relació conflictiva. Bàsicament, el supòsit d'aquesta afirmació, que no es pot desenvolupar aquí de manera detallada, és que per a diferents tipus de conflictes seria convenient treballar amb diferents tipus de mètodes de resolució. Si s'accepta aquesta consideració, llavors es pot comprendre com el mapatge permet a l'operador definir un mètode d'intervenció i descartar-ne uns altres.
2. Un segon aspecte important que es posa en evidència a través del mapatge és saber quina informació li falta a l'operador per poder ampliar el mapa del conflicte. Quan es comença a diagnosticar una relació conflictiva, és normal que sorgeixin preguntes per les quals es té poca o cap informació. Per exemple, pot ser

problemàtic contestar la pregunta de qui són els actors en aquest conflicte o de quins són els objectius que aquests pretenen assolir. Quan això passa, l'operador posa en evidència la necessitat de generar un procés indagatori que permeti un augment del material epistemològic que defineixi la situació conflictiva. En aquest sentit, el mapatge obliga a indagar en un sentit determinat i, consegüentment, facilita la possibilitat d'establir estratègies per obtenir la informació que ens falta.

És important tenir en compte que tota proposta de mapatge és funcional a una teoria del conflicte i respon a cinc preguntes bàsiques:

1. Què és un conflicte?
2. Com i per què sorgeixen els conflictes?
3. Com i per què evolucionen els conflictes?
4. Quins elements constitueixen un conflicte?
5. Què es pot fer amb un conflicte?

Això es posa clarament de manifest en el mateix moment en què s'identifiquen els elements entorn dels quals s'ha de construir el mapa de la relació de conflicte. Dit d'una altra manera, en contestar les cinc qüestions plantejades, es prendrà partit per una de les tres grans concepcions anteriorment presentades. Però, en fer-ho, s'estan condicionant les peces sobre la base de les quals es dissenyarà el mapa.

Es defensa una concepció del conflicte en termes de processos d'interacció. En aquest sentit, se sosté que un conflicte és una relació d'interdependència entre dos o més actors cadascun dels quals o percep que els seus objectius són incompatibles amb els dels altres actors (*conflicte percebut*) o, no percebent-ho, els fets de la realitat generen aquesta incompatibilitat (*conflicte real*).

Si s'accepta aquesta definició, és fàcil assenyalar quins seran els elements sobre els quals girarà el mapatge:

1. Els subjectes (qui participa en el conflicte?)
2. Els interessos i objectius (què volen els subjectes i com pretenen aconseguir-ho?)
3. El poder (de quins recursos disposen els subjectes per obtenir els seus interessos?)
4. La consciència (qui és reconegut com a interlocutor per a la resolució?)
5. Els marcs de referència (quins són els pressupòsits, paradigmes o prejudicis que inconscientment sostenen els actors?)
6. Les emocions (quin paper tenen les emocions en aquest conflicte?)

7. La relació (com s'estructura la relació entre els subjectes?)
8. Les coalicions (quines coalicions es poden generar en aquest conflicte?)

Cadascuna d'aquestes peces permet establir el mapa de la relació conflictiva a l'efecte de comprendre millor quina és la intervenció. De forma succinta és possible presentar alguns exemples de com aquests elements i el mapatge poden obligar l'operador a prendre decisions sobre la seva intervenció. Per afavorir la comprensió d'aquests aspectes ens centrem en les situacions dins de l'àmbit de la justícia juvenil.

1. Els subjectes poden complir diferents rols dins d'un conflicte. Potser el més paradigmàtic d'aquests rols és el d'actor; aquell subjecte que tenint un interès específic afectat pel conflicte té, a més, la capacitat de condicionar el resultat. En general, no és estrany que quan en l'àmbit de la justícia juvenil s'esmenten les nocions de víctima i victimari es tendeixin a identificar darrere d'aquestes els actors del conflicte. Però la pràctica de la intervenció ha mostrat que no és estrany que el victimari i/o la víctima parteixin o d'un interès o de la capacitat de condicionar el resultat del conflicte. En aquests cas, les intervencions en termes de trobada poden plantejar el problema de seure a taula subjectes que, en realitat, no tenen la condició d'actors i, consegüentment, no hi haurà una solució d'aquest conflicte, llevat que s'aconsegueixi incorporar al procés als actors de la relació conflictiva. El pas des del discurs de la mediació víctima-victimari al dels cercles restauratius, per exemple, pot ajudar a evitar la conformació de taules incompletes.
2. Si els interessos responen a la pregunta "*què volen els subjectes?*", llavors tampoc cal assumir que la víctima i/o el victimari són capaços d'expressar allò que estan buscant o, ni tan sols, que pretenguin posar sobre la taula els interessos pretesos (interessos ocults). Des d'aquest punt de vista, reconèixer que la mentida, l'engany o l'omissió poden tenir un lloc específic durant la intervenció, exigeix a l'analista tenir una perspectiva més estratègica de la seva intervenció. Per exemple, el disseny d'entrevistes restauratives com una pauta d'acció prèvia al desenvolupament d'una mediació víctima i victimari, pot ser aconsellable quan en el mapatge es detecten aquestes qüestions.
3. Com s'ha dit anteriorment, el poder en la concepció de la interacció és vist, a diferència de les teories de les estructures socials, més com un recurs que com un fi; el poder és el recurs que permet als actors obtenir els interessos pels quals estan dins del conflicte. En l'àmbit de les interaccions víctima-victimari, no és estranya l'existència de relacions asimètriques. Aquestes relacions poden presentar, en ambdós sentits, casos on el màxim poder és detingut pel victimari davant de la víctima i casos on és la víctima la que té més poder contra el victimari. El punt important és que quan el mapatge posa de manifest una asimetria de poder, això condueix ineludiblement a una minva de l'autonomia de la voluntat d'aquell subjecte que ocupa l'espai de la debilitat en la relació. Aquesta situació planteja el problema en referència a l'abast de la intervenció del tercer (mediador, facilitador, conciliador). Si la proposta d'aquest operador està excessivament limitada en les seves intervencions, llavors difícilment serà

possible corregir aquesta asimetria de poder. Conseqüentment, la intervenció pot acabar sent un procés de convalidació de la situació de *statu quo* de la fortalesa davant la debilitat.⁴

4. És coneguda la relació existent entre el no-reconeixement de l'altre com a interlocutor en el procés de resolució del conflicte i els processos d'escalada.⁵ L'augment de la intensitat en els recursos utilitzats pretén trencar la resistència de l'altre perquè no accepti a aquell que escala. Així, la resposta en el procés de trobada (mediació víctima-victimari) pot ser contraproductiva si es força la presència de les parts quan una o les dues estan deslegitimades per l'altra. Cal assenyalar aquí, per evitar confusions, que la convocatòria legal, és a dir, la idea que a la taula concorren legalment víctima i victimari, no resol la problemàtica de la manca de legitimitat; la legitimitat no es construeix sobre la base de la legalitat. Per tant, aconseguir que els actors es legitimin és un procés que pot transcendir a la trobada, i que, segons el risc d'escalada, pot aconsellar fer intervencions per separat abans de treballar en una interacció en conjunt. Aquests exemples, entre d'altres, intenten mostrar com a partir de l'estructuració que resulta del mapatge, pot ser convenient prendre decisions estratègiques que s'acomodin d'una millor manera a la realitat que el conflicte proposa; pensar en una única metodologia de resposta per a totes les situacions de conflicte és un greu error que s'acaba pagant amb la pèrdua a curt, mitjà i llarg termini d'eficiència en la intervenció.

Les condicions prèvies del mapatge. El paper de la narrativa

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, la definició plantejada de *conflicte* relaciona dos possibles escenaris: el conflicte real i el conflicte percebut. Bàsicament, la distinció entre aquestes dues visions del conflicte està relacionada amb una vella discussió de la filosofia que gira al voltant de la qüestió "*existeix la realitat?*". Pel que aquí interessa, la idea principal està relacionada amb la qüestió de si el conflicte és un fenomen que es dona en la realitat (realistes), en els fets, o més aviat es tracta d'un procés relacionat amb les percepcions de les parts (mixta) o, fins i tot, en una versió més radical, construït per la narrativa de les parts (constructivistes).

Per descomptat, la tendència per una d'aquestes posicions té múltiples implicacions, que van des de qüestions purament ontològiques a aspectes tècnics. Per exemple, si algú defensa una versió del conflicte en termes constructivistes, resultarà complexa la utilització d'elements del discurs com ara la noció de veritat o d'objectiu. És més, caldrà redefinir la qüestió referida a l'ús de determinades tècniques; per exemple, l'agent de la

4. Aquesta ha estat, per exemple, una de les crítiques que ha rebut la mediació en alguns països, especialment en referència als casos de divorcis on la dona havia de fer concessions en el procés que no hagués estat rebut als tribunals. No ens detindrem aquí en l'anàlisi de la crítica. Cf. MAYER, Bernard S. *Más allá de la neutralidad, cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2008.

5. Cf. CALVO SOLER, Raúl. "La escalada del conflicto. Una clasificación doméstica". *Revista Confluencia-Análisis, Experiencias y Gestión de Conflictos*, núm. 1. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez, 2013, p. 43-81.

realitat. Per contra, si un assumeix la concurrència d'una realitat en què hi ha el conflicte, caldrà indagar sobre aspectes relacionats amb les múltiples interpretacions o la diversitat de narratives. I, en el mateix sentit, tècniques com la de la història alternativa requeriran d'una revisió per dotar-les d'un sentit específic en vista de la concepció sostinguda.

En qualsevol cas, el que difícilment podríem negar, a qualsevol d'aquestes posicions, és que les narratives de les parts tenen un paper important en el desenvolupament del procés de diagnòstic i, posteriorment, d'intervenció. Per descomptat, aquest paper variarà segons la concepció defensada; si es defensa que el conflicte està en la narrativa, llavors en canviar la narrativa des d'una proposta conflictiva a una de no conflictiva s'haurà resolt la situació de conflicte. Per contra, si la proposta és de tall realista (l'únic conflicte és el real) o mixt (hi ha conflictes reals i conflictes percebuts) la narrativa ocupa l'espai d'expressió del conflicte, però no de constitució; el canvi de la narrativa no és condició suficient per constituir la solució del conflicte. Sigui com sigui, la narrativa esdevé el material amb què treballa l'analista a l'efecte de construir el mapa del conflicte.

La fase exploratòria, és a dir, aquella en què s'intervé amb la intenció de procedir a dibuixar el mapa de la relació conflictiva, pren com a referència l'ús de la narrativa de les parts. En aquest sentit, hi ha tres accions clau del procés d'exploració en relació amb la narrativa: (1) entendre, (2) explorar i (3) comprendre.

1. Entendre, bàsicament, en els termes de tenir una idea clara de les afirmacions realitzades en la narrativa. En aquest sentit, les narratives en el conflicte tenen una especial propensió a ser complexes, fosques, ambigües, contradictòries i incoherents, entre altres propietats. És per aquesta raó que aquest procés d'entendre, –que és aclarir la narrativa–, requereix el desenvolupament d'accions com ara *netejar* (extreure la càrrega emotiva del llenguatge), *aclarir* (superar els elements ambigus i vagues) i *ordenar* (proveir la narrativa d'una estructura que en faciliti la comprensió).
2. Una narrativa clara no és condició suficient per construir el mapatge; cal que aquesta narrativa proveeixi informació i, a més, una informació específica en relació amb els elements que l'analista considera. En aquest sentit, cal actuar en termes exploratoris per poder establir el mapa de la relació conflictiva que s'està explorant.
3. Finalment, sorgeix l'aspecte de la comprensió de la narrativa per part de l'operador. Es pensa en el concepte de *comprensió* com un procés que transcendeix el simple enteniment; és possible entendre i no comprendre. Des d'aquesta perspectiva, *comprendre* va més enllà del tema de la claredat i té a veure amb la generació de processos valoratius respecte al que l'altre està expressant. La consideració d'aquest últim apartat és més complexa, des del punt de vista exploratori, que dels dos anteriors. Però n'hi ha prou amb esmentar aquí que la idea de comprensió no implica que l'operador estigui d'acord o valori positivament allò que està expressat en la narrativa de les parts. És aquesta comprensió la que atorga suport a consideracions de caràcter empàtic per part de qui mapeja.

Doncs bé, sense cap dubte, la possibilitat de generar una fase exploratòria reeixida que permeti, al seu torn, un adequat procés de mapatge, es pot veure obstruïda, no només per l'específica idiosincràsia de les parts del conflicte que acudeixen a la trobada, sinó, el que és més important, per l'actuació mateixa de l'operador. En aquest sentit, hi ha determinats processos que han de ser manejats amb facilitat i solvència per l'explorador, sota pena d'acabar generant narratives més complexes i fosques. Dins d'aquest tipus de situacions, caldria destacar les següents: el paper de la informació prèvia, el discurs d'obertura, el maneig del resum i el tema del tancament de la trobada.

5. Un llenguatge comú

L'any 2010, a la Jornada de Prevenció i Mediació Comunitària del programa Compartim, el Dr. Raúl Calvo va fer una ponència sobre l'operador de conflictes, que va suposar una nova concepció sobre el professional que intervé en un procés de mediació. A partir d'aquell moment es va plantejar l'apropament a la mirada de l'operador de conflictes dins la intervenció de justícia juvenil, entenent que la mediació és una de les intervencions que s'hi fa, però no l'única.

Per aquest motiu, es va proposar una formació, –que va durar dues edicions–, dirigida als professionals del Servei de Mediació de Justícia Juvenil, amb l'objectiu de començar a posar-nos en contacte amb conceptes teòrics des dels quals es pogués analitzar la pràctica professional.

Els debats, comentaris i interessos que van sorgir del curs van portar a la CoP Mediació penal juvenil a plantejar l'aprofundiment en aquest coneixement. Així doncs, al desembre del 2011 ens vam plantejar un projecte que ens ha ocupat aquests tres darrers anys en la gestió de coneixement del programa Compartim, on, amb la col·laboració del Dr. Raúl Calvo com a expert, s'ha pogut analitzar la pràctica professional des del punt de vista de la teoria de conflictes i la metodologia del mapatge.

Durant aquests tres anys s'ha combinat el debat teòric i tècnic amb la pràctica professional. Poder analitzar la intervenció des d'un paràmetre nou per als professionals amb la possibilitat de la seva contrastació pràctica ha estat la base del treball a la comunitat de pràctica. En un primer moment (2012) va destacar el debat teòric, per passar a la utilització dels conceptes del *mapatge* en l'anàlisi de les intervencions a través de l'eina de l'*enquesta* (2013), que també suposava la recollida metòdica de dades. Les dades han facilitat poder contrastar les hipòtesis sorgides de l'experiència i les que es van anar plantejant durant l'elaboració i la posada en pràctica de l'enquesta. Aquest procés ha portat a una darrera anàlisi tècnica basada en gravacions d'intervencions reals i el seu visionament en grup (2014). Aquest darrer procés ha permès entendre la importància que els diferents elements de la intervenció estiguin pensats i estructurats en relació amb els objectius que el professional ha de treballar. Finalment, el procés porta al desenvolupament de propostes tècniques que facilitin la tasca professional d'anàlisi de la situació de conflicte per mirar de comprendre'l com a pas previ de les decisions tècniques d'intervenció.

El procés exposat aquí de forma resumida ha aportat conceptes i ha facilitat el treball conjunt dels professionals implicats, aspectes que han estat clau per al seu desenvolupament. A continuació es detalla més àmpliament el procés teòric i metodològic realitzat.

L'any 2012 es va iniciar el procés de debat i reflexió on es va analitzar la tasca professional des dels conceptes de la Teoria de conflictes proposada per R. Entelman i la metodologia del mapatge de R. Calvo. Fruit d'aquests debats es va fer palès que molts aspectes es valoraven des de la perspectiva qualitativa de l'experiència. Això suposava acords i desacords, tots ells igual de vàlids, ja que no comptàvem amb dades que permetessin contrastar les hipòtesis i, per tant, decidir entre elles.

Per recollir dades que permetessin la contrastació de les experiències professionals es va anar elaborant una enquesta (qüestionari tècnic) amb la qual poder obtenir informació sobre les intervencions. A l'enquesta es combinen conceptes de justícia amb conceptes de la Teoria de conflictes i la metodologia del mapatge. A través d'aquesta eina es van recopilar les dades de 334 processos d'intervenció finalitzats entre el febrer del 2012 i l'abril del 2013 que aporten informació quantitativa sobre aquests processos i que es comenta també a continuació.

L'enquesta s'estructura en 6 grups de preguntes que permeten descriure la intervenció des dels conceptes del mapatge amb l'estructura d'intervenció de justícia juvenil.

El primer grup de preguntes suposen diferenciar entre els processos on participa la víctima (mediacions) i els que no (processos restauratius), com a forma d'anar descrivint les diferents intervencions que es realitzen.

1. Hi ha víctima identificada per la fiscalia?	Sí / No
2. La víctima va participar 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

Els resultats obtinguts mostren que de 334 processos, en 317 hi ha víctima identificada en l'expedient de fiscalia i 17 sense víctima. Dels 317 processos amb víctima, en 230 la víctima participa en el procés. En el moment que la víctima no participa en el procés, el tècnic pot decidir continuar intervenint amb el victimari o traspassar-lo a la via judicial. Així tenim 76 processos (17 sense víctima + 59 la víctima no participa) en els quals la intervenció s'orienta a processos restauratius ja sigui a la comunitat o al victimari mateix.

En el segon grup es conceptualitza la intervenció des dels conceptes del mapatge. El primer element del mapatge és identificar en el conflicte els actors (persones que tenen interès en el conflicte i capacitat per modificar el resultat) i tercers (tenen interès però no capacitat). En aquest punt el debat es va centrar en si els actors necessàriament han de ser víctima i victimari o poden ser altres persones. També es va debatre sobre el paper

que tenen els pares o representants legals dels adolescents victimaris d'edat. Segons la perspectiva legal, no tindrien un paper decisiu; segons la teoria de conflictes, cal explorar el seu paper per poder determinar si són actors o tercers. Per tant, les preguntes referides als representants legals van dirigides a aclarir aquest punt.

Les relacions prèvies i posteriors de les persones implicades és un element de l'anàlisi del mapatge. El càlcul d'interdependència futura és un element a tenir en compte a l'hora d'analitzar un conflicte i plantejar la intervenció.

7. Quants actors hi havia en el conflicte?	(nombre)
8. Algun era responsable legal?	Sí / No
9. Quants són actors col·lectius?	(nombre)
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 creure necessari / no va voler venir / altres
13. Hi havia tercers participants en el conflicte?	Sí / No
algun d'ells 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 creure necessari / no va voler venir / altres
16. Tenien els actors relacions prèvies?	Sí / No
17. De quin tipus?	(marqueu les opcions necessàries)
parella	
familiar	
amistat	
estudis / treball	
de veïnatge	
altres	
18. Seguiran relacionant-se en el futur?	Sí / No

En relació amb els actors, els processos es caracteritzen per tenir 2 o 3 actors (43,47 % i 24,34 %, respectivament). Que hi hagi més de 3 actors és poc habitual.

Respecte a si algun actor és responsable legal, es refereix al rol dels pares per determinar si tenen pes en els processos, si són actors o no. En el 57,39 % dels casos s'identifiquen els responsables legals com actors. Per tant, es considera que en més de la meitat dels processos la participació dels pares és necessària per a la intervenció i resolució del conflicte. Cal explorar quina postura assumeixen ells en el conflicte, que es posicionin de forma diferent en cada cas requereix identificar correctament aquest posicionament a l'hora de planificar la intervenció.

Els actors col·lectius suposen el 56,95 % dels processos. 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.

El debat sobre els actors del conflicte es relaciona amb les possibilitats de resoldre i reparar. Per poder realment solucionar un conflicte cal que participin en el procés les persones implicades directament; en cas contrari, la solució serà parcial i es dificulta el seu manteniment en el temps. En aquest sentit, la perspectiva que aporta el mapatge facilita la comprensió tant del conflicte com de la presa de decisions sobre les persones

que han de participar en el procés. Aquestes persones poden coincidir amb víctima i victimari o no. En els casos que no coincideixen, l'operador ha de prendre decisions sobre la continuació o no de la intervenció i els seus objectius.

Les relacions prèvies entre els actors i tercers ha estat un aspecte que sempre s'ha valorat com a important de cara a la intervenció. Es constata que hi ha relacions prèvies en el 57,83 % i en el 69,92 % dels casos el tècnic valora que les persones seguiran relacionant-se en el futur. En l'anàlisi de la situació de conflicte cal explorar i conèixer les relacions ja que conformen l'escenari on es produeix el conflicte i necessàriament serà l'àmbit d'intervenció.

Els següents elements del mapatge a identificar són els interessos en el conflicte, en la seva resolució i els objectius per aconseguir-los. Si els objectius queden ocults, no s'exposen, no es manifesten o no es verbalitzen, el procés pot fracassar a l'hora d'intentar trobar una solució. Dos aspectes que també es van valorar importants són la presència de violència en el conflicte i l'interès en la reparació, així com la perspectiva del professional.

19. Hi ha algun aspecte relacionat amb la violència?	físic, psíquic, les dues, No
20. Va manifestar la víctima algun interès?	Sí / No
21. Els objectius de la víctima són	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

Es va identificar algun tipus de violència –física, psíquica o les dues– en el 63 % dels processos. Aquest aspecte afecta directament la valoració del dany, tant per part de la víctima com del victimari i, consegüentment, ha de formar part de la reparació.

Els interessos i objectius es classifiquen en intangibles i tangibles. Respecte a la reparació, la conciliació, les disculpes i les explicacions conformen la part intangible. Els aspectes tangibles són la reparació econòmica, les accions reparadores o les hores de dedicació a la comunitat. Les dades indiquen que en el 51,74 % dels casos la reparació intangible ha estat l'interès i l'objectiu principal. Els interessos tangibles estan presents en el 15,65 %. També es pot donar la combinació d'aspectes intangibles i tangibles que han suposat el 32,61 % dels processos recollits. Els professionals han de tenir en compte els diferents aspectes que descriuen el dany i les seves conseqüències per tal de determinar els aspectes que ha d'incloure la reparació en cada cas.

En el següent apartat es recullen els aspectes relacionats amb el poder, la seva simetria o asimetria en la intervenció. Altres elements que tenen a veure amb el poder i la

consciència de conflicte són l'empatia, la confiança i la legitimació; aquests tres aspectes són bàsics per poder avançar cap a la resolució del conflicte.

33. Creu que hi havia asimetria de poder?	Sí / No
34. En quina/es relació/ons 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 clau 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

L'asimetria de poder en el conflicte provoca que les parts implicades no estiguin en igualtat a l'hora de prendre decisions. Es detecta asimetria en el 42,61 % dels casos, on en la majoria de situacions és la víctima qui té més poder (71,43 %).

Les emocions, com element important del conflicte, es detecten en el 48,70 % dels processos.

La legitimació, la confiança i l'empatia entre les parts i respecte del professional són elements necessaris per tal de poder desenvolupar un procés de mediació-reparació. L'empatia cap al professional està present en el 95,22 % dels processos. La confiança en el 96,52 % i la legitimació en el 98,26 %. Per tant, es considera que aquests aspectes es tenen presents, l'operador els treballa durant la intervenció.

Entre els actors i tercers la manca d'empatia, confiança i legitimació es dona més en la relació víctima-victimari, sent la víctima la que més desconfia (51,61 %), la que més deslegitima (37,50 %) i la que menys empatitza (22,60 %).

Tots aquests aspectes: emocions, simetria de poder, legitimació, confiança i empatia han d'estar presents en l'anàlisi de la situació i han de formar part de la intervenció del professional per tal de fer viable el procés de mediació-reparació.

En l'enquesta es dedica un apartat a les tècniques. Es recullen diverses tècniques pròpies de la mediació i la resolució de conflictes. Es demana al tècnic que detalli les que ha fet servir de forma planificada i conscient.

El llistat de tècniques, que podeu consultar en el glossari, és: *rapport*, jocs de rol, posar-se en la pell 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, llenguatge jo, diàlegs apreciatius, fixació de límits, disparadors, criteris intersubjectius, altres.

S'ha volgut incorporar a l'enquesta el punt de vista de l'operador sobre la seva pròpia intervenció i el procés realitzat. Durant tota l'enquesta el tècnic ha de reflexionar sobre la pràctica professional des del punt de vista del mapatge i l'objectiu de la reparació a través d'un procés de mediació o d'una altra intervenció restaurativa. L'opinió tècnica sobre la pràctica i les dificultats que comporta permet ser més conscient de les decisions preses així com identificar els aspectes favorables i millorables de cada procés.

51. Com caracteritzaria la seva intervenció?
52. 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 altres institucions
altres
53. Si s'ha assolit un acord, creu que és viable?
54. Creu que el conflicte era mediable?
55. Creu que hi haurà reincidència del victimari?
56. Quin va ser el tipus d'intervenció?
57. Quina va ser la classificació del delicte segons la fiscalia?
58. Data dels fets

En general, els tècnics es mostren satisfets de les intervencions realitzades (92,17 %). Les dificultats detectades en alguns casos poden suposar només un entrebanc o per contra un obstacle que afecta totes les accions d'intervenció en un procés concret, també s'identifiquen amb casos especialment difícils o complexos.

Fins aquí s'ha exposat el resultat del debat tècnic i l'anàlisi de dades realitzats durant els anys 2012 i 2013. En l'edició del 2014, la proposta és anar un pas més enllà. El plantejament és practicar la conceptualització de la reparació i la teoria de conflictes aplicada a través del mapatge per comprovar si suposen un marc adequat per analitzar i millorar la pràctica professional.

Per poder dur a terme aquesta darrera fase es va fer imprescindible la gravació d'entrevistes reals per tal d'analitzar-les. Així, tots els professionals que han participat en aquest procés han fet gravacions de les seves intervencions.

Les gravacions s'han visionat, minutat i descrit de forma qualitativa per identificar els diferents moments de la intervenció i poder-los analitzar. També s'ha omplert l'enquesta per a cada procés gravat.

L'eina principal d'intervenció de l'operador és l'entrevista, que ha de ser semiestructurada ja que l'objectiu és explorar els vuit elements del mapatge. Per poder arribar a la comprensió de la situació s'ha de treballar a partir del discurs (a partir d'ara narrativa) de les persones entrevistades. Així l'entrevista ha de donar espai perquè les persones s'expressin i també perquè el professional faci l'exploració.

L'anàlisi de les gravacions ha posat de manifest que cal preparar l'espai d'intervenció per explorar la narrativa. L'entrevista s'ha de preparar per facilitar la intervenció tècnica; en aquest sentit s'han analitzat i debatut els diferents elements que estructuren les entrevistes des del punt de vista dels objectius a assolir: comprendre el conflicte, el procés de solució i reparació.

S'han identificat, analitzat i descrit cinc elements clau en l'inici de la intervenció: la informació prèvia, el discurs d'obertura de la intervenció, la narrativa de les parts, la tècnica del resum i el tancament. Aquest elements han estat els *objectes d'observació* en les gravacions, identificant i descrivint la pràctica professional, amb l'objectiu que mitjançant l'anàlisi i el debat tècnic s'arribi a propostes metodològiques per a cada element.

Cada aspecte s'ha analitzat des dels objectius que pretén, la concordança amb els objectius d'intervenció professional, els aspectes afavoridors i les dificultats que planteja per poder aplicar la metodologia d'avaluació que suposa el mapatge. Un cop feta l'anàlisi es van acordar propostes metodològiques per a cada element. Amb aquests nous plantejaments es van realitzar gravacions on els professionals posaven en pràctica els aspectes metodològics sorgits del procés anterior.

Cada un dels elements metodològics es desenvolupa en aquest document, incorporant els aspectes analitzats i debatuts. Les gravacions han suposat un element clau en poder

arribar a fer propostes de millora. Aquest material està subjecte a la Llei de protecció de dades (LO 5/1999) i, per tant, no pot formar part d'aquest document.

6. Proposta metodològica

A continuació es tractaran cinc elements que es donen en l'inici de tota intervenció. Aquests elements estructuraran la intervenció i són una guia per al professional, alhora que emmarquen la situació per poder realitzar el mapatge. La preparació d'aquests cinc elements és absolutament necessària per fer una intervenció de qualitat.

Aquests elements són:

- La informació prèvia
- El discurs d'obertura
- La narrativa
- El resum
- El tancament

Cada element està estructurat en quatre apartats:

Descripció de l'element: es defineix el concepte de cada element, incorporant referències teòriques treballades amb l'expert Raúl Calvo.

Descripció de la pràctica tècnica: es refereix a la pràctica professional feta fins ara i es detalla el treball sobre l'element concret que s'ha realitzat en el marc del Programa de mediació fins al 2013.

Proposta metodològica: La proposta metodològica és el plantejament tècnic, fruit de la reflexió, el visionament de les gravacions de les entrevistes amb les persones que atén el Servei de Mediació i el debat generat a les reunions de gestió del coneixement.

Justificació metodològica: relaciona la pràctica tècnica que es realitzava amb la proposta metodològica, aportant reflexions tècniques que facilitin la comprensió i la incorporació pràctica de la mirada de l'operador.

6.1. La informació prèvia

Entenem que la *informació prèvia* és aquella informació que té l'operador abans de la seva intervenció i està constituïda per un grup de dades ordenades, que ajuden a la presa de decisions que donen sentit a la realitat observada. Aquestes dades, un cop s'integren, ens porten a generar la informació que es necessita per produir el coneixement.

Segons la *Wikipedia* es considera que la generació i/o l'obtenció de la informació persegueix aquests objectius:

- Augmentar/millorar el coneixement de l'usuari, o dit d'una altra manera, reduir la incertesa existent sobre un conjunt d'alternatives lògicament possibles.
- Proporcionar a qui pren decisions la matèria prima fonamental per al desenvolupament de solucions i l'elecció.
- Proporcionar un seguit de regles d'avaluació i de decisió.

Per a Gilles Deleuze, la informació és un sistema de control en tant que és la propagació de consignes que hauríem de creure o fer veure que creiem. En aquest sentit, la informació, –segons ell–, és un conjunt organitzat de dades capaç de canviar l'estat de coneixement en el sentit de les consignes transmeses. Ferrell i Hirt, per la seva banda, diuen que aquestes dades i coneixements estan estrictament lligats a millorar la nostra presa de decisions.

Descripció de la pràctica tècnica

Les eines de què disposem per fer l'anàlisi de la informació prèvia són les que es recullen a continuació:

La informació que conté l'expedient judicial, com la denúncia, la declaració (del victimari, víctima, testimonis, etc.), els informes mèdics, els peritatges i la informació recollida a la base de dades del Servei.

L'objectiu de recollir aquesta informació és la de conèixer les dades personals del victimari, de la seva família i les dades de la víctima, així com contextualitzar els fets.

En el cas que el victimari sigui *primari*, és la primera vegada que intervé la justícia, es disposa de la informació abans esmentada. Si és *reincident*, es disposa de la informació de la denúncia actual, més l'històric dels altres fets i la informació dels professionals que hi han intervingut anteriorment, coordinant-se amb ells amb l'objectiu d'obtenir una informació més completa.

L'exploració i el disseny de la intervenció canvia si es tracta d'un fet comès de forma individual o grupal, de la tipologia del fet i de les característiques de la víctima (particular, adult o victimari d'edat, si és una entitat pública, privada, si hi ha relació prèvia, o futura, etc.) i si hi ha altres implicats que no tenen expedient obert.

Aquesta informació ajuda a entendre la problemàtica a treballar, conèixer el tipus de delictes, el nombre d'actors implicats en el conflicte, establir hipòtesis que es contrasten en l'espai d'entrevista i decidir el model d'intervenció.

Proposta metodològica

Un cop reflexionada la nostra pràctica professional al llarg d'aquests tres anys s'han incorporat diferents elements a tenir en compte en els preliminars de l'anàlisi de la informació prèvia. Així doncs, s'ha considerat que la informació prèvia afavoreix i repercuteix en els aspectes següents:

Tenir informació sobre la situació denunciada i les persones implicades, permet:

1. Fer una previsió del disseny de la intervenció i dels operadors que han d'intervenir-hi.
2. Fer hipòtesis inicials sobre la situació denunciada en el seu context i orientar la intervenció de l'operador/a.
3. Poder respondre els dubtes de les persones que assisteixen a l'entrevista.

I repercuteix en:

1. L'entrevista i la mirada de la situació, per la influència del prejudicis i pressupòsits de l'operador/a.
2. L'anàlisi del conflicte, que pot ser esbiaixat o distorsionat, ja que:
 - a) Les declaracions són parcials i es donen en un moment de crisi que es genera pel fet i les circumstàncies.
 - b) El redactat es fa en paraules de qui recull la denúncia, que ho posa amb paraules legals i en canvien el sentit.
 - c) De vegades inclou paraules que l'altre no ha dit, de manera que es genera un clima que no és el real.

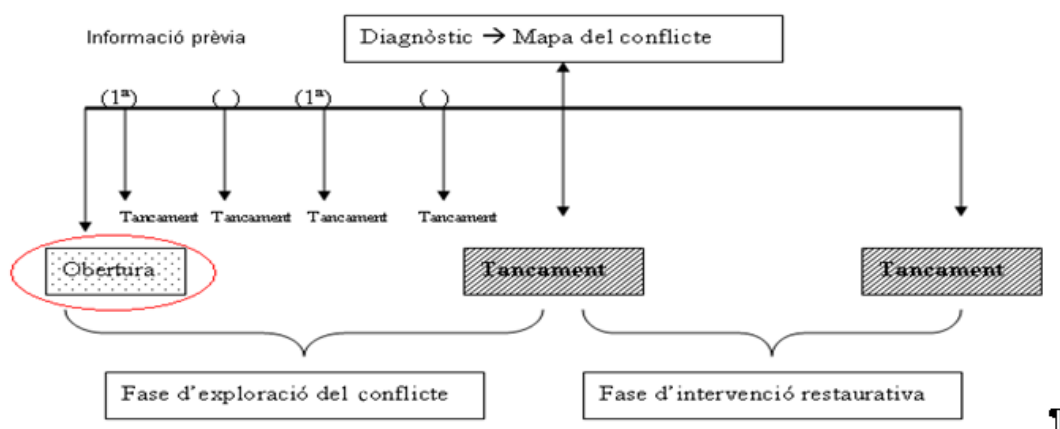
Justificació metodològica

L'operador, per fer un ús eficaç d'aquesta informació, ha de ser conscient del marc referencial del que parteix, i alhora, ha de ser conscient dels seus propis prejudicis i creences.

Aquest procés de prendre consciència és un recurs que cal tenir present al llarg de la intervenció. En aquest sentit, elements d'anàlisi i reflexió com són la supervisió de casos, l'autoavaluació de la intervenció a través de la realització de l'enquesta i l'elaboració del mapatge, seran eines que contribuiran a una mirada més objectiva de la tasca a realitzar.

Aquest canvi en la mirada de l'operador, fa que la informació passi de ser un simple recull a una eina bàsica de treball i d'intervenció. Elements com l'ordre cronològic dels fets i el màxim d'elements i visions possibles, contribuiran a tenir una mirada global del conflicte i de les persones que directament o indirectament s'hi troben implicades. Aquest factor aporta elements objectius i deslliga, per tant, la mirada subjectiva que pogués fer l'operador. La idea és realitzar una millor intervenció, sent conscient d'aquells aspectes que ens poden connectar amb les nostres creences, prejudicis i històries personals amb les històries de les persones amb qui intervenim.

6.2. El discurs d'obertura



Aquest apartat se centra en els elements que s'inclouen en el primer parlament del tècnic a l'hora d'iniciar les entrevistes, concretament en l'obertura de la primera entrevista amb la víctima o el victimari.

Des del marc teòric de la mediació, es dóna especial importància al discurs de presentació del mediador en el qual s'aporta informació del procés i les seves normes, així com del rol del professional. Aquest discurs serveix per centrar l'atenció sobre la mediació com a forma de resolució de conflictes per passar a recollir la versió de les dues parts sobre el conflicte que els afecta.

En la intervenció en ciències socials, la presentació del professional i l'explicitació de l'objectiu de l'entrevista a realitzar sempre han estat els elements bàsics de tota obertura d'intervenció.

Descripció de la pràctica tècnica

En el Programa de mediació s'incorporen, respecte de les entrevistes, elements i objectius a treballar en el discurs d'obertura, i també es detalla el desenvolupament i el tancament.

Respecte a la primera part, de presentació i informació, s'hi inclou:

La presentació de les persones que assisteixen a l'entrevista,

1. La confirmació de les dades personals,
2. La informació sobre la denúncia i el procés que ha seguit dins la justícia: incoació, instrucció, informe de l'equip tècnic, judici, decisió judicial i mesures educatives.
3. Com a alternativa al procés anterior, s'exposa el Programa de mediació-reparació,

- les seves característiques,
- les condicions d'accés i
- la validació judicial del Programa i els seus resultats.

Per concloure aquesta part informativa es dóna espai per a preguntes exploratòries. En aquest punt es passa a demanar al victimari, amb l'autorització prèvia dels seus representants legals, que decideixi sobre la via que vol seguir. Aquesta decisió marca el pas a un segon moment de l'entrevista que comporta:

- si el victimari tria la via judicial, es fa la derivació al professional que porta el Programa d'assessorament.
- si el victimari tria la via extrajudicial, es fa una entrevista individual per valorar la viabilitat del Programa en cas que aquest reuneixi les condicions d'accés.
- la derivació del victimari al Programa d'assessorament en cas que no reuneixi les condicions d'accés.

Proposta metodològica

En aquest punt es detalla la nova manera de fer el discurs d'obertura i els elements que ha de tenir.

L'obertura és l'element inicial de tota intervenció, o interacció, entre el tècnic i la víctima i/o victimari.

Els objectius generals de l'obertura són

- Creació del clima que faciliti la intervenció i el contacte personal
- Emmarcar la interacció, intervenció, que es durà a terme a continuació
- Informar de com serà aquesta intervenció
- Què es pretén assolir

L'obertura es concep com un discurs, o parlament estructurat que inclou els elements a transmetre. Aquest discurs ha de tenir un **ordre** en què es vagin enllaçant els diferents elements i que facilita a l'operador una estructura i recordatori de la informació que ha de donar.

Donada la importància del primer contacte amb victimari i víctima, el debat tècnic sobre el discurs d'obertura s'ha centrat en la primera entrevista, que suposa l'inici de tota la intervenció posterior.

Les característiques del discurs d'obertura han de ser **brevetat, claredat i utilitat**, els quals s'estructuren en funció de la intervenció que volem desenvolupar.

La **brevetat** en l'exposició implica que les idees a exposar siguin concretes i directes per poder arribar a la intervenció al més aviat possible, en el sentit de donar veu i espai a víctima i/o victimari traient l'atenció del professional. La brevetat ens porta a decidir quina quantitat d'informació cal incloure en aquest primer moment per poder iniciar la intervenció.

La **claredat** comporta que l'exposició dels elements, idees a plantejar sigui introductori. Així es deixa oberta l'opció de poder ampliar / aprofundir la informació o explicació en un moment posterior al llarg de la interacció. La claredat també comporta decidir sobre l'ús del llenguatge especialitzat o no. Respecte a l'ús de tecnicismes legals, psicològics, del conflicte, de tècniques de mediació, etc., s'ha de ser conscient de la persona o persones a les quals va dirigida la intervenció que volem iniciar amb el nostre discurs d'obertura. El tècnic ha de ser hàbil en poder adaptar el llenguatge a l'interlocutor. L'objectiu és fer-se entendre i que s'entengui l'objectiu de la intervenció.

La **utilitat** del discurs d'obertura es refereix a l'objectiu que es marca amb la intervenció. Aquest objectiu s'ha de treballar i tenir present des del primer contacte. L'objectiu és fer una primera valoració, explorar un tema concret, fer una devolució, ho hem d'exposar clarament, de forma breu i entenedora en l'obertura de la interacció.

En la primera entrevista, els elements que s'han d'incloure en l'obertura són els següents:

Presentació dels assistents: El primer és identificar qui és qui, amb el nom i rol que tindrà dins l'espai de l'entrevista, per donar sentit a la seva presència i participació.

L'assignació de rols dóna sentit a l'entrevista, permet que els assistents entenguin què s'espera d'ells, alhora que permet entendre els rols i les aportacions dels altres.

Segons el concepte de *lideratge de taula* de la resolució de conflictes, en la presentació i desenvolupament de l'entrevista és el tècnic qui planteja els objectius i modera els torns de paraula.

Tot i que el focus central sigui el victimari o la víctima, és molt important **donar espai per parlar a tots els assistents**, escoltar-los i recollir el que puguin aportar. Cal que tots participin per poder confirmar el rol que els assignem i el que s'assignen ells mateixos, que poden no coincidir. (legitimació pròpia i dels altres)

Durada de l'entrevista: El temps de durada dependrà de l'objectiu de la intervenció, del nombre d'assistents, i de la complexitat del conflicte. L'operador ha de ser flexible en la seva intervenció i pot decidir fer diverses entrevistes per arribar a tenir la valoració de la situació. La durada recomanada de l'entrevista se situa en un promig de 45 minuts.

Objectius de l'entrevista:

1. *La intervenció de l'equip tècnic:* En relació amb la **informació** que s'ha de donar cal referir-se a l'encàrrec que fa la fiscalia a l'equip tècnic, concretament a valorar la situació i informar de la intervenció més adequada.

En relació amb la informació sobre el procés judicial en cas del victimari correspon a l'advocat informar i assessorar, per tant l'operador no s'estendrà en aquest punt en el discurs d'obertura. En relació amb la víctima, es considera que aquesta informació formarà part de l'entrevista, si no ve acompanyada del seu advocat, però no s'inclourà en el discurs d'obertura.

2. *El tècnic decideix*: El tècnic és qui decideix sobre si es donen o no les condicions per iniciar el programa i ho comunica al victimari o la víctima, segons el cas. Si compleixen amb les condicions, els ofereix participar-hi voluntàriament, i són aquests els que finalment decidiran la seva participació.

Es planteja la intervenció dins el marc teòric de la justícia restaurativa, on la reparació del dany ha de ser el resultat del procés. El tècnic ha de valorar les persones implicades i la situació a través del mapatge que ens aporta una visió global.

3. *Volem comprendre*: Tenint en compte les intervencions realitzades sobre el cas pels diferents professionals (policia, fiscalia, advocat), cal poder exposar clarament quin tipus d'interacció s'espera establir amb les persones convocades. El fet de poder explicitar que l'interès se centra en comprendre el punt de vista que ells tenen sobre els fets, la denúncia, el procés a justícia, el conflicte, marca la diferència amb altres intervencions dirigides a recollir una descripció dels fets com en el cas de les declaracions.

Per facilitar que les persones s'expressin se'ls cedeix la paraula formulant una pregunta oberta. Aquesta pregunta permet a la persona explicar-se i iniciar la narració de la seva visió de la situació. Aquest aspecte es desenvolupa més detalladament en l'apartat de narrativa.

Justificació metodològica

A continuació s'exposa una comparació entre la intervenció que es realitzava fins ara i la proposta metodològica. Es tracten els diferents elements del discurs d'obertura i els seus efectes sobre la intervenció posterior, intentant identificar totes les semblances i diferències que s'hi han detectat.

Respecte de l'inici d'una nova intervenció amb persones que es coneixen per primera vegada sempre és preceptiva la **presentació dels assistents**. Aquesta presentació complia dues funcions bàsiques: una, presentar el professional, i dos, identificar les persones assistents, tant per confirmar les seves dades personals com per assegurar-nos que s'inicia l'entrevista amb la persona correcta. En l'anàlisi de les intervencions que es desenvolupen s'ha detectat que la presentació dels assistents a l'entrevista es quedava en aquest punt.

Tal com s'ha plantejat és important presentar totes les persones assistents, la relació entre elles i el rol que tenen per poder interactuar i donar torns de paraula. Es considera important fer participar tots els assistents, donar-los espai per parlar, escoltar les seves aportacions i incloure-les en la informació que permet prendre decisions tècniques. Permet que tots els presents vegin útil la seva assistència a l'entrevista i permet a l'operador entendre per què vénen a l'entrevista aquestes persones i no unes altres. Per

exemple, per què un victimari ve amb l'àvia o per què un adolescent ve acompanyat de la meitat dels veïns del seu edifici, o una víctima acudeix amb la parella o els fills.

Cal remarcar que tota informació és important i permet tenir una millor comprensió de la situació personal dels assistents i també del conflicte que s'ha d'analitzar. Per tant, la presentació compleix els quatre objectius de presentació, identificació, assignació de rols i participació.

L'aportació d'informació sobre el procés a justícia juvenil ha estat un element clau de tota primera entrevista. Sempre s'ha valorat i debatut sobre si era massa informació, si la informació era prou entenedora, si ocupava molt de temps de l'entrevista i quins efectes tenia sobre el desenvolupament posterior de la intervenció. També s'ha generat debat sobre si es creen confusions sobre el rol del professional, i si feia que els victimaris i les famílies prenguessin decisions basant-se en el "mal victimari", optant per la mediació per evitar el judici.

Sobre la informació a donar en el discurs d'obertura es proposa extreure d'aquest moment inicial la informació sobre el procés a justícia, per tal de poder centrar la intervenció en l'objectiu d'analitzar i recollir informació que permeti al tècnic decidir sobre la viabilitat del procés de mediació-reparació.

Per tant és important poder aportar informació i aclarir dubtes sobre justícia juvenil en moments posteriors de l'entrevista. Els advocats que assisteixen els victimaris i les seves famílies acostumen a informar sobre aquests punts. Reconèixer als advocats la seva funció informativa i el seu rol com a assessors els dona un paper més actiu dins l'entrevista. En cas que l'advocat no estigui present caldrà informar i recomanar al victimari que s'entrevisti amb ell.

Respecte a les víctimes que poden no tenir assessorament legal, fem un plantejament similar. En el parlament inicial no inclouem la informació sobre el procés a justícia, però sí que l'hem de poder tractar en un altre moment de l'entrevista i fer el rol d'informadors i atendre els dubtes que plantegin.

Un altre aspecte lligat a la informació inicial és la **voluntarietat**. Tal com hem comentat, des de l'àmbit teòric de la mediació es planteja la voluntarietat respecte a la decisió de participació en el procés un cop les persones tenen tota la informació.

La voluntarietat en la nostra intervenció s'entenia com en els processos de mediació extrajudicial on s'aporta tota la informació a les parts per a que preguin la decisió de participar-hi. Aquesta conceptualització de la voluntarietat comporta algunes problemàtiques com són el fet d'haver de resoldre incongruències entre voluntarietat i condicions d'accés al programa: Què fem si les persones volen participar però no compleixen les condicions com ara capacitat o reconeixement? Què passa en els casos que decideixen participar únicament per evitar el judici?

Quan sorgeixen aquests temes, el debat és intens i les decisions dels tècnics molt variades, així com les dificultats per dur a terme el procés i assolir objectius de reparació.

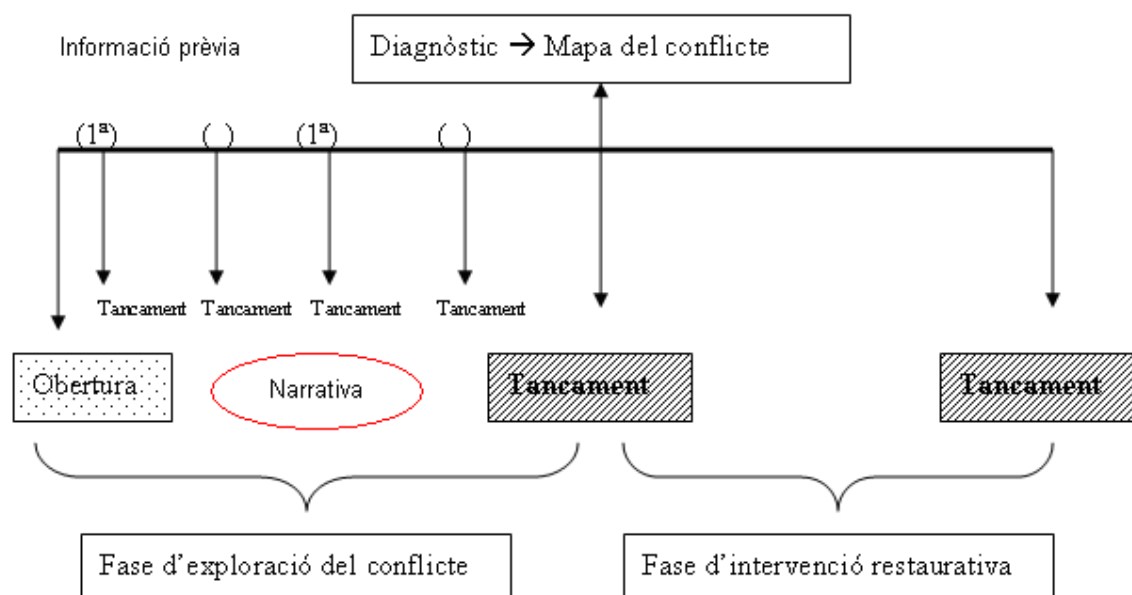
Un cop analitzats i debatuts els diferents aspectes i dubtes, el que sorgeix és diferenciar entre la decisió tècnica i la decisió de victimari i víctima. La **decisió del professional** es basa en les condicions prèvies que garanteixen la viabilitat del procés. L'entrevista té com a objectiu que el tècnic tingui la informació que li permeti prendre aquesta decisió, per tant aquesta decisió tècnica **ha de ser prèvia a la decisió de víctima i victimari**.

Un cop el professional ha confirmat que es donen les condicions per iniciar el Programa de mediació-reparació, informa el victimari i/o la víctima que participaran en el programa i els ofereix la possibilitat de participar-hi voluntàriament, recollint així la seva decisió. Aquests aspectes es tracten més àmpliament en l'apartat de Tancament. En el discurs inicial cal puntualitzar que la primera decisió correspon al tècnic.

La **durada aproximada de les entrevistes** ha estat molt variada. Sempre hem buscat formes de fer més àgil la intervenció. Si l'entrevista compleix amb els objectius que es proposen en aquest apartat, la intervenció es fa més àgil. Un cop posada en pràctica la proposta metodològica de les primeres entrevistes, en la majoria dels casos la durada és de 45 minuts, aproximadament. Al mateix temps orienta els assistents i posa una limitació a la nostra intervenció, la qual no ha de ser feixuga.

També cal considerar que hi ha casos que per la seva complexitat requereixen que el tècnic necessiti fer entrevistes més llargues o diverses entrevistes per poder prendre una decisió. En tot moment el tècnic ha de decidir sobre la millor intervenció a realitzar basant-se en criteris que li serveixin d'orientació, prenent-los, per tant, de forma flexible.

6.3. La narrativa



Ens referirem al concepte *narrativa* a l'espai que tenen les persones amb qui s'intervé per explicar-se en les entrevistes d'exploració. És l'oportunitat que tenen per relatar de forma espontània què va passar i el seu punt de vista del conflicte.

Les narratives les podem escoltar de diferents interlocutors i en diferents moments, depenent de com participin i s'impliquin en el procés (victimari, víctima, pares, familiars, advocats, altres persones implicades en el conflicte...). Aquí farem referència sobretot a la narrativa que es dona en la primera entrevista amb el victimari i a la primera entrevista amb la víctima. A nivell de procés és la part que segueix al discurs d'obertura.

Cal tenir present que no existeixen conflictes estàtics. La sola presència de l'operador pot canviar el conflicte, i potser també la narrativa del conflicte.

Descripció de la pràctica tècnica

El treball de la comunitat de pràctica d'aquests tres darrers anys, durant el quals ens hem anat introduint en la teoria de conflictes i sobre les tècniques del mapatge, ens porta a reflexionar sobre com hem treballat la narrativa fins ara, a *fer-ne una valoració* i a realitzar noves propostes metodològiques.

Alguns dels trets diferencials més significatius serien:

- Informació: Fins ara donàvem molta informació prèvia dels requisits que havia de tenir el victimari per participar en el programa.

- Actors: Partíem d'un espai en el qual el victimari i la víctima eren els protagonistes del procés de mediació.
- Escenari: El nostre mètode de treball fins ara donava una importància significativa a la intervenció individual amb el victimari i per tant la major part de la narrativa era exposada en un espai restringit.
- Comunitat: Acostumàvem a tractar la resolució del problema bàsicament a través de la reparació a la víctima i si es detectaven altres dificultats fèiem derivacions a altres serveis.

Proposta metodològica

En relació amb els punts anteriors, la proposta metodològica es refereix a:

- Informació: S'escolta la narrativa del victimari, de la família i de l'advocat, i de la víctima sense donar massa informació prèvia.
- Actors: S'analitza amb cura la narrativa de totes les persones entrevistades per saber quines són les que han d'estar en la gestió i resolució del conflicte perquè considerem que tenen un lloc en el conflicte. Aquest aspecte es desenvolupa més àmpliament en l'apartat de mapatge.
- Escenari: En les entrevistes han d'estar més presents els familiars per tal de reforçar i apoderar el victimari o víctima davant de la seva família.
- Comunitat: En aquells casos que el tècnic ho cregui oportú, altres professionals i representants de la comunitat tindran un rol més actiu en el procés de resolució de conflictes. Això també implicarà escoltar la narrativa que tenen aquests professionals i representants abans i després de la resolució del conflicte.

Tal com s'exposa a l'apartat d'Obertura es dóna pas a l'espai de la narrativa amb una pregunta oberta: "explica'm/expliqui'm..., què va passar?". Les preguntes obertes són aquelles que permeten respostes narratives, les preguntes obertes eviten l'efecte interrogatori propi del context judicial.

Les narratives inicials dels victimaris i de les víctimes poden ser poc espontànies i reservades, perquè encara no s'ha creat un clima de seguretat i confiança per a ells. S'ha d'anar observant i anar conduint la persona cap a un espai de tranquil·litat perquè pugui relatar la seva història i senti que està en un espai segur, en un espai que el pot ajudar.

La narrativa ha de servir per comprendre. L'operador ha d'entendre el problema i fer preguntes que portin a les raons que cadascú té per dir el que diu. Si aquesta exploració es transforma en una indagació sobre les proves, l'efecte que té cada pregunta és abismal. Davant d'una pregunta indagatòria, les persones es defensen; davant d'una pregunta exploratòria, s'obren.

Un altra habilitat que ha de tenir l'operador és la de manejar de manera desimbolta les hipòtesis de treball que prèviament ha fet i estar disposats a escoltar de forma molt oberta per confirmar-les o canviar-les.

La conducció d'aquest espai ve marcada bàsicament per l'escolta activa, l'actitud de curiositat i l'absència de prejudicis previs per part de l'operador.

En la narrativa és on podem observar alguns aspectes dels 8 elements del mapatge (que consten en l'apartat referent al mapatge):

1. Actors (qui hi ha en el conflicte),
2. Objectius (què volen),
3. Consciència (qui és reconegut com a interlocutor vàlid per a la resolució del conflicte),
4. Poder (quins recursos tenen per aconseguir els seus objectius),
5. Marcs de referència (quins son els prejudicis de les parts),
6. Emocions (quin paper tenen les emocions en el conflicte),
7. Relacions (com s'estructura la relació entre els subjectes) i
8. Coalicions (quines coalicions es formen en el conflicte).

En la narrativa del victimari caldrà observar quin nivell de reconeixement, de responsabilització i d'ànim de reparar presenta. I en la narrativa de la víctima caldrà observar si se sent part del conflicte, si es fa responsable de participar en la seva resolució, participant o comproment-se a fer accions per contribuir a la seva resolució i, alhora, si està disposada i té ànim de rebre la reparació del victimari, legitimant-lo a ell, al procés i a l'operador⁶ Aquesta anàlisi es extensiva a altres actors que participen en el procés.

En el model de treball de justícia juvenil restaurativa l'operador ha de poder treballar la narrativa amb els implicats per aclarir les zones de penombra i fer un treball orientat a la reflexió i perquè la persona es posicioni i s'identifiqui com a individu a nivell personal i com a membre de la comunitat.

6. FOLGER, Joseph; BARUCH BUSH, Robert A. *La promesa de mediación*. Barcelona: Ed. Granica, 1996.

Caldrà reconèixer i identificar les emocions que estan en la narrativa. En les històries existeixen algunes paraules que es transformen en paraules clau, són paraules centrals, on sovint s'observa molta càrrega afectiva. També s'han d'identificar les emocions de l'operador davant de la narrativa que està escoltant.

Cal escoltar allò dit i també intentar escoltar allò no dit (llenguatge verbal i no verbal).

Quan una persona comença a mostrar una visió d'una situació, organitza el relat a la seva manera. El relat pot ser desordenat (sobretot en els adolescents), per tant l'operador ha de tenir l'habilitat de poder entendre sense dirigir ni manipular el discurs de l'altre.

Cada persona comença la història en un punt. Generalment és en aquest punt quan el que s'explica es posiciona positivament i posiciona negativament l'altra part. Les històries tenen una seqüència temporal i lògica que dóna sentit a la història que un va explicant. Les diferents narratives poden tenir problemes de contingut i també de forma. L'operador les ha de poder ordenar de forma seqüencial i també ha de netejar, aclarir i ordenar el discurs per tenir una narrativa completa i comprensible.

Algunes de les tècniques que poden ajudar a netejar, aclarir i ordenar són el parafraseig, el resum i resituar la càrrega emotiva, també treballant amb redefinicions i amb els marcs de referència. Per exemple, és important canviar el que es presenta amb càrrega negativa per un contingut de càrrega positiva.

Les històries que ens expliquen les parts poden ser molt diferents. Això no significa que una part diu la veritat i l'altra menteix, sinó que el que ens diu això és que cada part construeix la seva història des d'un punt de vista diferent i des d'una vivència diferent, de manera dinàmica, ja que la narrativa es va construint i modificant al llarg del procés, atès que el conflicte no és estàtic.

Per això ens poden ser útils les preguntes que ajudin a que la persona entengui que poden haver-hi diferents versions d'un mateix fet i que un pot entendre el punt de vista de l'altre sense estar-hi d'acord.

En la fase del recull de la narrativa hem de tenir present que segons Mayer (2008) hi ha dos punts d'equilibri en la intervenció:

1. L'abast, que defineix fins a on s'ha d'arribar a la taula de mediació i el temari a tractar. L'abast del que es treballarà determinarà el mapatge.
2. La profunditat que s'ha de donar a l'assumpte a tractar.

Davant l'aparició de temes nous que apareixen associats al motiu de la denúncia, que suposa una temàtica aliena que transcendeix al marc previ de la informació que tenim, des de l'expedient judicial o que apareix en el transcurs de l'entrevista, cal decidir on es posa el límit en la intervenció.

Per saber si un tema és determinant per a la intervenció cal preguntar-se si es pot intervenir i avançar en el procés sense tocar aquest tema.

- Si la resposta és No, el tema és determinant, per tant s'ha de treballar.
- Si la resposta és Sí, és un tema aliè i s'ha de desestimar.

D'altra banda també hem de tenir clar si farem sortir o no un tema latent en la narrativa. L'operador ha de tenir clar aquests aspectes perquè la forma d'exploració de la narrativa marcarà després la intervenció. El més encertat seria trobar un punt d'equilibri en l'abast i la profunditat i només fer sortir un tema latent si és imprescindible per l'estratègia de resolució de conflicte que es dissenyarà per a aquell cas.

Els límits de la intervenció, en relació amb l'ús de la informació que apareix en les narratives a les entrevistes, té a veure també a com l'operador tracta el tema de la confidencialitat. Si no hi ha confidencialitat, és més difícil que expliquin la història real. En aquest cas, la mentida no és el problema. El problema és l'objectiu ocult, que té relació amb el que s'ha comentat anteriorment sobre l'abast i la profunditat en el tema latent, durant la narrativa.

El paraigües de la confidencialitat, en el nostre context, amb què es treballa amb adolescents en l'àmbit penal, pot generar dilemes a l'operador a l'hora d'intervenir.

La forma de tancar aquest espai és fent un resum. En l'apartat de resum s'han exposat detalladament els elements, les utilitats i els riscos. Es pot introduir amb el següent format: "A veure si jo ho he entès bé, el que tu dius/vostè diu és que....., és així?"

Justificació metodològica

La comparació entre la forma de tractar la narrativa en el desenvolupament de la pràctica i la proposta metodològica sorgeix durant els debats tècnics de la comunitat de pràctica, concretament en relació amb els 4 aspectes destacats:

- Informació: donar molta informació en l'obertura podia suposar un risc i condicionar la narrativa del victimari en el sentit que l'adeqüés al que ell pensa que l'operador espera escoltar.
- Actors: es passa de centrar l'atenció en víctima i victimari a una mirada més àmplia cap a la gestió del conflicte, observem que potser hi ha més persones implicades en el mateix, encara que sigui amb diferents intensitats, per tant cal identificar els actors necessaris per poder intervenir en el conflicte.
- Escenari: mantenir entrevistes individuals amb victimari i víctima, sense acompanyants, es reforçava molt el vincle operador-victimari-víctima, cosa que es valora positivament, però potser no teníem prou present el fet que quan aquest s'implica i es compromet amb la resolució del conflicte, és bo que tingui la família i els seus referents més propers perquè ells també ho valorin i s'impliquin, per tant es proposa que les entrevistes i contactes es facin amb els actors i tercers que els acompanyen.

- Comunitat: realitzar reparacions només comptant amb víctima i victimari, sense comptar amb el seu entorn, suposava una intervenció restringida, el que es considera és que s'ha d'avançar en el sentit d'implicar més altres professionals i persones de la comunitat més propera al victimari i a la víctima perquè l'essència de la justícia restaurativa està en restaurar els vincles i en enfortir el lligam social.

La nova visió sobre la narrativa fa que sigui molt important donar-li espai prenent consciència de la seva importància com a objecte d'anàlisi i intervenció.

6.4. El resum

Una de les tècniques que es considera de rellevància cabdal és el resum, ja que ens atorga la possibilitat d'estructurar un discurs, ressaltant el que és fonamental i creant un vincle de confiança i respecte amb els altres interlocutors.

Entenem per resum el parlament que fa l'operador en què recull els aspectes més destacats de la narrativa de l'altre, recollint paraules clau, amb connotació positiva del que s'ha exposat i com a forma de contrastar si s'ha entès el que es volia explicar.

Les intervencions que fa l'operador estan basades essencialment en conduir entrevistes, trobades, reunions, on els diferents participants expliquen els seus posicionaments a través de la paraula. Aquest ha de saber conduir aquests espais i fer-los útils al seu propòsit. En aquest sentit ha d'establir un estil comunicatiu basat en l'escolta activa i emprar les diferents tècniques dialèctiques.

Així doncs, el resum és part de la tècnica de l'escolta activa. Cal tenir present que en la interacció comunicacional entre diferents persones existeix una gran quantitat de significats que s'entrecreuen. Per tant, és important recollir tant el contingut del concepte (allò que expresso) com la força de l'expressió (com ho expresso).

L'objectiu de la tècnica del resum és saber si l'operador ha entès l'interlocutor i si aquest se sent entès pel primer. El resum aporta ordre i claredat a les idees, en ressalta els aspectes importants, ajuda a estructurar el pensament i a fer el procés de comprensió del que s'exposa.

Descripció de la pràctica tècnica

A partir del marc teòric de la mediació s'ha rescatat una eina que és el resum. L'ús d'aquesta tècnica està relacionat amb com estructurar la interacció amb els interlocutors en l'espai de l'entrevista.

En la pràctica professional, el resum s'utilitzava de forma puntual i no s'era conscient de la rellevància tècnica.

En la pràctica professional s'utilitzava la tècnica del resum com una tècnica més dins el ventall de totes les que utilitzem. L'espai de reflexió generat en la gestió del coneixement ha servit per posar de manifest la importància d'aquesta tècnica, com a element

estructurador de les entrevistes. Alhora, ha servit per posar més consciència en l'ús d'aquesta tècnica, evitant les intervencions intuïtives.

Proposta metodològica

Per poder gestionar un conflicte és imprescindible identificar els significats de la narrativa, sense provocar reaccions defensives en l'altre.

L'objectiu del resum són:

1. Per a l'interlocutor: Acompanyar i estructurar el seu discurs de manera ordenada i comprensible.
2. Per a l'operador: Poder entendre el que diu i el que vivencia l'interlocutor. Conduir l'altre perquè estructuri el seu discurs, perquè sigui un relat congruent i comprensible.
3. Respecte al context: Generar una relació de confiança que permeti la gestió del conflicte.

El resum pretén que la narrativa de les parts sigui:

1. Simple: fàcil d'entendre en l'ús del llenguatge.
2. Clara: sense dubtes de comprensió.
3. Ordenada: relat metòdic en l'exposició d'idees.
4. Externament coherent: sense contradiccions al llarg del discurs.
5. Internament congruent: coherència entre allò que es diu i com es diu.
6. Reflexiva: destacar que es considera que la tècnica del resum promou un espai reflexiu i de presa de consciència, com a conseqüència de recollir el que es relata, tenint en compte el que s'ha esmentat anteriorment. Per tant, mai s'han d'emprar preguntes reflexives en aquest moment.

Així doncs, cal analitzar la narrativa del l'interlocutor i detectar els elements que específicament s'hagin de tractar per generar el tipus de canvi adient.

És convenient que per fer el resum s'identifiqui el moment més adequat, ja que no s'ha d'interrompre la narrativa. Cal evitar la intervenció en un moment àlgid del discurs de l'altre i s'ha d'esperar el moment d'inflexió, de descens de la intensitat de la narrativa per intervenir.

La tècnica del resum s'aplica en diferents moments: durant l'espai d'entrevista i/o durant el procés d'intervenció.

Durant l'espai de l'entrevista, en l'elaboració del resum cal tenir present els aspectes següents:

- No combinar el resum amb el parafraseig.
- No fer preguntes ni netejar el discurs durant el resum.
- No interpretar o tergiversar les idees exposades per l'interlocutor.
- No assenyalar ni valorar les conseqüències dels seus postulats, ja que es preocuparà més per defensar les seves tesis que per si se l'ha entès.
- En el resum el que opera és **l'explicació**, no la justificació. Si l'operador transmet un judici valoratiu, l'interlocutor respondrà de manera justificativa sobre el que se li ha valorat. Això és diferent de les narratives que poden fer victimari o víctima on hi hagi algun element justificador de la seva actuació i que es recollirà en el resum.

Alhora, és convenient resumir quan:

- La narrativa és complexa.
- Cal ordenar un diàleg confús.
- Cal aturar una confrontació verbal.
- Cal assenyalar un malentès.
- Es verifica una informació.

També es vol assenyalar que la tècnica del resum pot ser contraproductiva quan concorren les circumstàncies següents:

- Quan el discurs de l'operador és complex, desordenat.
- Quan l'operador hi inclou enunciats que no han estat expressats per l'altra part.
- Quan l'operador fa interpretacions i valoracions del que ha expressat l'interlocutor.

En relació amb el procés d'intervenció, la tècnica del resum s'aplica en els moments següents:

- En iniciar o en tancar una sessió conjunta: *“Si no ho vaig entendre malament, la setmana passada vam tractar...”*
- En iniciar o tancar una sessió privada.
- En finalitzar cada fase del procés.
- En el moment de finalitzar la intervenció.

Es donen situacions en què és difícil fer un resum adequat si abans no s'ha netejat el discurs, amb tècniques com preguntes i parafrasejos que permetin dir amb càrrega neutra el que es diu amb càrrega negativa.

Les etapes de la tècnica del resum són les següents:

1. Inici:

Cal començar amb una obertura de l'estil:

- “Permeti'm, a veure si ho he entès bé...”
- “Així doncs, el que vostè diu és...”

Cal demanar permís per prendre el protagonisme en la narrativa i fer el reenviament del lideratge en la paraula al nostre interlocutor.

2. Desenvolupament:

Durant el desenvolupament del resum cal tenir presents els conceptes següents:

- Presentar cada idea d'una manera concreta i definida, vinculada amb una paraula clau del discurs de l'altre i que sigui representativa de la seva argumentació.
- Per aconseguir-ho, s'han d'utilitzar frases curtes, no subordinades. Exemple del que no s'ha de fer: “Quan vostè diu A, el que vol dir és B?”, “Si no hagués/haguessis fet X, ara no passaria...”.
- Sempre que sigui possible enumerar les idees i no formular-ne més de cinc. Es recomana que cada idea tingui la seva paraula clau.

Mentre l'interlocutor parla, s'han de prendre notes sense deixar de mirar-lo ni d'escoltar el que està narrant. S'ha de tenir ordenat i escrit el contingut del resum abans d'emetre'l. No es pot expressar amb claredat allò que no s'ha pensat amb claredat.

3. Conclusió:

Sempre es finalitza el resum amb un reenviament de la informació rebuda al nostre interlocutor i amb una pregunta. Això permetrà que l'altre pugui corregir, matisar, aclarir i/o ampliar el que ha dit.

Com per exemple:

- “[resum], és això el que vol dir?”

El resum serveix perquè l'entrevistat pugui escoltar-se, a partir de sentir el que l'operador ha dit.

L'operador fa de mirall: El fet que l'entrevistat pugui escoltar-se a través de l'altre, pot modificar la seva pròpia narrativa. Per tant, l'operador ha de prestar molta atenció a com la narrativa de l'entrevistat queda modificada després d'escoltar-ne el resum.

El resum permet tancar temes per seguir avançant en el procés d'intervenció.

Justificació metodològica

La nostra especificitat professional consisteix a treballar en l'àmbit de l'adolescència i amb els adults que es relacionen amb ells.

Treballant amb adolescents es imprescindible l'ús d'aquesta tècnica ja que moltes vegades els nois i les noies que atenem tenen un discurs desordenat, poc clar, on les qüestions espaciotemporals no són com les dels adults. La tècnica del resum ajuda a centrar les idees, a poder pensar en el tema a tractar. Per tant, és una tècnica fonamental per treballar la seqüència històrica, la participació, els actors i els altres elements del mapatge.

Però no només amb els adolescents aquesta tècnica és potent, també ho és en la intervenció amb les persones afectades, víctimes o perjudicats, on el resum permet recollir els aspectes destacats i fer una intervenció adaptada a cada persona.

La importància tècnica del resum es relaciona amb els efectes que produeix en la interacció amb el victimari o la víctima. El resum permet demostrar que estem escoltant activament, que comprenem sense jutjar el que ens estan expressant, afavorint la comunicació i promovent l'exploració de la situació de conflicte d'una manera més profunda.

El resum permet generar consens, confiança i espai de treball col·laboratiu. L'operador es pot posicionar des de la col·laboració i no des de la interrogació. Poder comprendre i transmetre el que l'altre pensa i descriu permet apoderar-lo.

És important centrar l'atenció en l'objecte de treball, per poder ordenar, aclarir i precisar els diferents aspectes que permeten obtenir un relat comú i consensuat.

El resum permet identificar de manera exhaustiva el reconeixement, la responsabilització i l'ànim de reparar, d'una forma objectiva, i sense que el discurs del victimari estigui condicionat per allò que suposa que ha de dir per poder participar en el Programa de mediació.

Tal com s'ha dit abans, reflexionar al voltant de les intervencions dutes a terme fins ara ha permès adonar-nos que si bé la tècnica del resum s'aplicava sovint, no es feia d'una manera sistematitzada. La incorporació metòdica d'aquesta tècnica facilita el fet de poder estructurar el discurs de l'interlocutor i assegura l'objectiu que es pretén.

6.5. El tancament

El tancament és el discurs que fa l'operador quan conclou una entrevista, una fase d'un procés o quan aquest finalitza.

En la discussió tècnica, s'ha observat que en la pràctica diària no només es realitzen tancaments en l'entrevista inicial, sinó que el tancament es fa en diferents moments del procés.

L'anàlisi de la practica tècnica ha constatat que s'apliquen tècniques que no han estat prou justificades; per aquesta raó, a continuació s'exposa el que, en endavant, es considera tancament, ubicant-lo en el marc de treball d'operadors de conflictes.

Descripció de la pràctica tècnica

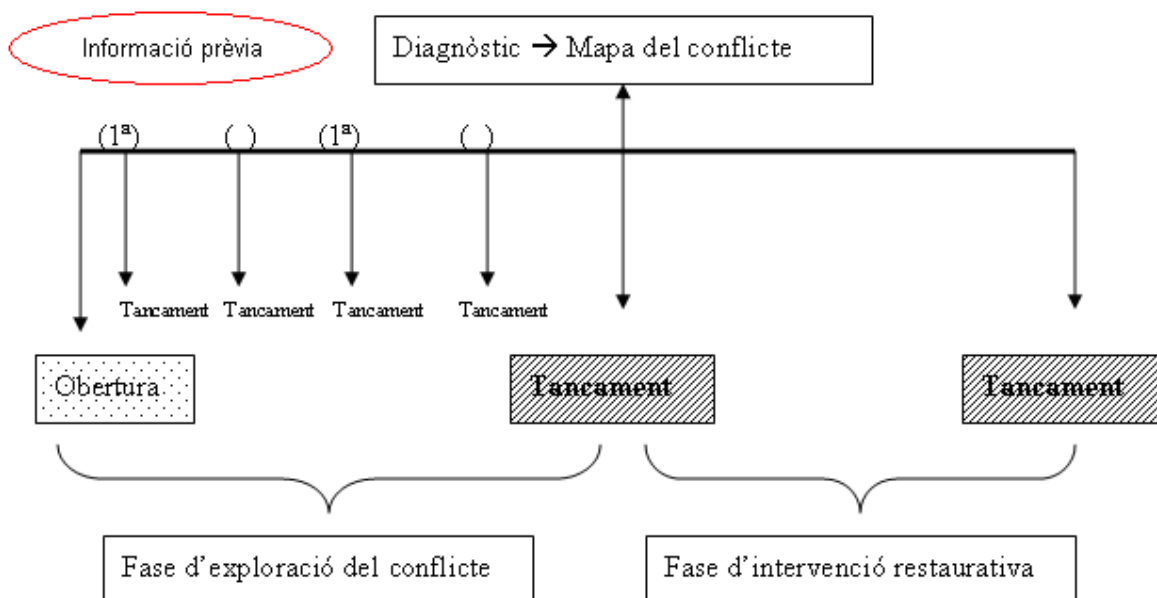
En la pràctica l'operador ha fet tancaments d'entrevistes i de processos, sense tenir present aquesta tècnica com a tal, sinó que era utilitzada com una manera de finalitzar la intervenció amb els implicats en el conflicte. Per tant, no teníem incorporada la importància d'aquesta tècnica en la nostra pràctica i actuàvem de manera intuïtiva, però no improvisada, fruit de la pràctica professional.

Quan es finalitzava la primera entrevista, es prenia un espai per aclarir dubtes a continuació, es presentaven les opcions al victimari perquè pogués escollir una de les dues vies possibles. Es definien els passos a seguir a partir de la decisió del victimari i es donava pas a la fase exploratòria, que determinaria la seva participació en el programa de mediació o bé la derivació al programa d'assessorament.

Proposta metodològica

En la proposta metodològica, la concepció de tancament és més àmplia, té en compte diferents aspectes d'anàlisi i de procediment i situa l'operador com a subjecte actiu en la presa de decisió del procés a seguir.

El tancament es dona en diferents moments com les entrevistes, fases del procés d'intervenció, i finalització del procés. La proposta metodològica realitzada concreta els objectius, el contingut i la forma de fer aquests tancaments. Cada moment té els seus propis objectius, contingut i la forma de realitzar-los.



La **fase d'exploració del conflicte** consta d'una primera entrevista d'avaluació on es valora la viabilitat del programa, tant amb la víctima com amb el victimari. En aquesta fase queden incloses les diferents entrevistes necessàries perquè l'operador tingui mapat el conflicte i hagi fet un diagnòstic de la situació. Totes les entrevistes que calgui fer durant el procés tindran un moment de tancament, que anomenem **tancament de les entrevistes**.

Quan es finalitza la fase exploratòria, l'operador disposa dels elements necessaris per prendre la decisió de continuar o no el procés. La comunicació a víctima i victimari de la decisió presa suposa l'inici de la fase d'intervenció restaurativa o la finalització del procés. Quan es valora la continuació del procés de mediació-reparació és perquè l'operador ha valorat que el conflicte és madur, està en condicions d'iniciar la intervenció. Hi ha la possibilitat que el conflicte es valori immadur o intractable, aspectes que es descriuen més endavant.

Un cop es valora que el conflicte és madur, s'entra en una **fase d'intervenció restaurativa**, on l'operador ha de valorar quina estratègia és la més convenient. S'implementaria l'estratègia per tal d'arribar a la reparació. Un cop realitzada la reparació es faria el que anomenarem un *tancament de finalització del procés*.

En resum, parlarem de diferents moments de tancament:

1. Tancament de les entrevistes

És el resum que es fa al final de l'entrevista, on es reproduïxen els elements o temes que s'han tractat. Alhora, serveix de pont entre aquesta entrevista i la següent, facilitant que l'operador porti a terme els objectius d'exploració - intervenció que s'ha fixat. Es tanca amb un resum que presenta de forma integrada tota la informació i temes tractats, tal com s'exposa en l'apartat Resum.

La tècnica més utilitzada en el tancament serà el resum. En l'elaboració del resum serà important presentar cada idea de forma integrada, utilitzar frases curtes i, sempre que sigui possible, enumerar les idees a exposar per acabar amb un reenviament de la informació.

A l'hora d'exposar un retorn, és important demanar si s'ha entès el que hem dit i comprovar que tothom ho compregui. Cal comprovar que estiguin situats en la intervenció. Cal crear espai d'aclariment, d'escolta, de donar temps perquè la persona s'expressi.

Per exemple: "Avui hem parlat (...)" "per tot el que hem comentat...", "ens veiem el dia X a l'hora Y en el lloc Z".

Al llarg de tot el procés, és l'operador qui procura crear un ambient adequat, fent ús de llenguatge clar, comprensible i proper. És qui s'ocupa d'adaptar el lèxic a les persones que ens escolten en tot moment, assegurant-se que la comunicació sigui fluïda i útil.

En el tancament de l'entrevista és l'operador qui guia aquest moment. És aquest qui fa un resum de les idees principals que s'han treballat al llarg de la sessió i enllaça amb explicar quins seran els propers passos del procés, donant nova cita o el que es pacti a la sessió.

En cas d'haver entrevistat individualment l'adolescent, sigui víctima o victimari, es retorna a l'entrevista amb els pares, que s'inicia amb un discurs per part de l'operador. A vegades, quan l'operador ho consideri adequat, es dona la consigna al victimari i/o a la víctima perquè expliqui als seus pares el contingut del que s'ha parlat en l'espai individual, amb la nostra col·laboració, si s'escau. Tot aquest procés permet arribar al moment de tancament de l'entrevista conjunta, pares i fills, on han de quedar expressats els elements més destacats a treballar i les decisions de l'operador respecte de les següents intervencions.

2. Tancament de la fase exploratòria

És el moment en què es fa la devolució al victimari i a la víctima sobre el resultat del mapatge i sobre quina serà l'estratègia d'intervenció restaurativa que se seguirà.

En aquest tancament decidirem quina informació retornem, depenent de l'estratègia que com a operadors vulguem adoptar.

En funció de la nostra valoració ens podem trobar amb 3 alternatives; en totes utilitzarem el resum, acompanyat de la devolució per poder fer el tancament:

- **Conflicte madur:** Aquell en què la valoració indica que es reuneixen totes les condicions per poder fer una intervenció restaurativa. En aquest cas es faria també un *tancament del procés exploratori* i entrariem en *la fase d'intervenció restaurativa*. S'explicarà que es donen les condicions per poder abordar el conflicte i s'iniciarà un discurs per iniciar la fase d'intervenció restauradora.
- **Conflicte immadur:** Aquell en el que alguns elements compleixen les condicions d'intervenció i en d'altres no. Aquí s'analitzaria quina estratègia de gestió (o per la víctima o pel victimari) és necessari realitzar per aconseguir que el conflicte

esdevingui madur. Un cop acabada aquesta fase d'intervenció en el pla de gestió, es farà un *tancament del procés exploratori*, que tindria com a elements, entre d'altres, la devolució sobre si el conflicte a l'actualitat és madur o intractable.

– **Conflicte intractable:** Aquell en el qual es valora que no és viable la intervenció restaurativa. En aquest supòsit es faria un tancament, que anomenarem *tancament del procés exploratori* i tindria elements de tancament de finalització del procés, ja que es derivaria l'adolescent al Programa d'assessorament.

Per exemple, no hi ha ànim ni motivació real de reparar i/o cap reconeixement o responsabilització del problema, o es considera que no pot encaixar en un procés d'aquestes característiques, perquè el victimari està iniciant una carrera delictiva que necessita d'un altre tipus de resposta, o per l'existència d'una patologia mental que impedeix la seva participació en un programa d'aquestes característiques, perquè el conflicte estigui enquistat, perquè requereix un temps d'intervenció que el fa inviable segons el que permet el marc legal (prescripció del delictes) i perquè l'amplitud del conflicte el fa inabordable dins del context de justícia juvenil, i que requereix d'un altre tipus de programa d'intervenció.

En aquest espai és l'operador qui realitza i dirigeix el contingut del discurs de tancament, que va dirigit al victimari, a la víctima i als familiars i acompanyants que hi participen.

És important que l'operador dediqui un temps per saber i confirmar si s'ha entès la decisió presa.

Com que és la finalització del procés exploratori, el següent pas és plantejar l'estratègia d'intervenció per començar les accions pertinents amb el victimari, la víctima i altres actors del conflicte.

3. Tancament de finalització del procés

És el moment en què l'operador fa un resum final, on es destaquen les actuacions que han fet víctima i/o victimari per resoldre el conflicte i restaurar el desequilibri produït per l'il·lícit penal, restablint les relacions.

Aquest espai implica una posada en comú del que ha anat succeint al llarg del procés per ambdues parts, víctima i victimari. Així es recullen els aspectes més rellevants que han viscut una part i l'altra i que han permès arribar a la reparació i solució del conflicte. També s'agraeix la implicació dels participants, amb un reconeixement al seu esforç. De tot això se'n fa un resum, que suposa un retorn per destacar els aspectes més positius observats com a operador i que poden ser útils per apoderar les parts, també per legitimar el seu propi procés personal com a persones capaces de poder resoldre el conflicte de forma restaurativa, reconeixent els aspectes personals positius que han contribuït a la solució del conflicte.

Es farà mitjançant una entrevista conjunta amb totes les persones que hagin participat en el procés, d'acord amb l'estratègia restaurativa que s'hagi utilitzat.

En aquest espai els protagonistes seran els actors, però serà l'operador qui organitzi la sessió, donant els diferents torns de paraula i recollint el que s'hi diu, liderant la taula.

Recordar, com ja s'ha fet en la resta del procés, que cal mantenir la claredat en el discurs, amb un llenguatge assequible, que faciliti una comunicació fluida i útil.

Justificació metodològica

El moment de tancament de l'entrevista se centra en aclarir dubtes per facilitar que el victimari i/o la víctima decideixi sobre la seva participació en el procés de mediació-reparació i l'orientació dels passos a seguir per part de l'operador.

En el moment de tancament de la primera entrevista, proposem que es faci un resum, tal com es defineix a l'apartat Resum, com a forma d'indicar que s'inicia la conclusió. A continuació l'operador exposa la valoració tècnica i la seva decisió sobre les intervencions posteriors.

En aquest punt s'ofereix a la víctima i/o al victimari la possibilitat de participació voluntària, tal com es defineix en el Programa de mediació, incorporant, en el cas que la persona sigui victimari d'edat, el consentiment dels seus tutors legals. Quan decideixen participar en el programa, en el tancament s'hi ha d'indicar el següent moment de contacte.

Per a altres entrevistes es recomana seguir el mateix ordre, iniciant la conclusió amb un resum dels aspectes tractats, confirmant amb els assistents els aspectes acordats i les conclusions a les quals s'ha arribat, per finalitzar amb l'explicació de les actuacions següents o la finalització de la intervenció segons el cas.

7. El mapatge

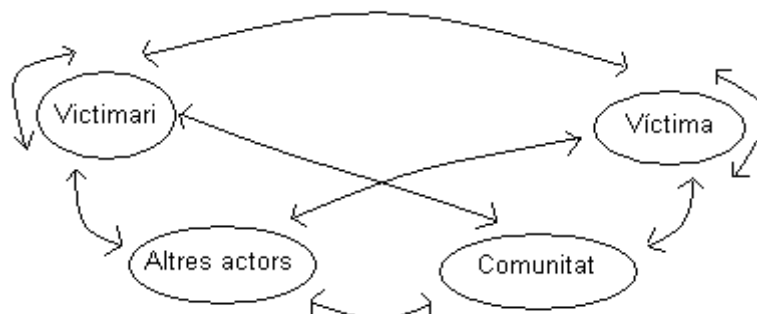
En aquests últims anys, tenint en compte la pràctica professional i el marc de la teoria de conflictes, s'ha observat que la mediació no és suficient per resoldre la casuística atesa des del Servei. S'entén que la mediació és una eina més que pot utilitzar l'operador en la intervenció restauradora.

El marc teòric de la justícia restaurativa ha anat prenent força, s'ha vist que en la intervenció es treballa per restituir l'equilibri produït pel dany sofert en el fet comès pel victimari. S'entén que aquest dany afecta totes les parts implicades i la reparació no es produeix només del victimari a la víctima, sinó que la reparació té un abast molt més ampli, on s'intenta retornar a la comunitat tant el victimari com la víctima.

La mirada de l'operador de conflictes no es limita a la intervenció víctima-victimari i família del victimari, sinó que s'explora quines són les persones que poden tenir interès i capacitat per resoldre aquest conflicte. Així doncs, es treballa amb la víctima, amb el victimari, amb altres actors i amb la comunitat de forma global i integrada, entenent que

han sofert un dany com a conseqüència de l'il·lícit penal, tot i que no hagin estat reconeguts jurídicament.

A continuació es mostra un gràfic que ho il·lustra:



El mapatge és un procés d'anàlisi d'una relació conflictiva que permet establir el mapa de la situació de conflicte (CALVO, 2014). És a dir, és un diagnòstic de la situació, on es fa un test del grau de maduresa del conflicte. Amb el mapatge es pretén comprendre com és la situació en la qual es troben els individus, per poder definir i dissenyar la millor estratègia d'intervenció.

La narrativa és l'expressió del conflicte relacionada amb la ment i no amb l'oralitat. Si el conflicte té a veure amb les percepcions, la narrativa guarda relació amb les manifestacions de les percepcions que cadascú té, llavors la intervenció s'enfocarà a pensar d'una manera diferent. Cal tenir present que les persones situen el començament i el final del conflicte en punts diferents, normalment situen el començament on més els interessa. Segons on es posa el principi del conflicte, es defineix de forma diferent.

És a través de la narrativa dels subjectes que es pot fer un diagnòstic del conflicte o mapatge. Cal tenir present que cada part disposa de la seva percepció, la narrativa exposa la interpretació que fa la persona, la descripció de la seva realitat. Per tant, a mesura que es va intervenint, cal anar fent el mapatge per tenir sempre una descripció de la situació del conflicte.

Per no deixar cap aspecte sense analitzar, és important fer aquest procés per escrit, amb una graella o taula i, com a mínim, un full per anotar els diferents aspectes (vegeu Annexos, quadres de mapatge).

El mapatge comença en el primer contacte de l'operador amb el conflicte. Aquest primer contacte comença amb la lectura de l'expedient i suposa informació prèvia a l'exploració. Tal com s'ha comentat, l'operador genera hipòtesis i ha de ser molt curós en veure's condicionat per aquestes. També suposa poder crear un primer escenari sobre quines podrien ser les persones implicades en el conflicte.

Tota aquesta informació cal posar-la a prova i contrastar-la a través de la narrativa de les parts. La informació prèvia i el discurs d'obertura són moments on l'operador pot accedir a la narrativa de forma no condicionada.

L'operador ha de liderar la taula, conduint l'entrevista i ordenant el torn d'intervencions. Un cop fet el discurs d'obertura es dona la primera paraula al victimari, quan es realitza l'entrevista amb la víctima, s'atorga a aquesta. Cal evitar que els altres actors, per exemple els pares, prenguin la paraula i tallin les narratives, prenent el control del discurs. Per això, l'operador dona torns de paraula a cadascun. Una tècnica útil per evitar interrupcions en la narrativa podria ser donar paper i llapis als pares per anotar allò que volen dir, ajudant-los a contenir-se i a esperar el seu torn.

L'operador ha de plantejar les entrevistes amb l'objectiu d'escoltar i comprendre. Ha de ser curiós, sense donar coses per suposades. Així, l'exploració de la narrativa ha de servir per comprendre. Quan un actor repeteix un element en la narrativa, està indicant que és un tema important. Tanmateix, s'ha d'estar alerta i observar quines coses no explica, perquè és possible que en aquestes llacunes hi hagi informació important per comprendre el conflicte.

Per aconseguir aquests objectius, el resum és la part tècnica de l'escolta activa, element bàsic perquè l'operador compregui què se li està exposant.

L'operador articula i orienta la seva intervenció també a través del tancament. El tancament de cada intervenció dona sentit a la tasca realitzada i permet concretar les següents actuacions i reafirmar-se en si ho ha entès bé. Per fer-ho, es dona la paraula a la persona que ha entrevistat, per tal que confirmi allò expressat, amplii informació o per facilitar la seqüència o fragmentació d'un relat molt llarg. Suposa la presa de decisions tècniques i reforça el paper orientador i facilitador de l'operador en el procés de mediació-reparació.

Les entrevistes individuals permeten treballar sobre la narrativa, netejant el discurs, aclarint i ordenant el que l'altre està transmetent. L'operador ha de definir amb claredat com veu el conflicte cadascun dels subjectes. Per exemple, quan les parts veuen el conflicte de manera diferent, l'operador ha de fer possible que cadascun d'ells pugui veure el conflicte des del mateix lloc, per poder entendre l'altre (es parla del conflicte i no dels fets).

Respecte de la narrativa del victimari i de la víctima, cal establir si un tema és principal per a la intervenció o és secundari. Per exemple, és diferent que la identificació de l'altre amb l'etiqueta d'*okupa* sigui el motiu pel qual tenen el conflicte al fet que sigui la forma d'identificar l'aspecte físic d'aquesta persona.

Quan es mapeja la narrativa s'ha d'estar alerta als indicatius de comunicació paradoxal o esquizofrènica. Segons Watzlawick (1993), la comunicació paradoxal es produeix quan hi ha incongruències en fragments puntuals del contingut, en diferents moments de la narrativa. La comunicació esquizofrènica es produeix quan hi ha incompatibilitats entre la comunicació analògica i la digital, per exemple, una víctima que manifesta en un to molt alterat que viu aquest conflicte d'una manera molt més pausada que el victimari. Un altre exemple seria una entrevista on hi ha mare i filla, mentre la filla fa un relat de la situació, la mare comunica no verbalment fent gestos d'incredulitat i sorpresa. En aquest cas, convindria que l'operador utilitzés la tècnica del *caucus*, per esbrinar el perquè d'aquesta discrepància, per evitar *legitimar la mentida*.

El mapatge s'incorpora a la metodologia a través de la narrativa dels subjectes que s'entrevista. Per aplicar-lo, s'analitzen els elements següents:

1. Subjectes implicats en el conflicte
2. Interessos i objectius
3. Relacions entre els subjectes
4. El poder
5. El paper de les emocions en el conflicte
6. La consciència (legitimació)
7. Coalicions
8. Marcs de referència

Els subjectes implicats en el conflicte són aquelles persones que tenen o no interès en resoldre'l. Des d'aquest paradigma es distingeix entre actors individuals, actors col·lectius i tercers.

Els actors són els que tenen interès en el conflicte i la capacitat de condicionar el seu resultat. Es distingeix entre individuals i/o col·lectius. L'actor individual és aquella persona concreta i l'actor col·lectiu és el grup de persones que tenen objectius individuals, que s'aglutinen entorn a un objectiu comú i que els dóna entitat col·lectiva.

Segons Entelman (2002), els *tercers* són aquells subjectes que tenen interès en el resultat del conflicte sense capacitat de condicionar el resultat. O bé són absorbits pel conflicte o bé se'n mantenen fora. Es distingeixen diferents tipus de tercers:

1. Tercers que intervenen: Persona que no té interès, però sí capacitat perquè es resolgui el conflicte.
2. Tercers que participen: Persona que té interès, però no capacitat en el resultat del conflicte.

Des del punt de vista jurídic es carrega de significat el rol de víctima i victimari. Des de la teoria de conflicte es pretén facilitar l'equilibri entre les parts, ja que es concep la víctima, el victimari o altres persones com a actors o tercers, facilitant que es produeixi un major equilibri entre les parts, transcendint la visió jurídica. Aquesta conceptualització es retroalimenta amb els postulats de la justícia restaurativa, explicats al llarg del document.

L'anàlisi dels interessos i objectius es fa simultàniament, en relació amb el manteniment del conflicte i la seva relació actual. És a dir, s'explorarà i analitzarà quins són els interessos i els objectius, tant en el moment dels fets com en el moment actual, en els quals escullen participar en el Programa de mediació-reparació.

L'anàlisi dels objectius que els porten a validar la "taula de resolució de conflictes" pren rellevància com un espai útil i legítim per resoldre les seves diferències. Així doncs, es distingeixen tres tipus d'objectius: tangibles, intangibles i ocults.

Els *objectius tangibles* són aquells que es poden mesurar, són concrets, a diferència dels *objectius intangibles*, que són més abstractes o simbòlics, per exemple "que em

perdonin". Els *objectius ocults* són aquells que no s'expliciten en la narrativa de les persones.

L'operador ha de valorar la incidència que tenen els objectius ocults en la resolució del conflicte per explicitar-los. Davant la sospita que existeixin, també haurà de valorar quin abast i quina profunditat de la narrativa explorarà (MAYER, 2008). Cal trobar un punt d'equilibri entre l'abast i la profunditat i només fer sortir un tema latent si és imprescindible per l'estratègia de resolució del conflicte, que es dissenyarà per aquest cas. Quan es detecti una incongruència amb aquests elements, s'ha d'explorar com un indicador d'elements que interfereixen, aquests poden estar relacionats amb emocions, marc de referència (*frame*) i/o creences. Com més evident és aquesta incongruència, més difícil és la intervenció.

A la pràctica, el mapatge dels interessos i objectius es fa de la manera següent:

- Interès: Què desitgen en el conflicte. Per exemple: "Vull el mòbil".
- Objectiu: Quina és la forma de dur a terme l'interès. Per exemple: La violència
- Objecte: Quin recurs o aspecte sobre el qual ens basem per dur a terme l'objectiu. Per exemple: L'agressió o amenaça.
- Posició: Com ho presento, proposta o oferta. Per exemple: Actitud dominant.

Durant el procés de mapatge, la fase de diagnòstic de conflicte, també s'ha de posar la mirada en la història del conflicte que narren les persones, contextualitzant-lo. A través d'aquesta història, podrem explorar també les relacions entre els subjectes.

En el mapatge del conflicte s'analitza quin és el relat que fa cadascú de la història de relació, si existia relació prèvia i/o preveure si es podria generar una relació futura, el que s'anomena el càlcul d'interdependència futura. Alhora, a través de la narrativa que cadascú fa del relat dels fets, es pot esbrinar si existeixen o no coalicions entre els diferents subjectes conflictuals. És important saber quin lloc ocupa cadascú i com defineixen els objectius per resoldre el conflicte, donat que a través de les coalicions es conformen actors col·lectius o no. L'anàlisi d'aquesta dinàmica relacional portarà a esbrinar quines són les coalicions que es produeixen en aquest conflicte.

Pel que fa al poder, es defineix com els recursos que tenen víctima, victimari i la resta d'actors per aconseguir els seus objectius, és a dir, el que es pretén aconseguir, el que s'espera o desitja aconseguir. En explorar aquest element, es té en compte quin cost li suposa utilitzar-lo a una persona i quin benefici treu d'aquest ús, per saber com el manté o no en el conflicte.

En el mapatge, el poder és un dels elements que permet valorar la simetria o asimetria existent entre víctima i victimari. La intensitat que aquest poder té s'expressa a través de l'impacte sobre l'altre. Això es pot expressar a través d'amenaçes o advertiments, que també es valoren i sobre els quals s'intervé.

Un altre element a explorar en el mapatge són les emocions. S'ha de valorar quin paper tenen aquestes en el conflicte, ja que hi ha conflictes on l'aspecte emocional pren rellevància. S'ha d'explorar quin és el paper que tenen les emocions en el conflicte i com apareixen en l'entrevista, així com quin maneig té d'aquestes l'entrevistat.

Quan apareix a la narrativa el contingut emocional, és un moment d'escolta, de recollida de la informació i de preguntes aclaridores. És important assenyalar que quan en la narrativa es dona un moment àlgid d'emotivitat no és moment de fer preguntes reflexives.

Observar la narrativa de les parts en els fets també permet conèixer quins són els prejudicis i pressupòsits que hi ha sobre la taula, és a dir, quins són els marcs de referència, o *frame*.

Cal veure doncs, en quin marc de referència es mou el subjecte, veure des de quins pressupòsits i des de quin model mental respon i expressa les seves emocions. Per exemple, en una situació de violència de gènere, s'ha d'explorar què pensa el subjecte del maltractament i com respon i expressa les seves emocions al respecte.

En aquells conflictes on ja existeix una història de relació prèvia entre els actors i on les persones han viscut situacions que han malmès la seva integritat física i moral, l'emotivitat pren un paper rellevant.

Es necessita comprendre i valorar si les emocions que apareixen a l'entrevista, i en el conflicte, assenyalen si estem davant d'un conflicte madur o immadur. Si és immadur, s'han de treballar les emocions amb els actors per capacitar-los, així es podrà generar un escenari propici on donar lloc a la reparació del dany i a la restauració de les relacions.

De vegades, cal legitimar el dolor i la ràbia d'una víctima pel dany sofert, i d'altres, s'haurà de treballar amb els ànims de venjança. En aquests casos pot ser útil la tècnica de reenquadrament o advocat del diable.

Un altre aspecte a explorar en el mapatge és quin grau de legitimació li atorga una part a l'altra. Legitimar significa que la víctima considera el victimari i/o l'operador un interlocutor vàlid per interactuar, i a la inversa. Perquè existeixi una deslegitimació, una part no ha de considerar l'altra com a un interlocutor vàlid i, a més, emetre un judici de valor, sinó estaríem definint un altre tipus de conflicte.

En mapar la narrativa, es poden trobar diferents descripcions del conflicte. Víctima i victimari defineixen el conflicte de formes diferents que caldrà comparar. Per decidir la descripció amb la qual es treballarà, caldrà recollir la informació de tots els implicats. Si els altres actors confirmen una de les narratives recollides, es treballarà amb la narrativa del subjecte que la defineix diferent. Aquesta descripció del conflicte que realitza el professional cal diferenciar-la de la tècnica del text únic. No estem creant la història comuna, sinó decidint quina descripció del conflicte permet intervenir. Aquesta decisió serà el marc per decidir l'estratègia d'intervenció.

El procés de legitimació (FOLGER I BARUCH BUSH, 1996) implica que l'operador ha de:

- Legitimar la víctima i el victimari.
- Legitimar cada part envers si mateixa (apoderament).
- Intervenir-hi perquè víctima i victimari es legitimin entre ells.

Amb la incorporació del mapatge, s'ha observat que en la nostra pràctica hi ha dues etapes d'intervenció: una primera, de diagnòstic del conflicte, i una segona, d'intervenció en estratègies restauradores.

L'etapa d'exploració del conflicte consta d'una primera entrevista d'avaluació on es valora la viabilitat del programa, tant amb la víctima com amb el victimari. En aquesta etapa queden incloses les diferents entrevistes necessàries perquè l'operador tingui mapejat el conflicte i hagi fet un diagnòstic de la situació.

Les entrevistes de l'etapa d'exploració tenen tres fases:

1. Fase exploratòria: On el tècnic realitza el seu discurs d'obertura i recull la narrativa.
2. Fase propositiva: On el tècnic treballa sobre la narrativa amb les seves tècniques. Aquí s'exploren les condicions de maduresa tant de la víctima com del victimari.
3. Fase de tancament: On mitjançant el resum i/o devolutiva es tanca l'espai d'entrevista, i es dona pas a una altra etapa o a la continuació de la mateixa.

En el cas del victimari, l'operador valora la viabilitat del procés de reparació a través de l'exploració de tres elements: el reconeixement dels fets, la responsabilitat dels fets i l'ànim de reparació (el que col·loquialment s'ha anomenat pel grup de treball com "les tres R"). El reconeixement (R1), la responsabilització (R2) i la reparació (R3) són conceptes amb límits difusos. Aquests tres elements poden aparèixer de forma parcial. L'operador ha de treballar per tal de madurar les condicions de viabilitat tant en la víctima com en el victimari.

El reconeixement dels fets està relacionat amb la narrativa que fa el victimari en relació amb allò que se li imputa. La responsabilitat té un to més moral i també d'assumpció de les conseqüències d'un acte, ja que té a veure amb la seva consciència dels fets. En canvi, l'ànim de reparar està relacionat amb la voluntat. La voluntat i l'ànim de reparar són independents de la capacitat per fer-ho. Si en el mapatge, l'operador detecta que algunes de les condicions de viabilitat del victimari o de la víctima estan immadures, s'ha de contribuir a generar l'escenari adequat per madurar-les.

Un cop establert aquest escenari, l'operador ha de treballar amb el victimari la seva capacitat de reflexió, la seva capacitat d'escolta a l'altre i d'acostar-se a un sentiment d'empatia vers els altres actors, com també de poder expressar i posar en paraules les seves reflexions.

Així doncs, amb la víctima l'operador també valora: voluntarietat, interès i la capacitat. A l'entrevista s'explora quines són les expectatives en relació amb la denúncia, quina és la seva història dels fets i quin grau d'afectació mostra com a conseqüència del dany produït

pel delictes comès pel victimari. La voluntarietat s'explora lligada al grau de participació o compromís que mostra la víctima per resoldre el conflicte, a través del programa de mediació-reparació. L'interès s'explora analitzant quin és l'ànim que mostra per voler ser reparada. Per últim, la capacitat s'explora amb l'avaluació que fa l'operador sobre el grau d'intel·ligència emocional que presenta la víctima, és a dir, com gestiona les seves emocions, quin grau d'autoconsciència té de les emocions que poden interferir en la gestió del conflicte i el grau d'empatia que mostra vers el victimari i la seva família.

L'operador ha d'apoderar cadascuna de les parts, per arribar a un major equilibri i, per tant, que víctima i victimari puguin trobar els seus propis recursos per poder gestionar la situació conflictiva, legitimant-los.

Durant les tres fases d'entrevistes es té present l'amplitud (quant vull abastar) i la profunditat (fins a on vull conèixer) de l'exploració⁷, ja que marcarà la intervenció. Preguntes com ara "Cal quedar-se en els fets o anar al conflicte?" han sortit a debat, atès que el sistema penal se centra en els fets i no en les intencions o els motius previs que definirien un conflicte. Per aquest motiu, s'ha optat per incorporar la reparació del dany des del paradigma de la justícia restaurativa.

Després d'haver valorat les condicions que han de complir, tant la víctima com el victimari, es poden donar tres supòsits: que el conflicte sigui madur, immadur o intractable.

– *Conflicte madur*. Aquell en el qual la valoració indica que es reuneixen totes les condicions per poder fer una intervenció restaurativa. En aquest cas, es faria també un tancament del procés exploratori i entrariem en la fase d'intervenció restaurativa. S'explica que es donen les condicions per poder abordar el conflicte i s'inicia un discurs que obre la fase d'intervenció restauradora.

– *Conflicte immadur*. Aquell en el qual alguns elements compleixen les condicions d'intervenció i d'altres no. Aquí s'analitzaria quina estratègia de gestió (o per la víctima o pel victimari) és necessari fer per aconseguir que el conflicte esdevingui madur. Un cop acabada aquesta fase d'intervenció en el pla de gestió, es farà un tancament del procés exploratori, que té com a elements, entre d'altres, la devolució sobre si el conflicte a l'actualitat és madur o intractable.

Els tipus de conflictes immadurs que s'identifica en l'anàlisi de la nostra pràctica són:

– *Conflictes actorals*: Conflictes que es donen perquè l'altre és qui és. El mateix conflicte amb una altra persona no seria viscut de la mateixa manera.

7. MEYER, Bernard. *Más allá de la neutralidad: cómo afrontar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2008.

- *Conflictes per objectius ocults*: Es generen quan alguna de les parts no explicita quin és el veritable motiu d'aquest conflicte, i per què decideix resoldre'l participant en el programa de mediació-reparació. Aquí se situen els casos on es vol utilitzar l'espai de trobada per sostreure informació, per venjar-se...
- *Conflicte per pensament de suma zero*: Es presenten perquè una de les parts pensa que qualsevol guany de l'altra part suposarà una pèrdua per a ella.
- *Conflictes per prejudicis*: Es produeix quan una part té una idea preconcebuda basada en valoracions, de caràcter negatiu, sobre com pot ser l'altra persona extreta d'una informació parcial. Per exemple, en els casos on en el conflicte tenen rellevància els aspectes socioculturals.
- *Conflictes per deslegitimació*: En aquest cas, una part considera que l'altra part no és un interlocutor vàlid per participar en la resolució del conflicte. Aquesta valoració es fonamenta en un judici moral sobre l'altra persona.
- *Conflictes emocionals*: Conflicte on l'aspecte emocional pren un aspecte rellevant.
- *Conflictes per asimetria de poder*: Apareix perquè existeix un desequilibri de poder tan gran entre les parts que impedeix que puguin participar en la resolució de conflicte en les mateixes condicions, amb el risc que una de les parts pugui sortir més perjudicada si no se l'apodera. Casos de violència contra la parella, on tenim una víctima molt victimitzada.
- *Conflicte intractable*: Aquell en què es valora que no és viable la intervenció restaurativa. En aquest supòsit es fa el tancament del procés exploratori i es deriva el victimari al programa d'assessorament i s'informa la víctima de la no-viabilitat del procés.

Un cop es valora que el conflicte és madur, o que es pot treballar estratègicament per madurar-lo, s'entra en el que anomenem *fase d'intervenció restaurativa*. L'operador valora quina estratègia és la més convenient. S'implementa l'estratègia per tal d'arribar a la reparació, que un cop feta porta al tancament per finalització del procés.

Pel que fa a la fase d'intervenció restaurativa, s'ha de tenir present que en el context d'intervenció de la justícia juvenil es recull com a marc i objectiu la reparació del dany causat a la víctima, a partir de les accions reparadores del victimari. Així, la justícia restaurativa suposa una referència teòrica que emmarca el programa d'intervenció, on es considera que el delicte ha suposat un desequilibri on s'ha trencat l'autonomia de la voluntat. La reparació té com a objectiu que la víctima pugui reprendre el control de la

seva vida. En relació amb el victimari, la reparació suposa la forma de reinserir-se en la comunitat, mitjançant les accions reparadores a la víctima, a la comunitat o a si mateix.

Així doncs, la reparació és un acte simbòlic que es produeix del victimari cap a les persones afectades pel fet delictiu, que poden ser: ell mateix, la víctima, les seves famílies i la societat. De la mateixa manera que la reparació a la víctima té efecte cap a ella mateixa a través del seu apoderament. Els efectes reparadors en la víctima suposen també la reparació del victimari, les seves famílies i la societat.

La concepció de la reparació que ara es planteja inclou l'aproximació a la situació de la víctima i les seves necessitats, compensar la víctima, la identificació de les conseqüències del delicte, per la comunitat i pel victimari. Atendre a tots aquests aspectes permet estructurar una reparació que s'ajusti a cada situació contemplant les seves característiques específiques.

La reparació també incorpora objectius referits al delicte, a la víctima, al victimari i al context en el que s'ha produït la relació entre ells i les conseqüències generades. La reparació així contemplada s'ha d'orientar a reintegrar en el context, la comunitat, tant al victimari com a la víctima, a través de la intervenció en les conseqüències del delicte. Aquesta visió, per tant, inclou altres plantejaments orientats específicament al victimari, a la víctima, a la comunitat i a la intervenció de la justícia.

Aquesta perspectiva permet transcendir la visió de la intervenció com processos de mediació i incloure tot un ventall de pràctiques restauratives posant-les en el mateix nivell, com a eines i possibilitats igualment vàlides, reparadores, educatives i reintegradores, que l'operador té per planificar la intervenció.

Aquest procés ha evidenciat que la justícia restaurativa i la teoria de conflictes, com a referències teòriques, i el mapatge com a referència metodològica, aporten els objectius des de la intervenció i les eines d'anàlisi que permeten ampliar la mirada de la intervenció i avançar en les estratègies de resolució i reparació.

8. Glossari

Apoderament: És una eina de la mediació que s'utilitza per tal que les parts enforteixin la seva pròpia consciència de tot el que poden i són capaços respecte: dels seus interessos, les seves opcions, les seves capacitats, el seus recursos i la presa de decisions.

Confiança: Resultat que posem en l'altre respecte de la seva actuació.

Conflicte: Resultat del fet delictiu. Genera incompatibilitat d'objectius entre les parts.

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 d'entendre les seves circumstàncies.

Escolta activa: És una tècnica per entendre el que ens diuen, les percepcions, les emocions i el context de qui parla. Això implica sintetitzar les dades i sentiments expressats, reformular, també implica adoptar una postura física d'atenció.

Interès: Aspecte que relaciona la persona amb el conflicte, el seu manteniment i/o resolució. Aquests tres termes van intrínsecament units.

Lideratge: Concepte relacionat amb assumir el poder, el protagonisme i la responsabilitat ja sigui per part dels actors com del tècnic. Aquests tres termes van intrínsecament units.

Legitimació: La legitimació és una connotació positiva de les posicions de les parts. Considerar i reconèixer l'altre com un interlocutor vàlid.

Mapatge: És un sistema d'anàlisi de conflictes que permet a l'operador conèixer la tipologia i la composició del conflicte, facilitant la reflexió per tal de planificar la intervenció.

Netejar el discurs: És una tècnica per treure de la narrativa de les parts aquells elements amb càrrega emotiva, principalment referits a la culpabilitat i els rols negatius assignats a l'altra part.

Objectius: Es defineixen com els aspectes que relacionen els subjectes amb el conflicte. Responen 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.

Objectius ocults: Els objectius són allò que volen aconseguir les parts mitjançant el conflicte. Objectiu ocult és aquell que no es posa de manifest i s'amaga al professional.

Operador: És el professional que intervé en la prevenció, gestió i resolució de conflictes.

Poder: conjunt de recursos que hom té per resoldre el conflicte.

Simètric: igualtat en els recursos.

Asimètric: desigualtat en els recursos.

Subjectes: es refereix a les 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. Aquests poden ser individuals o col·lectius. Els segons 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. Aquests poden ser participants (tenen interès en el conflicte, però no condicionen el resultat) i intervinents (no tenen interès, però condicionen el resultat –fiscal, jutge).

Tècniques

Rapport. Generar empatia utilitzant el to de veu i els gestos.

Jocs de rol: Demanar-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: Demanar-li a algú que es posi a la pell d'un altre per aconseguir 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: Tècnica que consisteix en la repetició sintètica del professional d'allò dit per les parts. Es tenen en compte les emocions, els fets i les expectatives, passant el relat a un llenguatge més neutral.

Resum: Presentar resums de les idees que han definit les parts.

Replanteig: Presentar la proposta d'una de les parts modificant-ne algun element.

Reformulació: Exposició sobre les opinions expressades per les parts en les quals s'eliminen els aspectes degradables, negatius o lesius.

Reenquadrament: Presentar una proposta canviant el marc de referència des del qual es fa.

Legitimació: Treballar perquè una de les parts consideri l'altra part interlocutora en el conflicte.

Reconeixement: Treballar perquè una de les parts vegi l'altra com a subjecte del conflicte.

Apoderament (*empowerment*): Treballar perquè una de les parts assumeixi autonomia per prendre decisions.

Tempesta 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'oposicions: Demanar 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 a l'entorn del qual les parts poden discutir sobre la solució.

Parlar en jo: Utilitzar la primera persona del singular en el discurs.

Diàlegs apreciatius: Recordar de manera reflexiva moments pretèrits positius de les parts.

Fixació de límits: Marcar la línia que no s'admetrà i indicar la que sí.

Disparadors: Generar històries que conformin un procés de reflexió de les parts.

Criteris intersubjectius: Establir criteris acceptats per ambdues parts.

9. Annexos

9.1. Mapatge 1

Mapatge actors

Persones	Interès específic	Capacitat condicionar resultat

9.2. Mapatge 2

Mapatge interessos (moments fets)

Interès (desig)	Objectiu (mitjà per assolir-lo)	Objecte	Posició

9.3. Mapatge 3

Mapatge interessos (actualment)

Interès (desig)	Objectiu (mitjà per assolir-lo)	Objecte	Posició

9.4. Mapatge 4

3R

Reconeixement	Responsabilitat	Reparació

9.5. Fitxes metodològiques

a) Informació prèvia:

Quan parlem d'*informació prèvia* ens referim al conjunt de dades ordenades que el professional té a l'abast sobre el fet delictiu, el victimari, la víctima o qualsevol altra persona o situació, abans d'intervenir-hi.

Aquesta informació genera coneixement i ajuda a entendre la problemàtica que s'ha de treballar, essent fonamental per dissenyar i millorar la presa de decisions. L'operador ha de ser conscient del marc referencial d'on parteix i alhora, també, dels seus propis prejudicis.

Fonts:

1. La informació que consta a l'expedient judicial, tant si és victimari primari o reincident.
2. La informació derivada de la coordinació amb altres professionals que han intervingut amb el victimari.

Aspectes afavoridors:

1. Proporciona informació respecte de la situació, la relació entre víctima i victimari i altres persones implicades.
2. Permet realitzar hipòtesis inicials sobre el conflicte.

Aspectes interferidors:

1. La informació pot condicionar l'entrevista i la mirada del professional sobre la situació.
2. La informació primària en les declaracions pot ser parcial i distorsionada, atenent el moment de crisi que es genera arran de la denúncia.
3. La qualificació de la fiscalia pot magnificar el conflicte.

b) Discurs d'obertura:

Quan parlem sobre el discurs d'obertura ens referim al primer contacte verbal que el professional realitza amb el victimari, víctima i altres persones implicades, directa o indirectament en la situació que s'ha produir arran del fet delictiu.

S'exposen breument i de manera ordenada, els objectius de l'entrevista, el temps de duració, el rol de cada participant, els temes a tractar i la decisió de l'operador sobre si l'ofereix al victimari o víctima la possibilitat que participi en el programa, un cop ha valorat les seves condicions.

Aquest discurs ha de ser clar, breu i útil i finalitza quan se li dona la paraula al victimari i/o víctima, fent-li una pregunta oberta.

Elements:

- Presentar tots els assistents a l'entrevista.
- Explicitar la durada de l'entrevista (aproximadament 45 min).
- Objectiu de l'entrevista:

1. Explicar la intervenció de l'equip tècnic.
 2. L'operador ha de prendre una decisió.
 3. Té interès a escoltar la història,
 4. Comprendre la situació - problema.
 5. Exposar de forma succinta les dues opcions:
 - Reparació: Es decideix entre tots els implicats.
 - Judici: Decideix el jutge.
- Finalitzar atorgant la paraula al noi, amb una pregunta oberta: *Què va passar?*

Recomanacions:

- El discurs ha de ser breu i clar.
- Ha de tenir un ordre que lligui els diferents aspectes que s'han de transmetre.
- Es recomana evitar el llenguatge jurídic.

c) Narrativa:

Quan parlem de narrativa ens referim a l'espai on les persones amb les quals estem intervenint tenen l'oportunitat de poder relatar, de manera espontània i sense interrupcions, què va passar i el punt de vista que tenen del conflicte.

La conducció d'aquest espai ve marcada per l'escolta activa, l'actitud de curiositat i l'absència de prejudicis previs per part de l'operador. I, sobretot, ha de servir per comprendre les raons de les parts.

En el model de treball de justícia juvenil restaurativa, la narrativa ha de servir a l'operador per aclarir les zones de penombra i fer un treball orientat a la reflexió, per tal que les persones es posicionin i s'identifiquin com a individus a nivell personal i com a membres de la comunitat.

Donar pas a la narrativa

- Es dona la paraula a la persona que s'entrevista amb una pregunta oberta:
Què va passar? Quin és el teu punt de vista de la situació?

Conducció de la narrativa

- L'operador ha de fer escolta activa del discurs de l'altre.
- Identificar en la narrativa de la persona els elements del mapatge:
 - subjectes
 - objectius
 - consciència
 - poder
 - marcs de referència
 - emocions
 - relació
 - coalicions
- No interrompre la narrativa.

- L'operador ha de ser curiós, preguntant i aclarint cada apartat per comprendre'l.
- Explorar les condicions d'accés al programa.

Victimari: reconeixement, responsabilitat, ànim de reparació.

Víctima: voluntarietat, interès en la reparació restaurativa, capacitat.

Tancament de la narrativa

- Es realitza a través del resum.
- El resum permet netejar el discurs, aclarir i ordenar la narrativa.
- Permet tancar temes per passar a altres moments d'intervenció.

d) Resum

Quan parlem del resum ens referim a la tècnica que ens atorga la possibilitat d'estructurar la narrativa, ressaltant el que és clau i creant un vincle de confiança i respecte amb les persones que hi estem intervenint.

Permet contrastar si s'ha entès el que es volia explicar i dóna l'oportunitat de modificar, ampliar o confirmar el relat, al mateix temps que aporta ordre i claredat sobre el que s'ha explicat.

És de vital importància identificar el moment més adequat per fer el resum, ja que ha d'ajudar a clarificar la narrativa i serveix alhora perquè l'entrevistat pugui escoltar-se, a partir de sentir el que el tècnic ha dit.

El resum és clau per anar tancant temes i avançar en la intervenció, i s'aplica en diferents moments: durant l'espai d'entrevista i/o durant el procés d'intervenció. Té les seves pròpies regles d'aplicació.

Objectius del resum:

- Estructurar el discurs del nostre interlocutor de manera ordenada i comprensible per poder entendre el que diu i el que vivència.
- Conduir a l'altre a què estructurí el seu discurs, perquè sigui un relat congruent i comprensible.
- Generar una relació de confiança que permeti la comunicació i la intervenció.

El resum permet que la narrativa sigui:

- Simple: fàcil d'entendre en l'ús del llenguatge.
- Clara: sense dubtes de comprensió.
- Ordenada: relat metòdic en l'exposició d'idees.
- Externament coherent: sense contradiccions al llarg del discurs.

- Internament congruent: coherència entre allò que es diu i com es diu.
- Reflexiva: induir a la recapitació sense fer preguntes reflexives.

Les etapes de la tècnica del resum són:

- Inici, cal començar amb una obertura de l'estil: "Permeti'm, a veure si ho he entès bé..."; "Així doncs, el que vostè està exposant és...".
- Desenvolupament:
 - Presentar cada idea d'una manera concreta i definida, vinculada amb una paraula clau del discurs de l'altre i que sigui representativa de la seva argumentació.
 - Utilitzar frases curtes, sense subjuntives ni adversatives.
 - Sempre que sigui possible enumerar les idees i no formular-ne més de cinc.
- Conclusió:
 - Finalitzar amb el reenviament de la informació rebuda al nostre interlocutor: "[resum], és això el que em vol dir?"

És convenient resumir quan:

- La narrativa és complexa.
- Cal ordenar un diàleg confús.
- Per aturar una confrontació verbal.
- Per assenyalar un malentès.
- Per verificar una informació.

Cal tenir presents els aspectes següents:

- No combinar el resum amb el parafraseig.
- No fer preguntes ni netejar el discurs durant el resum.
- No interpretar o tergiversar les idees exposades per l'interlocutor.
- No assenyalar ni valorar les conseqüències dels seus postulats, ja que es preocuparà més de defensar les seves tesis que de si se l'ha entès.

- En el resum el que opera és l'explicació, no la justificació.

e) Tancament:

Quan parlem del tancament ens referim al moment en què l'operador fa la conclusió d'un espai com una entrevista, una fase dins d'un procés i la seva finalització.

Cada moment té els seus propis objectius, contingut i forma de realitzar-los.

L'objectiu final de tot tancament és anar avançant en la intervenció i en el procés, un cop fet un diagnòstic de la situació, i arribar a la solució del conflicte.

Elements del tancament d'entrevista:

Resum dels aspectes tractats.

Decisions preses per l'operador.

Concreció de les següents actuacions a realitzar:

Gestions.

Nous moments de contacte.

Elements de tancament del procés exploratori:

Resum de les actuacions realitzades.

Devolutiva d'informació.

Explicació sobre el diagnòstic del conflicte.

Exposició de les següents actuacions a realitzar a la fase d'intervenció.

Elements del tancament per finalització del procés:

Resum de les actuacions realitzades destacant els aspectes clau.

Recull dels aspectes que impliquen la finalització de la intervenció.

Valoració per les parts i cloenda.

10. Bibliografia

ANGUERA ARGILAGA, Maria Teresa. *Manual de prácticas de observación*. Mèxic: Editorial Trillas, 1988.

CALCATERRA, Rubén. *Mediación estratégica*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2006.

CALVO SOLER, Raul. *Eines de l'operador de conflictes*. Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Curs impartit al CEFJE, 2011.

CALVO SOLER, Raül. *Anàlisi i intervenció en la mediació de conflictes*. Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Curs impartit al CEFJE, 2012.

CALVO SOLER, Raül. "La escalada del conflicto. Una clasificación doméstica". *Revista Confluencia-Análisis, Experiencias y Gestión de Conflictos*, núm. 1. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez, 2013, p. 43-81.

CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. CENTRE D'ESTUDIS JURÍDICS. *Anàlisi i revisió de la pràctica professional a mediació penal juvenil*. CoP Mediació penal juvenil. Programa Compartim de gestió del coneixement, novembre 2013.

CERVERA CAMINAL, Anna. *Taller d'elaboració de productes del coneixement*. Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Curs impartit al CEFJE, 2010.

CHRISTIE, N. "Conflicts as property". *A: British Journal of Criminology*, vol. 17, 1977, p. 1-15.

DÍEZ, Francisco; TAPIA, Gachi. *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós Mediación, 9, 1999.

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

EUROPA. UNIÓ EUROPEA. Recomanació r(99) 19/1999 del Consell de Ministres, de desenvolupament en matèria de mediació penal en els estats membres.

EUROPA. UNIÓ EUROPEA. Resolució 1986/10 del Consell Econòmic i Social, sobre els principis de justícia per a les víctimes.

EUROPA. UNIÓ EUROPEA. Directiva 2012/29 del Parlament Europeu i del Consell, sobre normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes.

FOLGER, Joseph; BARUCH BUSH, Robert A. *La promesa de mediació*. Barcelona: Editorial Granica, 1996.

GALTUNG, Johan. *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución: Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bakeaz Ediciones, Centro de Documentación de Estudios para la Paz, 1999.

ISBN-9788488949356

HAYNES, John M. *Fundamentos de la mediación familiar: Manual práctico para mediadores*. Madrid: Gaia Ediciones, 1995.

MARINOFF, Lou. *Más Platón y menos Prozac*. Barcelona: Ediciones B, 2003, p. 13.

MAYER, Bernard S. *Más allá de la neutralidad. Cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2008.

NOGUERAS, Ana; GIMENO, Robert. *Eines pràctiques per a l'anàlisi i la gestió de conflictes*. Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Curs impartit al CEFJE, 2014.

ORGANITZACIÓ DE LES NACIONS UNIDES. *Declaració dels Drets Humans*. 1948.

ORGANITZACIÓ DE LES NACIONS UNIDES. *Declaració dels Drets dels Nens*. 1989.

ORGANITZACIÓ DE LES NACIONS UNIDES. *Convenció sobre la lluita contra la tortura i altres actes o penes cruels inhumanes o degradants*. 1984.

SHELLENBERG, James A. *Conflict resolution: theory, research and practice*. Albany: State University of New York Press, 1996.

SUARES, Marínés. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós Mediación, 4, 1996.

WATZLAWICK, P. *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Editorial Herder, 1993.

ZHER, H. *Changing lenses: A new focus for crime and justice*. Scottsdale: PA Herald Press, 1990, 271 p.

11. Autors

Els membres del grup de treball de la CoP Mediació penal juvenil 2014, professionals dels equips de mediació de l'SMAT:

Lídia Casadevall Dalmases (Girona)

Josefa Delgado Bautista (Barcelona)

María Pilar Fuertes Bertolín (Barcelona)

María Cristina García Pérez (Barcelona)

Immaculada de Malibrán Pagès (Girona)

Cristina Martín Moreno (Barcelona)

Juan Antonio Matilla Matilla (Barcelona)

María Ángeles Menéndez Cuenca (Barcelona)

Lourdes Molina Hernández (Barcelona)

Núria Mora del Hoyo (Barcelona)

Sheila Moreno Peláez (Barcelona)

Àngels Pérez Morales (Barcelona)

Laura Sánchez Martínez (Barcelona)

Anna Maria Verdaguer Bassas (Barcelona)

Aportació sobre la teoria de conflictes i metodologia del mapatge per:

Dr. Raúl Calvo Soler

Especial agraïment per la seva expertesa, didàctica, dedicació, paciència i sentit de l'humor durant els tres anys en què ens ha acompanyat, orientat, debatut i ensenyat sobre conflictes, la forma d'entendre'ls i d'abordar-los.

Gestió del coneixement

