



Valoració de la **mediació penal juvenil** per part de víctimes i infractors



Valoració de la mediació penal juvenil per part de víctimes i infractors



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

Febrer de 2010



Avis legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>

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

Primera edició: març 2010
Tiratge: 500 exemplars
Reproducció: Service Point F.M.I., S.A.
ISBN: 978-84-393-8279-9
Dipòsit legal: B-15475-2010

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

Índex

Presentació prèvia	3
Pròleg	5
1. Presentació	9
2. Introducció	11
3. Objectius	21
4. Metodologia	23
4.1. Elaboració de qüestionari: dimensions i variables a estudi	23
4.2. Administració del qüestionari	25
4.3. Tractament estadístic	25
5. Població a estudi	29
6. Resultats generals	31
6.1. Característiques dels participants en l'estudi	31
6.2. Els fets delictius en la mediació	32
6.3. El procés de mediació	33
6.4. La informació i l'actitud de la mediadora	36
6.4.1. El coneixement inicial	36
6.4.2. Valoració de l'actuació de la mediadora	38
6.5. Els sentiments i les emocions en el procés de mediació	39
6.5.1. Els sentiment en iniciar i en finalitzar la mediació	39
6.6. Motivacions	41
6.7. Expectatives i satisfacció	42
6.8. La responsabilitat	43
6.9. Valoració global del procés de mediació i de la intervenció de la justícia	43
7. Víctimes	47
7.1. Informació sobre el coneixement previ, avaluació de la informació rebuda i la valoració de l'actitud de la mediadora	47
7.2. Motius de participació en el programa	49
7.3. Els sentiments de les víctimes	52
7.4. L'atribució de responsabilitat del fet delictiu	54
7.5. Satisfacció i valoració dels resultats obtinguts del programa de mediació	55
8. Infractors	59
8.1. Característiques censals dels menors imputats que participen en programes de mediació	59
8.2. Informació sobre el coneixement previ, avaluació de la informació rebuda i la valoració de l'actitud de la mediadora	60
8.3. Motius de participació en el programa	62

8.4. Els sentiments dels infractors	64
8.5. L'atribució de responsabilitat del fet delictiu	66
8.6. Satisfacció respecte als resultats obtinguts	68
8.7. Valoració del programa	69
9. Comparativa entre víctimes i infractors	71
9.1. Informació sobre el coneixement previ, avaluació de la informació rebuda i valoració de l'actitud de la mediadora	71
9.2. Motius de participació en el programa	71
9.3. Sentiments dels infractors i les víctimes	72
9.4. L'atribució de la responsabilitat en el fet delictiu	73
9.5. Valoració del programa	74
10. Conclusions	79
10.1. Infractor – víctima	79
10.1.1. Infractor	79
10.1.2. Víctima	80
10.2. Amb trobada – sense trobada	80
10.2.1. Trobada	80
10.2.2. Sense trobada	81
10.3. Falta – delicte	82
10.3.1. Falta	82
10.3.2. Delicte	82
10.4. Familiars – coneguts – desconeguts	83
10.4.1. Familiars	83
10.4.2. Coneguts	83
10.4.3. Desconeguts	84
11. Jornada de mediadors penals juvenils	85
Annex 1	97
Model de presentació i d'enquesta en català	97
Model de presentació i d'enquesta en castellà	103
Codificació de les variables de l'enquesta	109
Bibliografia	114
Documentació bibliogràfica	114
Documents	115
Base jurídica	116
Pàgines web	117

Presentació prèvia

Dins del programa de gestió del coneixement que porta a terme el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE), l'any 2008 el grup de treball de mediació penal juvenil va portar a terme un estudi sobre l'opinió de les víctimes i els infractors dins del procés de mediació. La seva finalitat era poder conèixer el grau de satisfacció de les parts implicades amb l'objectiu de millorar la feina quotidiana i l'atenció als usuaris, tenint en compte les seves necessitats.

Durant l'any 2009, el grup de treball va aprofundir en les dades obtingudes l'any anterior, i es va arribar a unes conclusions, algunes de les quals previsibles i d'altres sorprenents, que vénen recollides en el llibre que tinc l'honor de presentar-vos.

El grup de treball de mediació penal juvenil compost per mediadores entusiastes del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic (SMAT) va treballar sota la supervisió i l'orientació del CEJFE, les facilitats donades per la cap de Servei i el suport de tots els professionals, tècnics i administratius de l'SMAT per a la recollida de dades dels expedients analitzats dins del període de l'1 de gener al 30 d'abril de 2008.

Va ser un treball de recerca sobre el qual no constava cap altre tipus d'investigació prèvia, per la qual cosa no es va poder comptar amb l'ajut d'estudis previs. Per aquesta raó, les dades obtingudes eren de gran interès. Sobretot es volia aprofundir en els sentiments que tot el procés de mediació podia suscitar tant en les víctimes com en els infractors i poder així millorar el treball quotidià dels mediadors. Segons es desprèn de l'estudi es va tenir molt present l'atenció que les persones necessiten davant una situació delicada com pot ser un procés judicial. Paraules com sentiments de ràbia, por, alegria, tristesa, indiferència, no constaven en el vocabulari habitual quan es tractaven els expedients judicials. La introducció d'aquests conceptes ha permès desenvolupar als professionals una valoració qualitativa de l'impacte emocional que les persones viuen o pateixen al llarg del seu pas per la justícia.

Per tant, els resultats, les conclusions i les propostes de l'estudi Valoració de la mediació penal juvenil per part de víctimes i infractors, aporten un important coneixement sobre l'impacte de la mediació en víctimes i infractors i permet establir pautes de treball per als mediadors i la resta de protagonistes, les seves famílies i el seu entorn. Us convidem a llegir el treball i a continuar treballant en un procés de millora contínua amb el qual, permanentment, estem compromesos.

Jordi Samsó Huerta

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

Pròleg

És per a mi un plaer i un honor, alhora, iniciar amb aquestes línies la presentació de la investigació Valoració de la mediació penal juvenil per part de víctimes i infractors, elaborada per un conjunt de mediadores públiques dins el marc de la Comunitat pràctica de Mediació penal juvenil, adscrita al Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada de la Generalitat de Catalunya.

Conec de prop –després d'anys d'acompanyar-les com a supervisor tècnic del seu servei– l'autoexigència de les autores del present treball no solament per albirar l'excel·lència en el servei públic que ofereixen com a mediadores del Servei de Mediació Penal Juvenil de la Generalitat de Catalunya sinó també el compromís per millorar permanentment com a mediadores professionals i com a persones. Aquest desig i voluntat de millora es concreta tant en la seva tasca diària conciliadora entre presumptes infractors (menors o joves) i víctimes (menors i/o adultes), i també –i molt especialment– en treballs d'investigació com el present. Aquest delit per la millora constant –que s'expressa des de les primeres línies del treball– beneficiarà sens dubte directament l'equip de mediadores i les persones a les quals serveixen, però també el conjunt de la societat catalana. El present estudi constitueix una bona radiografia aproximativa d'una realitat social pròpia de Catalunya, encara que probablement hi ha molts aspectes que no són exclusius del país. Dibuixa un context i unes dinàmiques socials a partir de la valoració que presumptes infractors penals juvenils i víctimes fan de la mediació penal juvenil, com un dels instruments institucionalitzats per a la gestió de conflictes violents que han estat considerats socialment com a delictius. Aquesta radiografia permet reflexionar amb perspectiva sobre els canvis socials i els canvis tecnològics –inclosos els propis de la mediació i la conciliació– que s'han produït en el nostre país des que vint anys enrere Catalunya va decidir de forma pionera posar a l'abast aquest instrument conciliatori públic en les infraccions penals que arribaven als jutjats de menors.

Crec fermament que la investigació que podeu llegir a continuació es convertirà en una eina d'interès per a un públic ampli, no solament per als estudiosos de les ciències socials en les seves diferents especialitats sinó també per als diferents actors socials: mediadors, advocats, jutges, fiscals, policia en general (i mossos d'esquadra en particular), equips tècnics, pèrits (en especial els pèrits psicològics i psiquiàtrics i d'altres branques socials), treballadors socials, educadors, pedagogs i d'altres professionals i persones vinculades a l'univers del menor i jove, encara que ho hauria de ser també per a l'escola, la família en les diferents formes, els diferents serveis públics (i molt particularment els serveis educatius, sanitaris i de justícia), l'empresa i els representats polítics, i els tres poders institucionals del país i de l'Estat, entre d'altres. Tots, sigui legislant, governant, jutjant, defensant, assessorant, educant, fent mediació o acompanyant podem extreure'n visions, idees o reflexions que contribueixin estratègicament a la progressiva maduresa sana, diversa i creativa dels nostres menors i joves, sigui en el marc de la família, l'escola, la feina o els diferents espais socials lúdics o de contacte interpersonal i grupal. *Estratègia*, com saben,

prové de la unió dels vocables grecs *stratos* i *ago*, és a dir, “conduir els exèrcits”, i és responsabilitat de tots plantejar-se a cada moment cap a on es volen conduir “els exèrcits”, cap a la guerra o cap a la pau, tot això enmig del conflicte.

No correspon en el pròleg analitzar o valorar ni el procés ni el resultat d'aquesta investigació. A tots aquests actors correspon llegir i reflexionar sobre aquest treball, confirmar o rebutjar hipòtesis de treball, establir límits i potencialitats actuals de les aproximacions mediadores/conciliadores en aquest context i debatre les seves possibles conclusions. De ben segur que se'n poden extreure diversos missatges importants per als equips de mediació penal juvenil, per a l'Administració i per a la societat en el seu conjunt. A tots, d'una forma o altra, ens interpel·la.

De ben segur que aquesta investigació pot ser referent per a altres serveis anàlegs de mediació penal juvenil que es desenvolupen a la resta de l'Estat. Seria interessant que es fessin estudis similars a altres comunitats autònomes i posar els resultats i les conclusions en comú per tal d'obtenir, si és possible, una visió més completa de l'objecte d'estudi.

Crec que és molt important l'aproximació metodològica que han decidit fer les autores de l'estudi: unir en un mateix estudi les visions de les víctimes (persones que –com les autores destaquen– són sovint oblidades o relegades a un segon pla instrumental en els processos de justícia i, fins i tot, en mediació) i dels presumptes infractors és no solament coherent amb el principi d'imparcialitat que regna en la mediació en general sinó que és profundament respectuós i dignificant amb les parts dels processos mediadors dels conflictes violents on intervenen menors i joves. Donar veu a les dues parts de la mediació penal juvenil és especialment significatiu per fer una lectura equitativa i integradora dels seus pensaments i sentiments envers el procés de mediació, i molt particularment quan ens trobem davant d'una presumpta infracció de naturalesa penal, sigui en forma de delicte o de falta. Conèixer de prop moltes de les valoracions de cada una de les parts en aquests processos il·lustra amb coneixement i dades rellevants el pols del que està en joc en aquests processos. El fet d'incloure qüestions lògiques i analògiques tant en el qüestionari com en els resultats i les seves conclusions hi aporta un valor afegit destacable. En el treball amb famílies, on sovint es troben en el mateix espai vital víctimes i agressors –menors i adults–, les autores apunten la dificultat de distingir entre una intervenció mediatadora pel fet, disputa o conflicte concret (objecte de mediació penal juvenil) i situacions de conflicte extens o permanent en el si de la família (possiblement objecte d'una mediació familiar en sentit ampli, on hi hauria aspectes penals a gestionar i/o resoldre). És oportú llegir amb atenció les diferents correlacions apuntades en la investigació entre els resultats de víctimes i menors infractors i les diferents conclusions a les quals les autores arriben després de la correlació.

Les autores de l'estudi han deixat per a una investigació posterior la valoració de la figura del mediador com a objecte d'estudi. Crec que és un encert: després d'aquest estudi, atès que es disposa de coneixement molt vàlid per a aquest projecte previst en un futur. La tasca de les mediadores i mediadors és sempre complexa i requereix de moltes habilitats tècniques, professionals i personals amb creativitat i flexibilitat, i alhora amb determinació i claredat. Aquesta tasca és especialment difícil si s'endinsen en el marc dels conflictes on

menors i joves –amb pensaments, sentiments, actituds i accions més o menys adolescents– hi són involucrats. Menors i joves que s'enfronten a processos de justícia formal i processos de mediació penal juvenil coincidint amb un moment vital d'aprenentatge on segurament tots dos models han de ser objecte d'experimentació i assimilació. Tan important és que el menor i/o el jove aprengui sobre el procés d'elaboració i existència de límits i normes socials, acceptant la presència d'un tercer subjecte amb capacitat de decidir i executar-les (vingui aquesta potestat de progenitors, jutges, educadors o directors) com d'altres processos on els menors i/o joves s'han d'implicar directament en la comprensió del conflicte, en com afecta aquest a cada una de les parts i –amb l'acompanyament d'un tercer adult– siguin ells els que en última instància exerceixin les seves capacitats decisòries per un bé o resultat compartit o, com a mínim, volgut i acceptat per les dues parts en conflicte. En d'altres fòrums hem apuntat la possible conveniència d'un aclariment terminològic i conceptual d'aquest tercer imparcial que, des d'un servei públic, acompanya les parts en la gestió o resolució d'un conflicte violent qualificat com a infracció penal on intervenen menors i/o joves. I hem argumentat, tenint en compte el que estableix la llei, el context on es desenvolupa i els subjectes que acompanyen aquests processos conflictius –que és més oportuna la conceptualització com a conciliació, en detriment del concepte de mediació. El fet que la llei imposa determinats objectius, com són l'orientació educativa del procés i l'interès superior del menor, i el fet que el funcionari públic que actua com a tercer imparcial no pot abstraure's d'un poder que gaudeix de forma intrínseca en la seva forma d'actuar –a diferència del mediador– aconsellarien uniformitzar els termes i prioritzar un que ja utilitza la mateixa llei, com és el de la conciliació (encara que al servei anomenat com de mediació de justícia juvenil s'atorga un contingut molt més restringit a la conciliació). En termes tècnics podríem dir que el conciliador en justícia juvenil és imparcial però no pot ser neutral, per voluntat de la llei i per vocació del mateix servei públic, sense que això suposi cap trencament indesitjat. És per això, que l'aproximació de les autores a les valoracions de les víctimes és extraordinàriament important, ja que mostra amb claredat que al mateix temps que són imparcials han de centrar-se en el potencial educatiu del conflicte i del procés mediador –com destaquen elles mateixes en l'estudi– i han d'estar especialment atentes a les necessitats i demandes de les víctimes, tot això en un marc racional i en benefici de totes les parts, com destaquen elles mateixes. Aquest equilibri és extraordinàriament difícil en la pràctica. En aquest estudi la valoració de les víctimes és tinguda especialment en compte en el mateix pla que la dels presumptes menors infractors, tot i els condicionants legals exposats. Esperem amb delit, per tant, l'ulterior estudi sobre la figura del mediador/conciliador penal juvenil.

Subscrivim plenament els desitjos de les autores d'un enfocament sistèmic i global de justícia restauradora que englobi en un sistema diferenciat però coherent i de continuïtat les aproximacions conciliadores en el camp penal dels menors, dels joves i dels adults. L'experiència de les darreres dues dècades en la matèria i el present estudi són actius valuosíssims per començar aquest repte de forma integradora i beneficiosa per als que hi intervenen i la societat en el seu conjunt. Un augment d'inversió pública, tant en recursos materials com humans, en aquesta línia recollirà fruits a mitjà i llarg termini. Seguint a

Rappoport, és important invertir en estructures estables de cultura de pau i resolució pacífica de conflictes, en un marc en què els conflictes es desenvolupen amb dinàmiques canviants i complexes, sovint vertiginoses. El suport del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada de la Generalitat de Catalunya per fer realitat aquesta publicació va en aquesta mateixa línia. Com es podria desprendre de la lectura d'aquesta investigació, cal però aprofundir i intensificar la inversió pública en serveis efectius de mediació i conciliació públiques i privades.

Per acabar, crec que és de celebrar l'existència de la Comunitat pràctica en Mediació penal juvenil i el programa Compartim de gestió del coneixement. Això fa possible que aquest coneixement i aquesta ciència pràctica es difongui i es posi en circulació. Són especialment valuoses les aportacions fetes no solament per les revisores de la investigació sinó també per la comunitat pràctica i l'excel·lent treball dut a terme en el marc de les IV Jornades de Mediadors Penals Juvenils en la qual es van posar en comú els resultats de l'estudi, aportacions que són de lectura obligada a la finalitat del treball. Les meves sinceres felicitacions a les autores de la present investigació, que han culminat un bon homenatge –homenatge al qual m'afegeixo– a les coratjoses víctimes i menors i joves que han decidit participar en processos de mediació i en les enquestes que serveixen de base per a aquest estudi. Crec que aquest treball honora a moltes i molts mediadors/conciliadors públics –i d'altres servidors públics que els coordinen i donen suport– que de manera anònima donen el millor de si mateixos per aportar gotes pacífiques en aquest oceà en el qual vivim. Continueu fent mediació i continueu investigant, pel bé de tots!

Jordi Palou Loverdos¹

Mediador / Supervisor de l'Equip de Mediació Penal Juvenil de la Generalitat de Catalunya

¹ És mediador i consultor nacional i internacional en gestió i transformació de conflictes. Màster en mediació i resolució de conflictes (URL). Codirector d'Aequitas - Centre de Mediació i Resolució Alternativa de Conflictes (www.mediacionaequitasmediation.es). Supervisor-consultor de l'*Equip de Mediació en Justícia Juvenil de la Generalitat de Catalunya* (2005-2009). Cofacilitador responsable del procés de diàleg intraruandès. Mediador habilitat pel Centre de Mediació en Dret Privat de Catalunya. Autor de diverses publicacions especialitzades en l'àmbit de la mediació (vegeu, per a tots, *Materials del Llibre blanc de la mediació a Catalunya*, 2009 (Cap. 21), publicat per aquest mateix Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, col·lecció "Justícia i Societat"); guanyador del primer premi X Aniversari de l'Associació Catalana per al Desenvolupament de la Mediació i l'Arbitratge (ACDMA), 2004, amb la investigació *Mediació en conflictes: vers un bumerang harmònic*. Advocat habilitat per actuar davant la Cort Penal Internacional (La Haia). Màster en dret penal i ciències penals (UB).

1. Presentació

Aquest estudi neix de la inquietud i iniciativa de l'equip de treball dins de la Comunitat pràctica de Mediació penal juvenil. S'insereix dins el programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia, a través del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE).

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

La idea d'aquest treball seria la continuació dels estudis anteriors desenvolupats per companyes de la mateixa comunitat pràctica sobre "Reflexions i alternatives al voltant de la restitució econòmica a les víctimes" (AMAT, E.; DELGADO, P., 2007), i "Les víctimes en el procés de mediació. La reparació econòmica" (DÍAZ, M. I COL., 2007).

En la nostra intervenció, per l'especificitat del programa que efectuem, atenem tant a infractors com a víctimes. La víctima dins del sistema penal sempre ha estat relegada a un segon terme, i en moltes ocasions oblidada, centrant l'atenció en l'infractor. A nosaltres, com a professionals de la mediació, ens va interessar fer una aproximació sistematitzada de com les víctimes vivien el pas pel programa.

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

Tot i ser conscients de la importància de la figura del mediador en el procés, es va decidir no incloure com a objecte d'estudi la seva valoració, i deixar-ho per a investigacions posteriors, atesa la limitació del temps marcada per l'estudi.

Aquest estudi ens ha permès treballar sobre les nostres intuïcions, hipòtesis, dubtes, prejudicis... que sorgeixen en la nostra praxi diària, relacionades amb les parts que intervenen en el procés de mediació, i que ara, hem volgut reflectir de forma descriptiva en aquest espai de gestió del coneixement.

2. Introducció

L'estudi que hem dut a terme i presentem el contextualitzarem de manera breu en el marc teòric dels conceptes més destacats com són l'adolescència, la mediació penal i la justícia restaurativa. També ens apropem al marc legal de la justícia juvenil. I per acabar donarem una visió dels procediments i intervencions que efectuem.

En les etapes del desenvolupament vital de l'individu, l'adolescència es caracteritza per la manifestació acusada d'uns canvis físics, biològics, socials, emocionals i conductuals que requereixen un període d'adaptacions i reorganització tant des de la individualitat com des de l'entorn familiar i social. És, per tant, un període de temps que presenta uns canvis acusats a tots els nivells, i els avenços i retrocessos en el comportament afectiu, intel·lectual i relacional són constants.

Hi ha desconcert, confusió, fragilitat, recerca d'identitat i es dona una situació d'egocentrisme. Es viuen amb molta intensitat els sentiments, les emocions i els conflictes, alhora que hi ha poca tolerància a la frustració.

Les normes i l'autoritat són constantment qüestionades i desobeir-les comença a ser un acte d'autoafirmació, mantenint moltes vegades actituds de provocació i de manca de límits. Es vol viure en primera persona l'experiència en tots els aspectes i es busca la diferenciació amb el món adult.

L'adolescent actua abans de pensar i la manca de recursos personals i d'experiència fa que no sàpiga reaccionar de manera correcta davant certes situacions, ni pensar en les possibles conseqüències.

La relació entre iguals té una importància vital, relegant a un segon pla qualsevol altre tipus de relació. L'estètica es converteix en un element d'integració i de pertinença al grup molt important.

La mediació en un sentit ampli és un dels mètodes de resolució de conflictes, mitjançant la intervenció d'una tercera persona neutral i imparcial, amb l'objectiu d'ajudar les parts a obtenir per elles mateixes un acord satisfactori.

En l'àmbit de la justícia penal ens trobem que les parts són víctima i 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.

El concepte de justícia, segons l'enciclopèdia Viquipèdia és un concepte [moral](#) que implica tractar cada persona i afer d'una manera imparcial. En les societats actuals, la visió culturalment acceptada d'allò que és just està plasmada en el dret local. El nostre [dret](#) penal es refereix al "conjunt de regles i normes que estableixen un marc adequat per a les relacions entre les persones i institucions, autoritzant, prohibint i permetent accions específiques en la interacció d'individus i institucions".

En les últimes dècades, està cobrant molta força la idea de promoure iniciatives de justícia restauradora (*restorative justice*). El terme *justícia restaurativa* fa referència a una nova forma de pensar respecte del delictes i respecte a la resposta de la societat davant d'aquest. La mediació entre l'infractor i la víctima del delictes és actualment una de les expressions més esteses de la justícia restaurativa, però hi ha altres models (conferències en grup, sentències circulars...).

Entre les múltiples definicions de justícia restaurativa que hi ha volem fer incís en la que ens diu Jesús Trujillo, quan l'entén com el marc filosòfic que postula un canvi entre l'actual orientació adversarial dels sistemes de justícia juvenil cap un nou paradigma basat en la restauració i la reparació dels danys i les pèrdues conseqüència del delictes.

La justícia restaurativa segon Martin Wright s'entén com un sistema de justícia que té com a objectiu retornar, en la mesura que sigui possible, a la víctima o perjudicat del delictes a l'estat anterior al delictes i demana a l'infractor que assumeixi la seva responsabilitat i la repari, sempre que sigui adequat per a la víctima o per a la comunitat.

Elena Larrauri entén la justícia reparadora com a aquella que compensa i no castiga, reintegra i no exclou, fa de mitjancera i no imposa.

Com a precedent trobem l'esment en la Declaració dels Drets Humans de les Nacions Unides (1945, cap. VI, art 33 - 38) i en la Convenció dels Drets dels Nens (ONU, 1959) de propugnar l'aplicació de fórmules de resolució de conflictes com la conciliació entre el menor i la víctima.

En la Convenció sobre la lluita contra la tortura i altres tractes o penes cruels inhumanes o degradants, ONU (1984, art. 14), s'introdueix la restitució a la víctima per indemnització. Posteriorment en la Declaració sobre els principis bàsics de justícia per a les víctimes dels crims i abusos de poders. ONU, 1985, a la part II, art. 5 recull els mecanismes informals de resolució de conflictes, on introdueix la restitució del dany moral a la víctima.

En la legislació de la Unió Europea (UE) també es va anar introduint en les seves recomanacions la restitució a les víctimes, així com mecanismes alternatius de resolució de conflictes, que queden recollits en l'Estatut de la víctima en el procés penal.

La Resolució 1986/10, de 21 de maig, del Consell Econòmic i Social recomana l'aplicació dels principis bàsics de la justícia per a les víctimes de delictes i de l'abús de poder.

L'objectiu és desenvolupar la cooperació de governs, organitzacions intergovernamentals i no governamentals per tal d'obtenir justícia amb una acció integrada en els àmbits nacional, regional i internacional.

La Recomanació r(99) 19/1999 del Consell de Ministres del Consell d'Europa³ reconeix el desenvolupament en matèria de mediació penal en els estats membres. Considera la necessitat d'encoratjar la participació activa de víctimes i infractors, així com de la comunitat, valorant que la mediació pot augmentar la consciència de responsabilitat individual i comunitària per treballar el delictes de forma menys repressiva. Reconeix l'interès legítim de la víctima de tractar les conseqüències de la victimització, de comunicar-se amb l'infractor, d'obtenir disculpes i ser reparada. Per part de l'infractor, també es considera la importància de fomentar el sentit de responsabilitat i oferir-los oportunitats d'esmena.

En relació amb el mediador, reconeix que el seu rol exigeix habilitats i entrenament específics.

Ofereix una sèrie de pautes a tenir en compte en els processos de mediació penal d'adults i menors:

- Consentiment lliure de les parts. Poden canviar de parer en qualsevol moment del procediment.
- Participació activa de les parts i ajuda imparcial d'un tercer neutral (mediador).
- Confidencialitat de les discussions del procés.
- La mediació hauria de ser un servei general.
- Possible en tots els moments.
- La legislació facilitarà la mediació penal i establirà unes guies d'actuació.
- Les parts tenen dret a assistència legal i a intèrpret. Els menors tenen dret al suport dels pares.
- La decisió de derivar un cas a mediació correspon a les autoritats judicials.
- Abans d'acceptar participar-hi, les parts han de ser informades dels seus drets, del procés de mediació i de les possibles conseqüències de les seves decisions. Han de tenir capacitat per entendre el procés.
- La participació dels menors ha de tenir una especial regulació.

3

<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=420059&Site=CM&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75>

- Els fets bàsics del cas han de ser admesos per les dues parts. La mediació no pot ser utilitzada com a evidència.
- S'han de tenir en compte diferències entre les parts (maduresa, edat, capacitat intel·lectual) abans de passar un cas a mediació.
- Límit raonable de temps.
- Els acords haurien de tenir el mateix estatus que les decisions judicials.
- Si torna a la via judicial per manca d'acords o incompliments, hauria de decidir-se com continuar sense endarreriments.
- Els serveis han de tenir suficient autonomia i uns estàndards de competències, normes ètiques, procés de selecció i entrenament dels mediadors.
- Els serveis haurien de ser monitorats per un cos competent.
- Els mediadors haurien de ser reclutats de tots els segments de la societat i haurien d'entendre la cultura local i comunitària.
- Els mediadors haurien de ser capaços de demostrar un judici sòlid i habilitats personals.
- Han de rebre entrenament inicial i formació continuada.
- Abans de la mediació, el mediador ha d'informar dels fets pertinents del cas i disposar dels documents necessaris.
- La mediació ha de portar-se a terme en un context imparcial, basats en els fets del cas i en les necessitats de les parts. El mediador ha de respectar sempre la dignitat de les parts i assegurar-se que les parts es respecten l'una a l'altra.
- El mediador ha de facilitar un entorn confortable.
- La mediació s'ha de dur a terme amb eficiència.
- Gravar-se amb càmera.
- Malgrat la confidencialitat, s'ha de comunicar qualsevol informació sobre delictes imminents.
- S'ha d'arribar als acords de forma voluntària i han de contenir obligacions raonables i proporcionades.
- El mediador hauria d'informar dels passos seguits i del resultat de la mediació. No ha de mostrar el contingut de les sessions ni expressar cap judici de valor dels comportaments durant la mediació.
- Hi hauria d'haver contacte regular entre les autoritats judicials i els serveis de mediació.
- Els estats membres haurien de promoure la investigació i avaluació de la mediació penal.

Aquest canvi de paradigma conceptual es va anar produint al llarg d'aquestes dues dècades en la legislació estatal i autonòmica, passant d'una justícia protectora, correctiva i coactiva a un marc de justícia juvenil educativa, pedagògica i restaurativa.

El marc legal establert per la Llei 4/92 comporta la introducció de garanties processals, estableix el marge d'edat penal entre 12 i 16 anys, recull la possibilitat de la reparació extrajudicial i és la base de les modificacions posteriors en el marc legal de la justícia penal juvenil.

L'any 2001 va entrar en vigor un nou marc legal, la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, que estableix una nova franja d'edat de 14 a 18 anys. Posteriorment va ser modificada per la Llei 8/2006, de 4 de desembre. Aquestes lleis preveuen, en els articles 19, 27.3 i 51.3, la conciliació i la reparació entre el menor 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. És en aquesta Llei on per primera vegada es va regular dins el procediment penal els efectes jurídics de la conciliació i la reparació: mediació, així com altres solucions extrajudicials, i es va assignar la funció de mediació entre el menor i la víctima a l'equip tècnic, així com també la de proposar les activitats reparadores i socioeducatives més adequades per a l'interès del menor.

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

D'acord amb tot l'anterior, cal destacar que els canvis legislatius reflecteixen els canvis socials i recullen els moviments teòrics i filosòfics sobre la cultura de pau i la justícia restaurativa.

En el cas de Catalunya, el Departament de Justícia va iniciar l'any 1990 l'aplicació del Programa de mediació i reparació en l'àmbit de la justícia juvenil. Aquests programes s'han mantingut vigents fins ara i s'han adaptat als nous marcs legals.

Posteriorment a la interposició d'una denúncia en la qual hi ha implicat un menor d'entre catorze i disset anys, s'inicia una intervenció sancionadora –educativa. En primer lloc, la Fiscalia de Menors decideix admetre a tràmit la denúncia segons que els fets siguin o no indicatius de delictes o falta, resolent l'arxivament o la incoació de l'expedient. Un cop incoat l'expedient, el Ministeri Fiscal informa al jutjat de menors per tal que, alhora, obri una peça separada de responsabilitat civil. Dins el procediment penal trobem dues formes de donar solució o tràmit a l'expedient, que no són mútuament excloents, la via judicial i els processos de mediació i reparació.

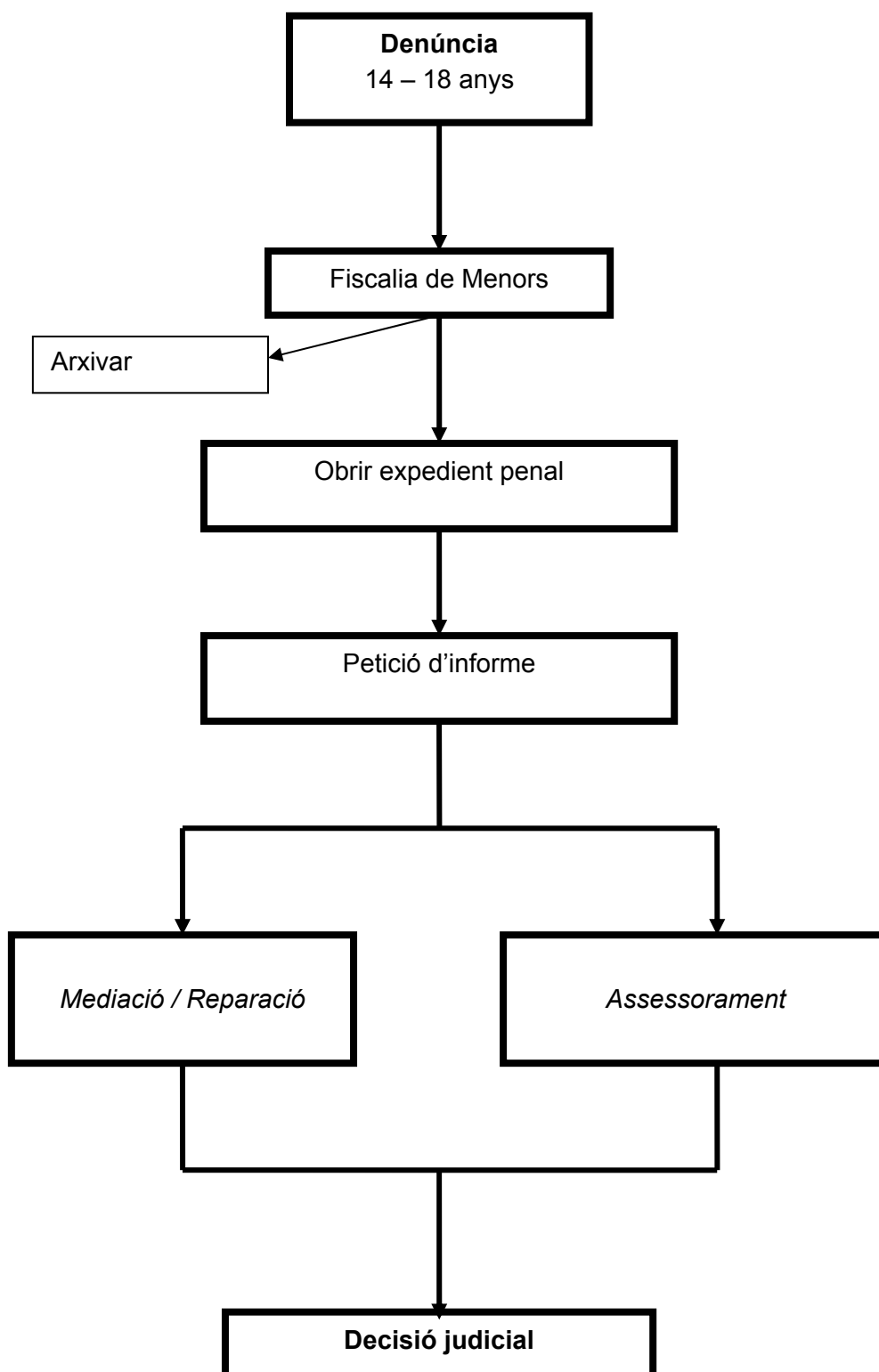
El procés de mediació està emmarcat en un context d'instrucció judicial. A continuació explicarem breument aquest procés. La llei estableix dos requisits perquè el Ministeri Fiscal autoritzi la mediació:

- Considerar la gravetat i les circumstàncies del fet.

- La conciliació entre el menor i la víctima, i l'assumpció del compromís de reparar-li el dany causat o que, subsidiàriament, vulgui participar en una activitat educativa proposada per l'equip tècnic.

El Programa de mediació i reparació és conduït per un professional de l'equip tècnic, que du a terme les funcions de mediador i facilita la comunicació de les parts implicades en el conflicte, sempre partint de la premissa que la seva solució ha de partir d'ells mateixos.

Definim l'equip tècnic com a professionals de les ciències humanes i socials, que assessora la Fiscalia i el jutjat. Aquest desenvolupa dues funcions: mediació i assessorament tècnic. En el cas que el menor es pugui acollir a una mediació-reparació, serà el mediador qui informarà la Fiscalia del procés seguit. En el cas que la mediació no sigui viable, se seguirà el procediment judicial, i l'equip tècnic emetrà un informe de la situació personal i familiar del menor, del seu entorn social i qualsevol circumstància que pugui ser rellevant a fi d'adoptar una mesura educativa adient (art. 27.1 LORPM 5/2000).



El mediador ha de tenir la capacitat de combinar, de manera flexible, les regles del procés tenint en compte la particularitat de cada cas, de cada conflicte, així com de les parts que hi estan implicades. La funció del mediador és la de promoure el diàleg i protagonisme de les parts, tot afavorint que ambdues cerquin una solució al seu conflicte de manera conjunta, i concretin acords. El mediador ha de mantenir una posició objectiva i imparcial, ha de conduir el procés, facilitar la comunicació i procurar que les parts s'hi impliquin.

Per tal que un menor o jove, presumpte infractor, pugui accedir al Programa de mediació són necessaris els següents requisits:

- Assumir la responsabilitat en relació amb els danys o perjudicis ocasionats.
- Mostrar explícitament la seva voluntat de conciliar-se amb la víctima i/o reparar el dany causat.
- Capacitat per conciliar-se amb la víctima i/o reparar-la.

Les víctimes que participen en el programa són les que un cop informades s'impliquen de manera voluntària en la recerca de la millor solució per a les parts.

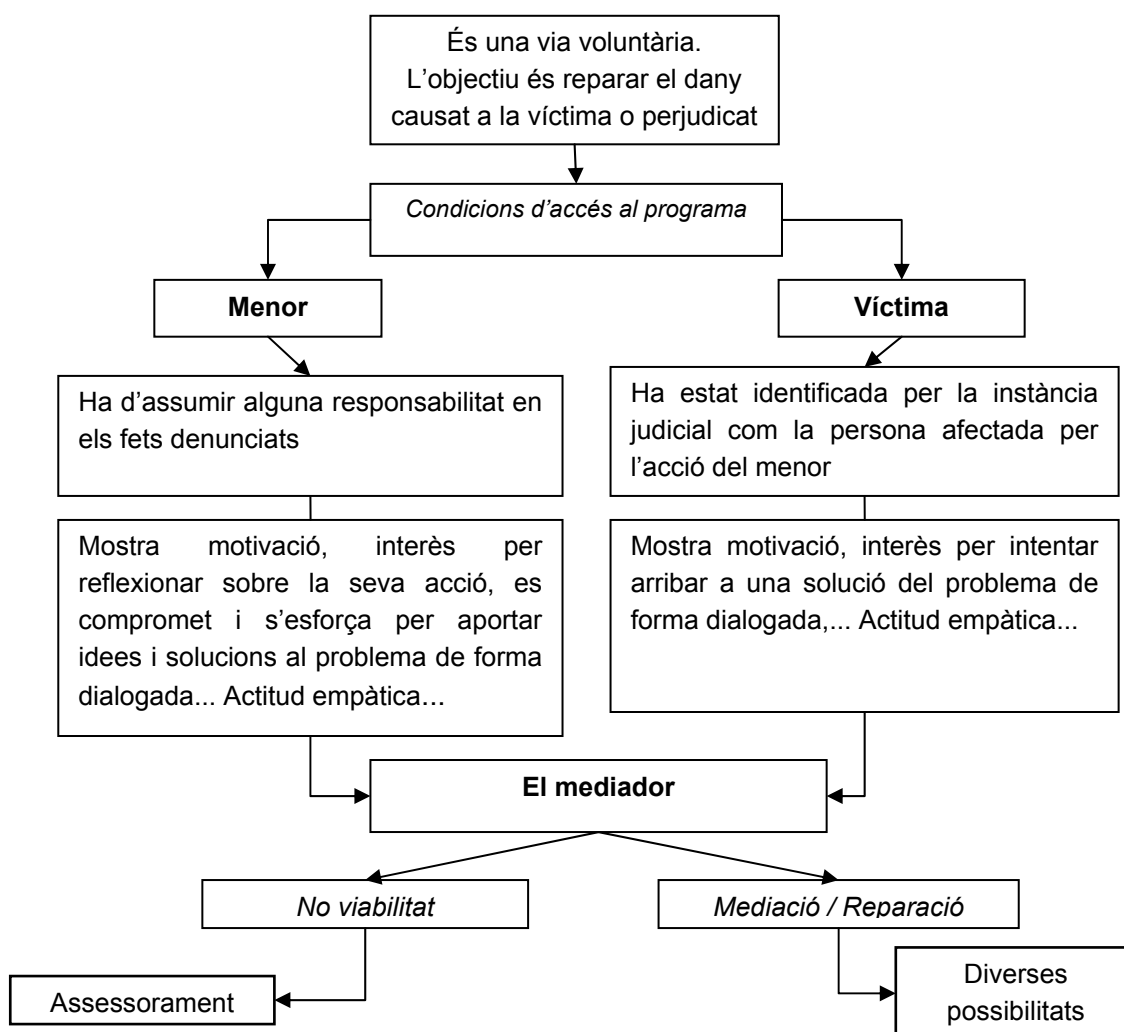
En el procés de mediació se'ls dóna veu i se'ls reconeix la seva capacitat per a solucionar per si mateixes els seus conflictes.

Actualment, el Programa de mediació pretén solucionar el conflicte que hi ha entre les parts implicades en un delictes (infractor-víctima), plantejant una alternativa de resolució diferent al procediment judicial, emparat en el marc penal juvenil.

Per dur a terme el Programa es requereix que la participació en el procés sigui voluntària i activa per part dels implicats en el conflicte, amb la finalitat de poder assolir uns acords resolutius i satisfactoris per les parts envers el conflicte inicial que hi ha.

Entre els objectius d'aquest Programa destaquem la gestió i solució del conflicte mitjançant el diàleg, la comunicació, el consens, els interessos, la vivència de les parts i els acords. Gràcies als elements anteriors es pot aconseguir la responsabilització, la reparació i la solució del conflicte.

La solució del conflicte té un doble objectiu: que el jove pugui conciliar-se i/o reparar el dany causat a la víctima; i que la víctima pugui ser o se senti reparada i/o compensada.



En el procés de mediació es considera que la resposta al delictes o infracció, en el cas que sigui possible, ha de considerar de forma integrada tant l'infractor com la víctima. En relació amb el jove infractor, ha de contribuir a incrementar la seva competència personal i social, tot afavorint la seva autonomia i la seva responsabilització, que estimuli un canvi de conducta i facilitant els canals per tal que pugui afrontar els conflictes de manera responsable, i reflexioni envers les seves pròpies accions, tot preveient-ne les possibles conseqüències dels seus actes i reparant els danys causats a la víctima.

D'altra banda a la víctima se li ha de reconèixer el seu interès legítim a ser atesa, escoltada, informada. Mitjançant el procés de mediació es pretén que conegui i reconegui les conseqüències del fet delictiu, que pugui ser reparada del dany ocasionat.

Tots aquests ingredients els trobem en la pràctica diària, on el tracte amb adolescents infractors i víctimes/perjudicats de delictes ens planteja un marc molt característic i exclusiu,

del qual volem saber-ne més. Amb aquest estudi volem donar una visió descriptiva i oberta de la mediació penal juvenil, plantejada com una primera aproximació científica a la nostra tasca professional, amb la pretensió de millorar-la.

3. Objectius

Qualsevol objectiu d'investigació ens dóna a conèixer quines són les pretensions d'allò que volem estudiar. En el cas d'aquest estudi, la finalitat principal és conèixer el que pensen i senten les persones que han participat en un programa de mediació. La seva naturalesa és eminentment exploratòria, no perquè sigui una problemàtica poc coneguda, sinó perquè fa molts anys que no s'ha fet cap aproximació d'aquest fenomen a Catalunya. En els tres darrers anys un grup de treball de mediadores (Díaz, Mònica; Amat, Esther; Delgado, Pepi; 2006, 2007) han efectuat petites aproximacions que han estat el punt de partida d'aquest estudi. Amb aquesta primera aproximació obtindrem elements empírics per valorar i ponderar convenientment els avantatges o inconvenients del Programa de mediació.

Per tant, el que es pretén és fotografiar una realitat viscuda, per això, podem definir l'objectiu general d'aquest estudi que ara presenten de la següent manera:

Descriure el que pensen i senten les persones que han estat immerses en un programa de mediació, és a dir, com han viscut els actors principals (infractor i víctima) el seu pas per la mediació.

D'aquest objectiu general i inicial del qual va partir l'estudi s'han concretat aspectes específics i possibles per dur a terme la investigació amb certes garanties de fiabilitat.

Concretament els aspectes que ens hem proposat són els següents:

- Conèixer les característiques sociodemogràfiques de les persones enquestades
- Recollir les dades definitòries de fets delictius, segons gravetat, tipologia i nombre de persones implicades
- Recollir els aspectes treballats en cada procés de mediació
- Establir el coneixement previ de la mediació
- Conèixer les expectatives de solució prèvies i posteriors a la mediació
- Descobrir els sentiments previs i posteriors al procés
- Indagar sobre el nivell de satisfacció en la mediació
- Recollir la valoració de la feina de la mediadora
- Conèixer la valoració que fan de la mediació i de la intervenció de la justícia.

4. Metodologia

Per poder dur a terme els objectius d'aquest estudi hem optat per una metodologia⁴ quantitativa. Aquesta decisió s'ha pres considerant els avantatges que ens proporciona aquesta metodologia (es treballa amb un gran nombre de persones, les respostes poden ser comparades estadísticament, afavoreix l'anonimat i la privacitat, etc.) per assolir de manera fiable els objectius que ens hem proposat en aquesta investigació.

Dels diferents mètodes que ens proporciona la metodologia quantitativa es va optar pel mètode d'enquesta o lingüístic, ja que aquest fa possible conèixer el que pensen, senten i fan les persones i, per tant, s'ajusta perfectament a les nostres pretensions. De les tècniques fonamentals que hi ha d'aquest mètode –entrevista o qüestionari- es va escollir la tècnica de qüestionari, ja que fa possible obtenir la informació de les persones que participen en un programa de mediació, amb un cost material i temporal més que acceptable. Així com administrar l'instrument creat per telèfon.

A partir d'aquestes premisses inicials, a continuació, mostrarem les etapes metodològiques que s'han seguit per portar a terme l'estudi. La primera etapa va consistir en la confecció del qüestionari; la segona, en l'administració, i la tercera, en el tractament estadístic dut a terme.

4.1 Elaboració del qüestionari: dimensions i variables a estudi

Per tal de confeccionar un instrument de recollida d'informació amb les màximes garanties, es van seguir les següents etapes:

En la primera etapa, una de les primeres decisions que es van prendre va ser decidir quina seria la nostra població objecte d'estudi. En aquest cas, ens va semblar molt interessant

⁴ ELEJABARRIETA, F. *Material de consulta per a aprendre a preguntar: entrevistes* [en línia]. Generalitat de Catalunya. Escola d'Administració Pública de Catalunya, 2005. Accessible a:

http://www.eapc.es/formacio/Generalitat/2005/prl_higiene/professorat/Higiene_preg.pdf

PERERA, S. (1995). Las condiciones de interacción comunicativa en las técnicas de lingüísticas de obtención de información y sus efectos en la elaboración discursiva sobre el cuerpo y la educación. Tesis doctoral no publicada. Departament de Psicologia. Universitat de Girona, 1995.

RUIZ, A. Método de encuesta: construcción de cuestionarios, pautas y sugerencias. Fitxa metodològica [en línia]. REIRE: Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 2, 2009, pàg. 96-110

Accessible a: <<http://www.raco.cat/index.php/REIRE>>

preguntar tant a infractor com a víctimes, sobretot a aquestes, ja que en molts casos, quan es fan estudis en l'àmbit judicial, són un col·lectiu força oblidat.

Una segona etapa, va consistir en reflexionar i discutir quines dimensions o aspectes es podien indagar, investigar o conèixer sobre la mediació. En aquest sentit, el qüestionari administrat, presenta 8 dimensions sobre el procés de mediació. Veiem aquestes dimensions amb una mica més de detall:

a) Dades judicials

Dintre d'aquesta dimensió es troba la informació relativa a les característiques del fet delictiu, així com el tipus de programa de mediació efectuat.

b) Dades sociodemogràfiques d'infractor i víctima

Es preveuen informacions sobre la residència i dades sobre la nacionalitat, edat i gènere.

c) La informació o coneixement que es té de la mediació i l'avaluació de la informació rebuda.

És una dimensió que tracta de conèixer si hi ha informació prèvia sobre el programa, de qui els va informar i quina valoració fan de les explicacions donades per la mediadora.

d) Motius de participació en el programa

Conté una sèrie de variables on s'avaluen algunes de les motivacions per participar en el programa.

e) Emocions o sentiments suscitats en la participació del programa

Comprèn un conjunt d'emocions i sentiments referits a l'inici i al final del procés.

f) Imatge de la mediadora

Referida, sobretot, a la forma en què es relaciona la mediadora amb les parts implicades.

g) Atribució del fet delictiu

Es tracta d'esbrinar la responsabilitat que dóna l'infractor o la víctima a un conjunt de col·lectius que poden estar implicats de forma directa o indirecta en el fet.

h) Satisfacció i valoracions

Són les valoracions sobre com ha estat el procés de mediació, els acords obtinguts i la justícia en general.

En la tercera etapa es van confeccionar, a partir de les dimensions, les preguntes concretes per a cadascuna d'aquestes. La forma de les preguntes que conté el qüestionari són majoritàriament categorials i escales d'estimació o avaluació. El posicionament de la persona enquestada en les escales es fa en un continu de cinc intervals (de molt poc a moltíssim).

Per a més detall sobre les dimensions i les variables es pot consultar l'annex 1.

4.2 Administració del qüestionari

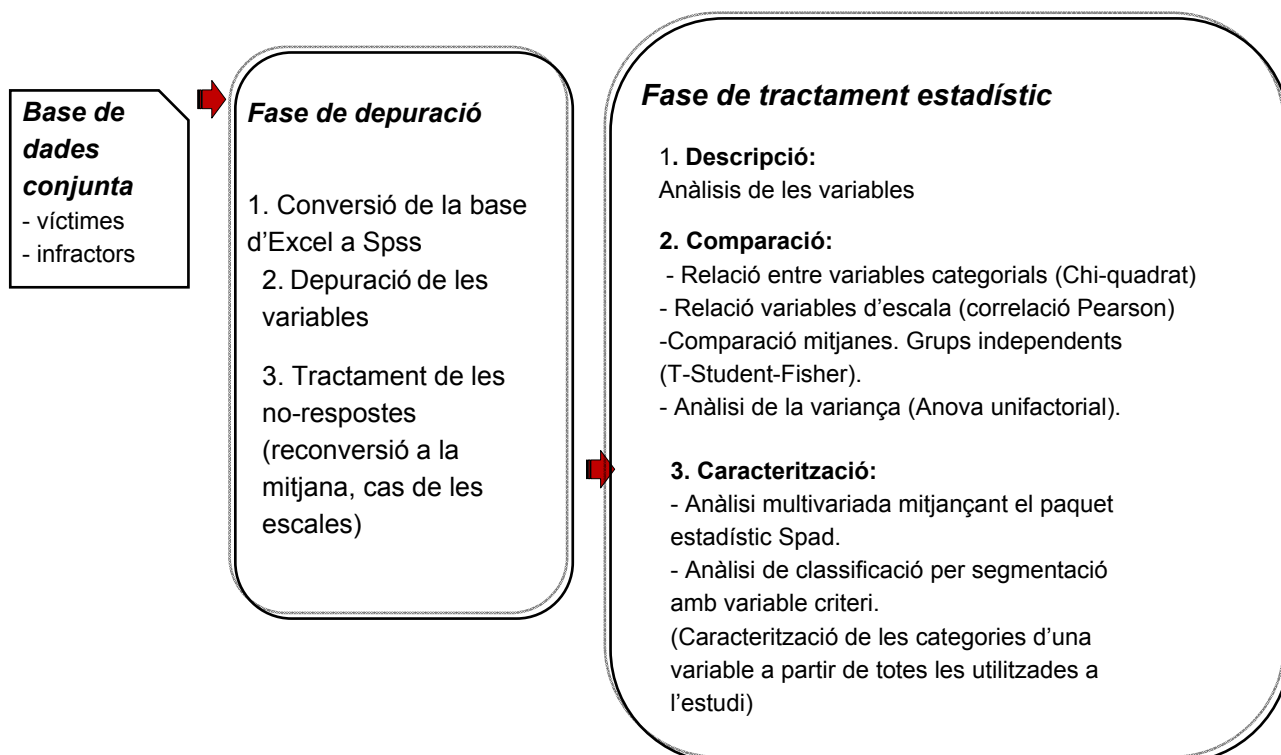
Una vegada confeccionat el qüestionari, se'n va dur a terme una prova pilot. Aquesta prova es va administrar a un total de 20 persones, amb la qual es van perfilar, i fins i tot eliminar, determinades preguntes o modificar alguns enunciats. El qüestionari definitiu, el que s'ha utilitzat en aquest estudi, es pot consultar en l'annex 1.

Per a l'administració per via telefònica, es van crear grups d'administració, i cada grup seleccionava aquelles persones que volguessin participar (això implicava fer com a màxim 3 trucades per descartar un possible participant), es van identificar tots els processos de mediació en els quals van participar víctima i infractor finalitzats entre gener i abril del 2008, on hi havia 324 menors infractors i 283 víctimes. Dels participants que es van poder localitzar els que van participar responnent el qüestionari van ser 114 infractors i 95 víctimes. Aquesta fase de l'estudi es va desenvolupar durant el mes de juny i setembre de 2008.

4.3 Tractament estadístic

El procés seguit per tal de tractar les respostes estadísticament, es pot veure en el següent esquema:

Anàlisi estadística de la informació obtinguda



Com es pot comprovar, una vegada el qüestionari s'havia emplenat, es passaven les respostes a una base de dades conjunta –respostes infractor i víctimes- en format Excel. El pas següent, va ser fer una depuració de totes les variables, tot verificant que aquestes presentessin els valors adequats a cada variable (això va implicar, en molts pocs casos, la revisió del qüestionari en format paper). En el cas de les variables que no tenien resposta (el percentatge, va ser molt baix –0,6%– i en poques variables) es va optar per assignar el valor no present a la mitjana de la variable. Aquesta fase de depuració es va dur a terme amb el paquet estadístic SPSS⁵, amb la conversió prèvia de la base inicial. Temporalment, aquesta fase de l'estudi es va desenvolupar durant el setembre del 2008.

L'anàlisi estadística duta a terme, el podem descriure en 3 grans tipologies, tenint en compte el tipus d'anàlisi efectuada. La primera, són els resultats d'una descripció freqüencial de les respostes, sobretot en les variables sociodemogràfiques i característiques judicials. La segona, agrupa una sèrie de proves estadístiques que el que persegueixen són la comparació de grups (formats per variables de criteri) d'acord amb les respostes donades en altres variables. En aquest cas, hem utilitzat proves d'inferència estadística amb dues variables, com són les proves de Chi-quadrat (relació variables categorials), la comparació de mitjanes (prova de T d'Student-Fisher) i finalment, la correlació entre les variables que han estat mesurades en forma d'escala d'estimació o avaluació.

La tercera tipologia, es tracta d'anàlisis multivariades, és a dir, ja no es comparen parells de variables, sinó que entren en joc, conjunts (en alguns casos, totes les variables utilitzades en l'estudi) de variables que es van comparant entre elles. Per a fer aquest tipus d'anàlisis hem utilitzat el programa estadístic SPAD⁶ (3). En concret les anàlisis efectuades són les que permeten caracteritzar grups (a partir d'una variable criteri, com pot ser el fet de ser infractor o víctima, home o dona, el tipus de delictes, etc.) a partir del conjunt de variables presents en la base de dades.

⁵ FERRÁN, M.A. *SPSS para Windows: Programación y análisis estadístico*. Madrid: McGraw-Hill, 1996.

⁶ LEBART, L.; MORINAU, A. FÉNELON, J.P. *Tratamiento estadístico de datos: métodos y programas*. Barcelona: Marcombo, 1985.

BÉCUE, M.B. y VALLS, J. M. *Manual de introducción a los métodos factoriales y clasificación con SPAD*. Servei d'Estadística UAB, (2004?).

http://einstein.uab.es/c_serv_estadistica/Manuals/manualSPAD.pdf

SANCHEZ CARRIÓN, J.J. (editor) *Introducción a las técnicas de análisis multivariable aplicadas a las ciencias sociales*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1984.

Aquest tractament de les dades es va dur a terme durant els mesos de setembre i octubre de 2008.

5. La població a estudi

Valorant l'interès de poder obtenir informació sobre les víctimes dins el procés de mediació, així com la valoració del mateix procés, es va optar per centrar la recerca en els processos de mediació amb participació de les dues parts, ja fos de forma indirecta (sense trobada) o directa (amb trobada).

Per delimitar la població es va decidir acotar temporalment els processos per analitzar. Es van identificar les mediacions finalitzades entre gener i abril del 2008 on participaven les dues parts.

Posteriorment es van excloure aquells processos on les víctimes eren institucions, administracions o empreses, centrant-nos en les persones particulars que ens podrien donar una valoració més personal i directa. També es van excloure tots aquells processos que es van resoldre a iniciativa de les parts, és a dir, quan el conflicte s'ha resolt abans de la nostra intervenció.

Un cop identificades les mediacions efectuades a tot Catalunya amb participació de les parts implicades, el resultat va ser de 324 infractors i 283 víctimes a les quals enquestar.

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

La diferència entre la població total de menors imputats (324) i el nombre de menors imputats enquestats (114) són 210 persones a les quals no s'ha enquestat per no poder localitzar-les, no han volgut participar i/o no hi ha prou dades sobre aquest punt.

D'una població total de 317 víctimes, han participat en un procés de mediació 283 i hem pogut enquestar-ne 95.

L'administració definitiva va ser a 114 infractors i 95 víctimes que fan un total de 209 persones. Aquesta reducció entre la població total i la població final recollida es deu principalment a:

- Les dificultats per poder recollir totes les dades necessàries per localitzar les persones per enquestar.
- Poder fer efectiu el contacte amb les persones i així poder administrar l'enquesta per telèfon.
- Que acceptessin respondre les preguntes del qüestionari.

En el moment d'administrar l'enquesta respecte de la província de Tarragona no es van poder aportar dades. Els encarregats de fer les enquestes van ser les mediadores dels equips tècnics i altres col·laboradores que han participat en aquest estudi.

6. Resultats

En la presentació dels resultats seguim la mateixa estructura que es planteja en el procés metodològic seguit per al tractament de les dades. En primer lloc mostrarem les dades corresponents a les descripcions freqüencials de les variables que corresponen a cada una de les dimensions estudiades. En aquest sentit ens trobarem primer la descripció de la mostra estudiada, les característiques dels fets delictius, i els processos de mediació. Continuem amb l'anàlisi de la informació prèvia dels usuaris sobre la mediació, després la valoració que fan de la intervenció de la mediadora, els sentiments que s'han generat abans i després de la mediació, seguit per les motivacions i expectatives respecte al procés de mediació, com valoren la responsabilitat en els fets, i per finalitzar la valoració que fan de la mediació i la justícia en general. En segon lloc, descriurem les opinions tant de les víctimes com dels infractors, considerant-ne cada dimensió. Per finalitzar mostrarem l'anàlisi comparativa entre víctimes i infractors i les seves característiques diferencials.

6.1 Característiques dels participants en l'estudi

S'han enquestat 114 menors/imputats dels quals el 73.3% són nois i el 26.3% noies. Comparat amb la població total de justícia (83% nois; 17%noies) hi ha un percentatge més alt de noies.

Els menors imputats són primaris en un 76,3%, és a dir, que tenen un únic expedient judicial; i el 23,7% són reincidents, per tant, tenen més d'un expedient judicial. L'edat és possible que no sigui un indicador de participació en el Programa de mediació, atès que s'observa una distribució equilibrada entre totes les edats (14 a 18 anys).

Respecte a la nacionalitat, el 82,5% són espanyols i el 17,5% estrangers. Considerant la distribució per províncies, trobem que el 69,3% resideixen a Barcelona, el 20,2% a Girona i el 10,5% a Lleida.

Es van enquestar 94 víctimes que, repartides territorialment, un 63,2% són de Barcelona, el 25,3% de Girona i el 10,55% de Lleida.

De les víctimes el 58,9% són homes i el 41,1% dones. Respecte a l'edat veiem que el 61,1% són adultes i el 38,9% menors. La franja d'edat més freqüent de les víctimes menors és de 14 -15 anys; i de les adultes en destaquen dues, la de 20 - 24 i la de 41 - 45 anys.

Respecte a la nacionalitat dels perjudicats el 85,3% és espanyola i el 14,7% és estrangera.

6.2 Els fets delictius en la mediació

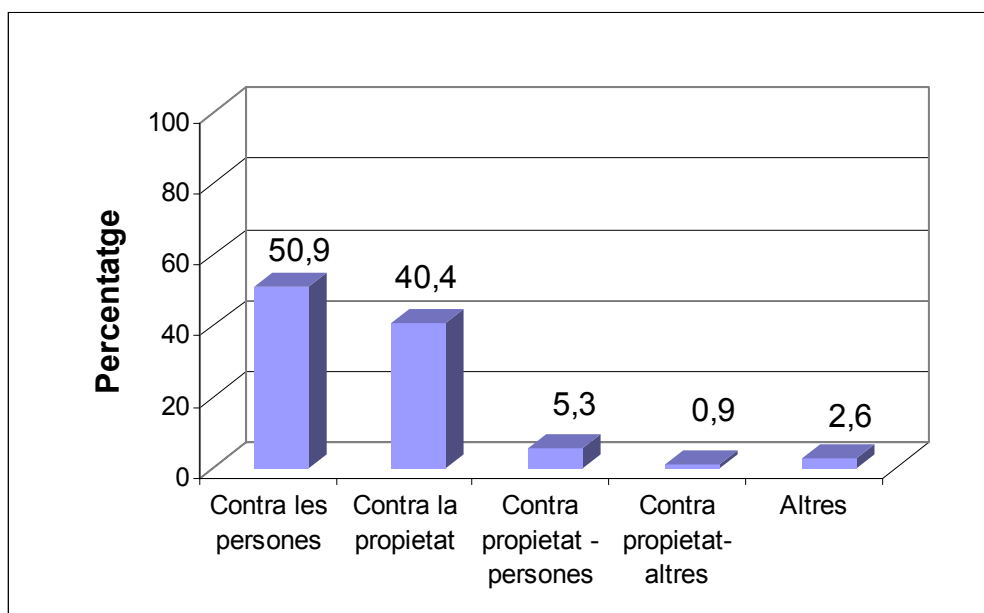
Les persones que han participat en la mediació estaven relacionades amb fets tipificats com a delictes en un 59,3%, i faltes en un 40,7%. Això indica que es fa mediació de fets considerats més greus jurídicament.

A partir de la qualificació fiscal dels fets, tant de faltes com delictes, hem elaborat cinc grans categories:

- Contra la integritat de les persones: lesions, amenaces, insults, vexacions, injúries, maltractament familiar, violència domèstica.
- Contra la propietat: furts, robatoris, danys.
- Contra la propietat i les persones: en el mateix expedient es qualifiquen delictes de les dues categories com, per exemple, robatoris amb violència / intimidació, lesions i danys.
- Contra la propietat i altres: en el mateix expedient es qualifiquen delictes de les dues categories com, per exemple, danys, contra la seguretat del trànsit, estafa.
- Altres: recaptació, desordres públics, falsificació documental.

El gràfic 1 ens mostra la distribució de les categories anteriors. Com es pot comprovar, majoritàriament els delictes contra les persones i contra la propietat representen el 91,3% dels fets. La resta de categories delictives tan sols suposen el 8,7% del total.

Gràfic 1. Categories dels fets delictius



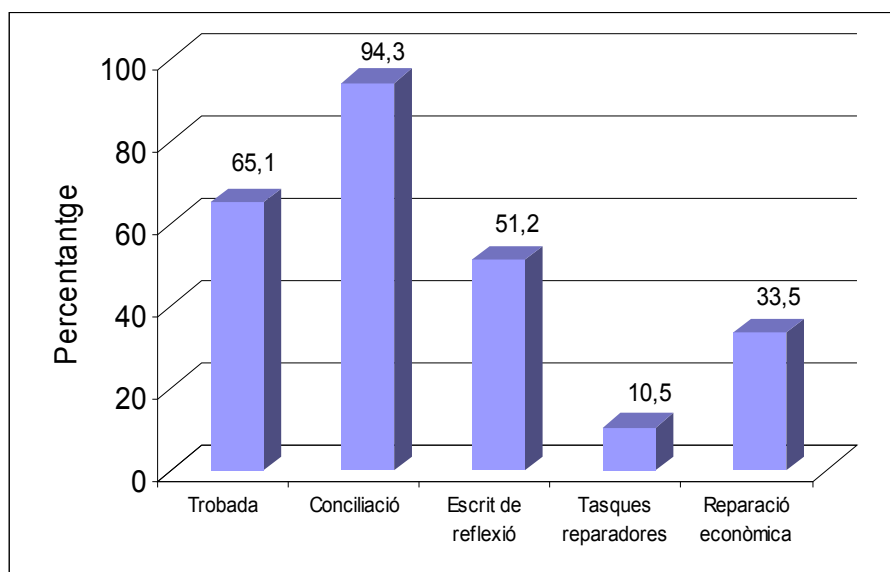
Si ens fixem en la distribució territorial dels fets delictius, trobem una major concentració de fets en les comarques on hi ha més densitat de població. A la província de Barcelona en el Barcelonès (22%), Maresme (10%), Vallès Oriental (9,6%), Baix Llobregat (8,6%) i Vallès Occidental (8,1%). A Girona a les comarques de la Selva (7,7%) i el Gironès (7,2%). I a la província de Lleida al Segrià (4,8%).

6.3 El procés de mediació

Les característiques dels processos de mediació les hem valorat des dels continguts i eines que apareixen en cada procés, que poden ser la trobada, la conciliació i la reparació en les seves diferents modalitats. Aquests aspectes es defineixen a continuació.

Les mediacions es defineixen com a directes quan la víctima i l'infractor es troben personalment per poder tractar el conflicte, el que anomenem trobada. En aquest estudi el 65,1% dels casos es van resoldre mitjançant una mediació directa, amb una única trobada en el 54,5% dels casos.

Gràfic 2. Procés de mediació



Definim la mediació com a indirecta quan les parts no tenen contacte personal i utilitzen la figura de la mediadora per comunicar-se i poder igualment arribar a acords entre elles; aquesta modalitat s’ha donat en el 34,9 % dels casos.

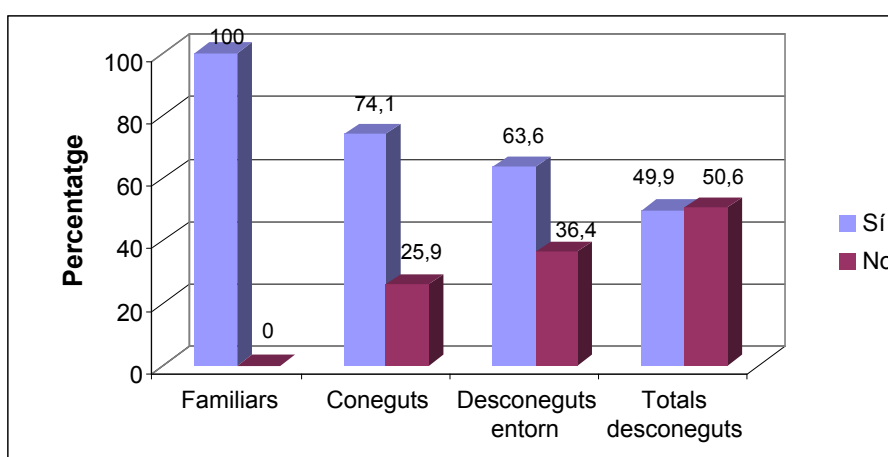
La conciliació es refereix al fet d’oferir explicacions i demanar disculpes per part de l’infractor, i que siguin acceptades per l’altra part, la víctima o perjudicat. La conciliació permet reparar les relacions personals i el dany moral causat. En els processos de mediació de l’estudi en el 94.3% es dóna la conciliació entre les parts. S’ha de tenir present que en alguns casos es treballa amb diferents delictes relacionats i no en tots hi ha una víctima identificada; per aquesta raó el percentatge no arriba al cent per cent.

Relacionant la trobada i la conciliació trobem que aquests dos aspectes es correlacionen positivament, així quan hi ha trobada es dóna més la conciliació, en un 99,3%, amb una significació estadística del 0.00 ($\chi^2(3)=7.1$; $P < .001$).

El grau de coneixement entre la víctima i l’infractor estableix que les persones que participen en la mediació són conegudes entre elles en el 40,7%, i totalment desconegudes en el 36,8%.

El grau de coneixement entre les parts manté una relació estadísticament significativa ($\chi^2(3) = -18.9$; $P < .001$) amb la decisió de fer la trobada. Les dades indiquen que a més grau de coneixença més trobades es duen a terme. En el cas de familiars sempre s’organitza la trobada entre les parts. Quan són conegudes es fa en el 74.1% dels casos, i quan són desconegudes de l’entorn és en un 63.6%. Finalment si són totalment desconegudes, en el 50.6% s’ha fet mediació indirecta, i en el 49.4% s’ha fet mediació directa amb trobada. Tots aquests aspectes estan recollits en el gràfic 3.

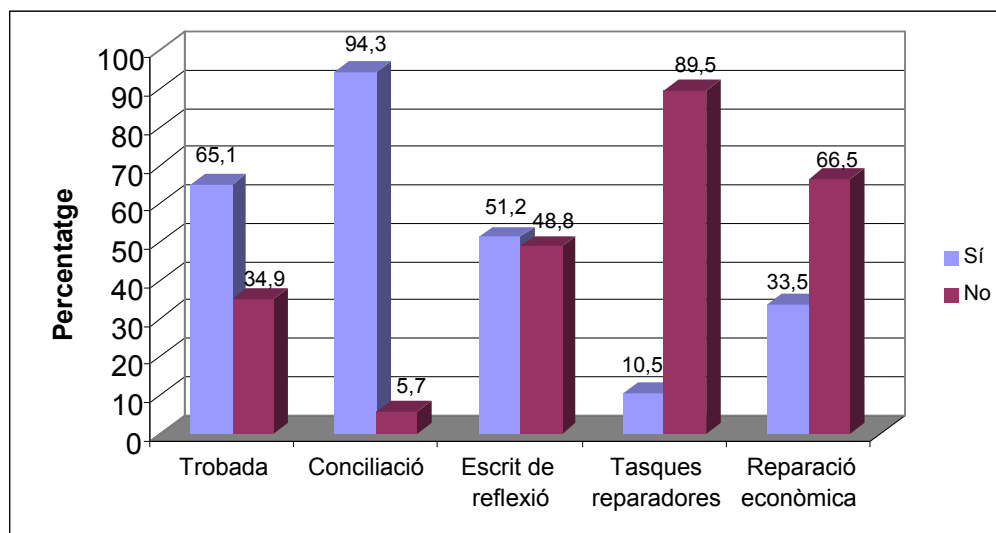
Gràfic 3. Grau de coneixement segons trobada



La reparació té com a objectiu intentar restituir la situació a l'estat anterior al conflicte, en aquest cas el fet delictiu. La reparació pot tenir diferents orientacions:

1. Reparar el dany causat a la víctima i compensar-la.
2. Compensar el dany en benefici de la comunitat.
3. Orientada al mateix infractor si efectua activitats educatives.

Gràfic 4. Elements del procés de mediació



La reparació es pot dur a terme mitjançant diferents fórmules o continguts (gràfic 4). La primera que ve al cap és la compensació econòmica, que se centra en la valoració del dany i les seves conseqüències. En el 33,5% de les mediacions explorades es produeix la reparació econòmica, de les quals en el 85,7% es dóna la reparació econòmica total. Quan s'ha produït la trobada la reparació econòmica està present en el 29,4%, un percentatge bastant més baix que quan la mediació és indirecta que suposa el 41,1%. Estadísticament no hi ha una relació significativa entre el tipus de mediació (directa/indirecta) i la reparació econòmica.

Una altra forma de reparació són les accions concretes d'ajuda al perjudicat o a la comunitat, com per exemple pintar de nou la porta on s'ha fet una pintada, o col·laborar amb entitats de caire social. Aquest tipus de reparació l'anomenem tasques reparadores, i es dóna 10,5% de les vegades, i no té una relació concreta amb el fet que s'hagi efectuat la trobada entre les parts.

Unes altres vegades la reparació s'articula com un procés de reflexió, educatiu i/o formatiu per part de l'infractor. Els processos de reflexió solen tenir com a resultat un document per escrit on es recullen aspectes destacats o conclusions de la pròpia reflexió. En ocasions aquest document escrit pren la forma de carta de disculpes on l'infractor elabora i exposa

tant les seves disculpes com les explicacions que vol transmetre, i també les solucions que proposa.

Així, les reflexions per escrit, es dona en el 51.2% dels processos. D'aquest percentatge el 43,9% són a petició de la mediadora, en 42% a petició de la víctima i en el 9,3% a iniciativa del menor, en aquests dos últims casos prenent la forma de carta de disculpes. Els escrits de reflexió i/o carta de disculpes es donen més en les mediacions indirectes (86,3%), fet pel qual és significativa estadísticament aquesta relació ($\chi^2_{(1)}=55.5$; $P < .001$).

El temps transcorregut entre la data del fet delictiu i l'entrevista d'oferiment de la mediació als menors imputats és d'entre 1 i 4 mesos en el 78,2% dels casos. Aquest temps en el cas de les víctimes va d'1 a 5 mesos en el 61% dels casos.

6.4 La informació i l'actitud de la mediadora

En aquest apartat parlarem de la informació que els enquestats tenien sobre la mediació abans d'iniciar el programa i la que reben en la primera entrevista. Al qüestionari, se'ls va demanar:

- si havien sentit a parlar de la mediació abans d'iniciar el programa
- qui els hi havia aportat la informació
- com havien valorat la informació donada per la mediadora
- si s'havia desenvolupat la mediació d'acord amb la informació inicialment donada
- com avaluaven l'actitud de la mediadora al llarg del procés

6.4.1 El coneixement inicial

En referència al primer punt, *si han sentit a parlar de la mediació* ens permet constatar que:

Del total de 209 persones enquestades el 61,7% no havien sentit a parlar de la mediació abans d'iniciar el programa, enfront del 38,3% que sí que n'havien sentit a parlar.

Del 38,3% que sí tenien algun tipus de coneixement sobre la mediació, en la taula següent es pot veure qui els va informar, tenint en compte que en alguns casos hi havia diverses fonts informadores.

Qui els va informar	%	Nre.
Polícia	10	8
Fiscalia	18,8	15

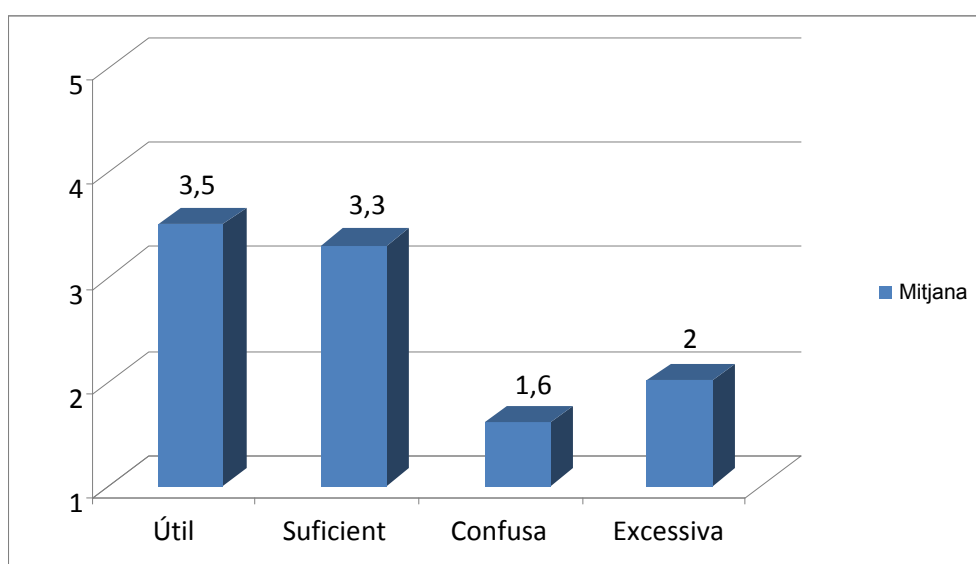
Equip tècnic	40	32
Advocat	40	32
Amics	26,3	21
Escola	31,3	25

D'aquestes persones que sí que havien sentit a parlar de la mediació van rebre la informació principalment a través dels advocats i per la mediadora de l'equip tècnic. En menor mesura van ésser informats a través de l'escola, els amics, la fiscalia i la policia.

A partir de les dades obtingudes considerem que encara que actualment la mediació pugui estar més divulgada que anys enrere, aquesta pràctica com a sistema de resolució de conflictes encara no està suficientment incorporada en la nostra societat. Per tant, podríem plantejar-nos la conveniència de fer una difusió més àmplia entre diferents estaments (escola, policia, serveis comunitaris, fiscalia...) amb l'objectiu de fer arribar a tots els ciutadans una altra manera de resoldre els conflictes.

El següent punt es refereix a *la informació donada per la mediadora*. Les valoracions es recullen en una escala d'estimació de cinc opcions de resposta on 1 és *molt poc* i 5 *moltíssim* (1 molt poc, 2 poc, 3 força, 4 molt, 5 moltíssim), les dades es presenten en mitjanes.

Gràfic 5. Informació donada per la mediadora



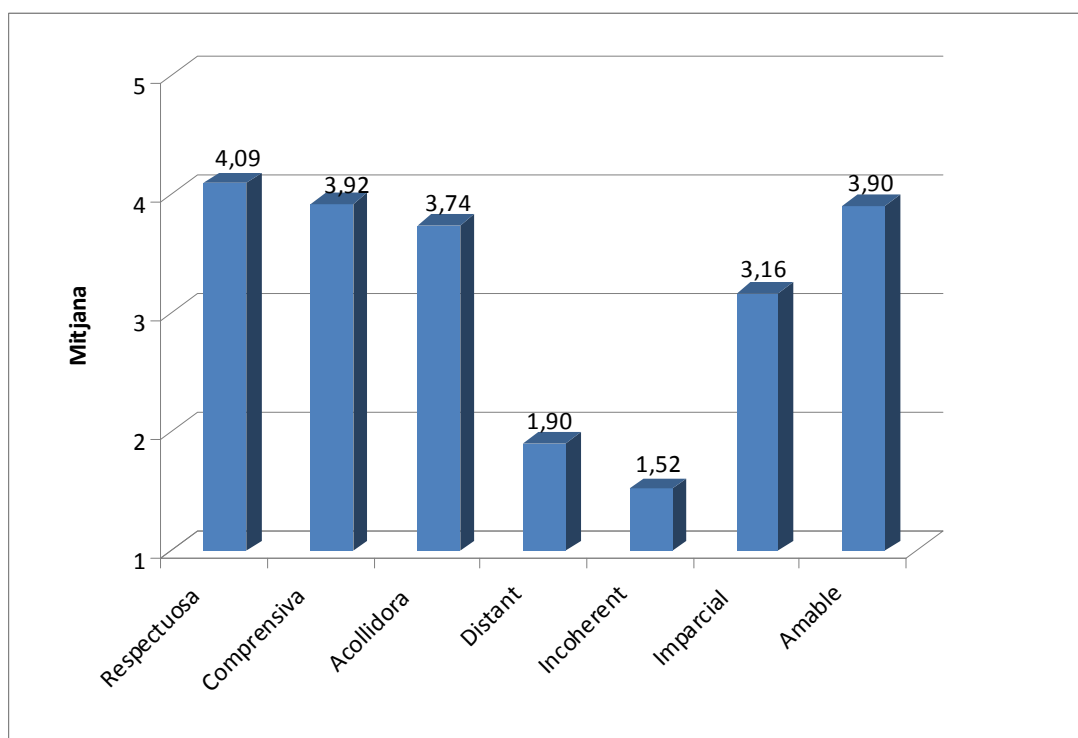
De l'anàlisi efectuada destaquem (gràfic 5) que la informació donada per la mediadora està considerada com una informació majoritàriament *força* útil ($\bar{x}=3,53$; $\sigma=0,838$) i suficient ($\bar{x}=3,39$; $\sigma=0,733$). També consideren que no és confusa ($\bar{x}=1,65$; $\sigma=0,634$) ni excessiva ($\bar{x}=2,0$; $\sigma=0,935$).

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

6.4.2 Valoració de l'actuació de la mediadora

Ens va interessar recollir la valoració que els usuaris fan de la nostra actuació dins del marc de la mediació perquè ens permetria rebre un *feed-back* necessari per a la nostra tasca quotidiana. Recordar que les valoracions es feien en un continu de cinc opcions de resposta per a cada aspecte (molt poc, poc, força, molt, moltíssim).

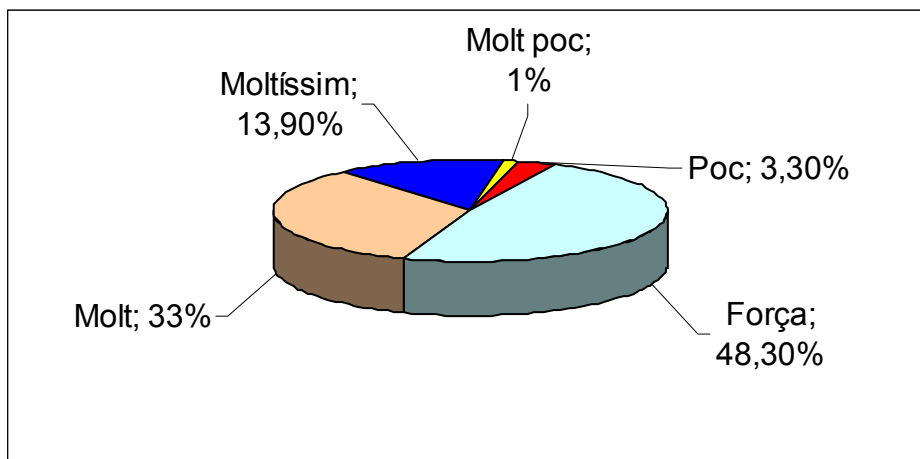
Gràfic 6. L'actuació de la mediadora



L'actuació de la mediadora ha estat valorada (gràfic 6) sobretot com a respectuosa, ($\bar{x}=4,09$; $\sigma=0,824$) amable ($\bar{x}=3,90$; $\sigma=0,817$), i també comprensiva ($\bar{x}=3,92$; $\sigma=0,837$), acollidora ($\bar{x}=3,74$; $\sigma=0,911$) i imparcial ($\bar{x}=3,16$; $\sigma=1,020$). Ítems positius que assenyalen una figura propera a les persones que tenen un conflicte, ja siguin víctimes o infractors, respectant i comprenent el seu conflicte, que els acull amb un tracte amable i imparcial.

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

Gràfic 7. La mediació s'ha desenvolupat d'acord amb la informació inicial



En relació amb *si el procés s'ha desenvolupat d'acord amb la informació inicial donada* (gràfic 7), la majoria dels enquestats consideren que el procés de mediació s'ha desenvolupat d'acord amb la informació inicial donada per la mediadora des de *força* fins a *moltíssim*; que suposa un 95,2%. Es tracta, per tant, d'un percentatge suficientment elevat com per valorar que s'ha mantingut la coherència respecte al que inicialment es va informar.

6.5 Els sentiments i les emocions en el procés de mediació

En aquest apartat analitzarem les respostes obtingudes a partir del qüestionari sobre els sentiments a l'inici i al final de la mediació.

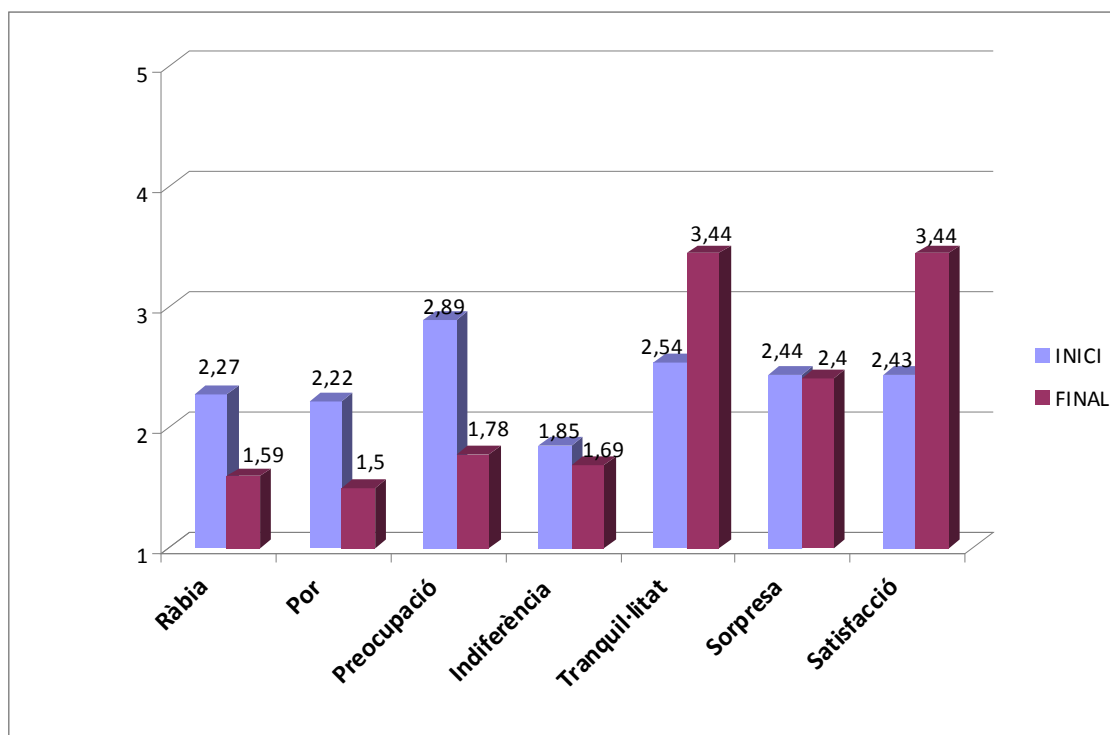
Els sentiments que es valoren són preocupació, tranquil·litat, sorpresa, satisfacció, ràbia, por i indiferència. Els enquestats podien valorar cadascun d'ells amb la mateixa escala de cinc opcions que en els altres apartats: molt poc, poc, força, molt i moltíssim.

I per acabar, descriurem les correlacions entre els sentiments quan es comença i quan es finalitza la mediació.

6.5.1 Els sentiments en iniciar i en finalitzar la mediació

A nivell teòric la mediació com a procés introdueix elements de canvi en els participants, no tan sols en les seves postures i actituds sinó també en les seves emocions. Hem intentat recollir informació sobre algunes emocions abans i després de la mediació per valorar quins canvis es produeixen.

Gràfic 8. Sentiments d'inici i final de la mediació



En iniciar la mediació els sentiments que més destaquen són preocupació ($\bar{x}=2,89$; $\sigma=1,142$), tranquil·litat ($\bar{x}=2,54$; $\sigma=0,961$), sorpresa ($\bar{x}=2,44$; $\sigma=0,979$) i satisfacció ($\bar{x}=2,43$; $\sigma=1,199$), seguides de ràbia ($\bar{x}=1,59$; $\sigma=0,850$), por ($\bar{x}=1,50$; $\sigma=0,754$) i indiferència ($\bar{x}=1,69$; $\sigma=0,799$). Al final de la mediació els sentiments que més puntuació tenen són tranquil·litat, satisfacció i sorpresa. En canvi, els que menys es manifesten són la ràbia i la por.

Comparant les puntuacions que es donen al principi i al final del procés de mediació (gràfic 8) observem que hi ha un augment dels sentiments de tranquil·litat i de satisfacció. Hi ha un descens en la resta de sentiments, dels quals destaca la disminució de la ràbia, la por i la preocupació.

A partir de l'anàlisi de les correlacions entre sentiments s'observa que s'agrupen en dos blocs d'ítems, un que inclou por, sorpresa, ràbia i preocupació i un altre, satisfacció i tranquil·litat.

Comparant aquests dos blocs d'ítems a l'inici i al final de la mediació, observem que quan apareix un sentiment com satisfacció i/o tranquil·litat a l'inici aquest ve acompanyat d'altres amb similar connotació; i al final de la mediació s'observa un augment en la seva valoració. Quan a l'inici presenten un sentiment valorat com més desagradable, també s'acompanya d'altres de similars i al final en veiem una disminució.

En els casos on es participa en la mediació en relació amb un fet per un tipus de delicte la satisfacció és significativament més alta ($t_{(207)} = 1,63$; $P < .01$), que quan s'ha participat per una falta. Així mateix la indiferència és més baixa en delictes que en faltes ($t_{(207)} = 2,03$; $P < .01$).

En els casos que s'ha produït la reparació econòmica els sentiments de tranquil·litat al final del procés són significativament més alts ($t_{(207)} = 1,77$; $P < .01$), que si no s'ha produït la reparació econòmica. Quan no hi ha reparació econòmica el sentiment que canvia estadísticament és la preocupació ($t_{(207)} = 2,64$; $P < .01$).

6.6 Motivacions

A continuació exposarem les respostes sobre les diferents motivacions que van portar als enquestats a participar en el Programa de mediació. A la taula 2 exposem de manera ordenada les motivacions per la importància que en donen els enquestats.

El fet que la motivació principal per a participar en el Programa de mediació hagi estat *per participar en la solució del conflicte*, ens indica que han entès les implicacions i el significat de la mediació. Una dada que ens ha cridat l'atenció és que la segona motivació sigui *evitar el patiment de la família*, atès que la nostra intervenció se centra en la víctima i l'infractor de forma individual. Aquesta informació ens porta a valorar la importància d'incloure les conseqüències per a les famílies en el procés de mediació. També considerem que, contràriament al tòpic de l'adolescent egocèntric, destaca la rellevància que donen els adolescents als seus familiars.

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

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

Per reparar /sentir-se reparat econòmicament al/com a perjudicat	2,4
Perquè el fet era poc important	2,24
Perquè no tenia una altra opció	2,03

Relacionant les motivacions amb algunes de les altres categories analitzades hem trobat relacions significatives en els punts que relatem a continuació:

Pel que fa a la motivació per reparar o sentir-se reparat econòmicament, aquesta augmenta en els casos que hi ha mediació indirecta, aquesta dada és estadísticament significativa ($t(207) = 2,15; P < .01$). Es pot entendre que no hi ha tant d'interès per participar en una trobada quan la motivació principal és la reparació econòmica.

Relacionant la motivació i les tipologies de fets delictius, s'observa que hi ha més motivació per la reparació econòmica en les infraccions relacionades amb la propietat ($F(4,204) = 3.52; P < 0.05$); i disminueix en les infraccions contra les persones.

En la valoració de les motivacions que han portat a la persona a participar en un programa de mediació, els resultats mostren que s'assoleixen totes les motivacions plantejades menys la referida a *evitar el patiment de la família*. Aquesta dada requerirà una anàlisi posterior més profunda per tal de fer propostes de millora en el treball amb les famílies.

6.7 Expectatives i satisfacció

En aquest apartat hem volgut valorar, d'una banda, si s'han assolit les expectatives dels participants. És a dir, si les persones han aconseguit el que esperaven en el procés de mediació. I de l'altra, valorar-ne la satisfacció. En aquest cas es demana als enquestats que valorin la satisfacció en relació amb quatre aspectes: el procés de mediació en la seva totalitat, l'actitud de l'altra part, els acords i la reparació econòmica.

Pel que fa a les expectatives s'ha utilitzat l'escala de estimació d'1 a 5. La mitjana de tots els enquestats és de 3,5 ($\bar{X} = 3,5; \sigma = 0,971$). El que significa que els enquestats han assolit força allò que esperaven en el procés de mediació.

Per altra banda, trobem que les persones que han vist acomplertes les seves expectatives se senten satisfetes en tots els aspectes valorats, que són:

- l'actitud de l'altra part
- els acords
- la reparació econòmica

- el procés de mediació en la seva totalitat

Relacionant les expectatives amb altres variables com són la gravetat del fet delictiu trobem que les persones que han participat en la mediació per un fet tipificat de delicte veuen acomplertes més les seves expectatives que les que hi participen per una falta ($t_{(207)} = 2,30$; $P < .01$).

6.8 La responsabilitat

En aquest apartat analitzarem l'atribució de responsabilitat en els fets delictius. Hem demanat als enquestats que valorin el grau de responsabilitat en els fets dels pares, la policia, la justícia, els amics, l'escola, la víctima i el menor infractor.

El conjunt dels enquestats situen la responsabilitat en primer lloc en el menor infractor ($\bar{X} = 3,9$; $\sigma = 1,048$). La resta d'ítems ordenats per grau de responsabilitat són els amics, els pares, la justícia, la víctima, l'escola i, finalment, la policia. Cal recordar que més d'un terç de les víctimes (38,9%) són menors i la majoria adolescents, etapa on el grup social o d'iguals pren molta rellevància, aspecte pel qual se situa en el segon grau de responsabilitat els amics.

Relacionant l'atribució de responsabilitat amb la tipificació de falta / delicte trobem que en casos de delictes es responsabilitza més el menor infractor ($t_{(207)} = 1,98$; $P < .01$) i els amics ($t_{(207)} = 1,97$; $P < .01$). En els casos de faltes la responsabilitat canvia estadísticament respecte a valorar com més responsables l'escola ($t_{(207)} = -2,40$; $P < .01$) i les víctimes ($t_{(207)} = -3,18$; $P < .01$).

La valoració del grau de responsabilitat canvia quan s'analitzen les dades per grups, separant infractors i víctimes, tal com exposarem en els capítols referits a cada grup.

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

En aquest apartat analitzarem les respostes obtingudes a l'entorn de la valoració global que fan els enquestats del procés de mediació i de la intervenció de la justícia.

Respecte al procés de mediació es demana si ha permès entendre la situació de l'altra part, si ha permès solucionar el problema i si ha permès millorar la seva idea de justícia. També els demanem si aconsellarien la mediació a altres persones com familiars i amics.

Respecte de la justícia es demana als enquestats que valorin si la intervenció d'aquesta ha estat justa, educativa, inútil i innecessària.

Com a elements de comparació de la mediació i la justícia demanem que considerin la mediació com a element preventiu de nous delictes enfront del judici. Finalment recollim la

seva opinió sobre si tornarien a escollir la mediació en circumstàncies semblants o optarien per anar a judici.

Comencen l'exposició de resultats per la valoració del que els ha permès la mediació. El conjunt dels enquestats considera que en primer lloc els ha permès solucionar un problema ($\bar{x} = 3,62$; $\sigma = 0,984$), entendre la situació de l'altra part ($\bar{x} = 3,29$; $\sigma = 1,054$), i en darrer lloc millorar la idea de justícia ($\bar{x} = 3,19$; $\sigma = 0,985$). Les tres valoracions se situen en la part mitjana de l'escala, essent-ne la valoració global positiva.

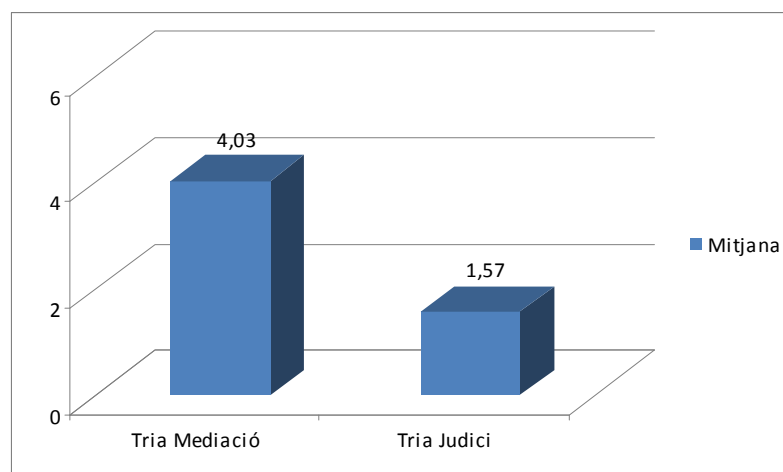
Davant una situació similar els enquestats tornarien a escollir *molt* la mediació ($\bar{x} = 4,03$; $\sigma = 0,953$) davant del poc que escollirien anar a judici ($\bar{x} = 1,57$; $\sigma = 0,847$).

La intervenció de la justícia és valorada com a *força* justa ($\bar{x} = 3,28$; $\sigma = 0,941$) i educativa ($\bar{x} = 3,44$; $\sigma = 0,887$) i poc inútil ($\bar{x} = 1,45$; $\sigma = 0,650$) i innecessària ($\bar{x} = 1,53$; $\sigma = 0,753$).

Davant la consideració de si és més vàlida la mediació que el judici per evitar nous delictes, els enquestats valoren *molt* més vàlida la mediació ($\bar{x} = 3,90$; $\sigma = 0,936$) que el judici.

En cas de trobar-se en una situació similar els enquestats escollirien *molt* la mediació i *poc* anar a judici.

Gràfic 9. Què triarien en una situació similar



Quan relacionem els aspectes i valoracions generals dels resultats i expectatives trobem dos grups. El primer pensa que la mediació ha estat educativa i justa. Aquest grup aconsellaria la mediació a familiars i coneguts i han complert en més mesura les seves expectatives. El segon grup són aquelles persones que pensen que la intervenció de la justícia ha estat innecessària i inútil, no la recomanarien a coneguts, i tampoc no han aconseguit el que esperaven.

Comparant els dos grups es constata que les persones del grup *delicte* senten més satisfacció en finalitzar la mediació ($t_{(93)} = 1,93$; $P < .01$), més satisfacció amb l'actitud de l'altra part ($t_{(207)} = 2,11$; $P < .01$), creuen en major mesura que els ha permès entendre la situació de l'altre ($t_{(207)} = 2,26$; $P < .01$) i solucionar un problema ($t_{(207)} = 1,94$; $P < .01$). En tots els casos aquestes diferències són estadísticament significatives.

El fet de sentir-se satisfets no té una relació directa amb el fet de millorar la seva idea de la justícia. En canvi la satisfacció vers els acords sí que està relacionada amb la satisfacció del procés en la seva totalitat i d'aconsellar la mediació a altres familiars i coneguts.

Les persones que han vist assolides les seves expectatives aconsellarien la mediació a familiars i coneguts. I manifesten que la mediació els ha permès entendre la situació de l'altre, millorar la idea de la justícia i solucionar un problema.

7. Víctimes

En aquest apartat parlarem dels resultats que hem obtingut de les enquestes dutes a terme a les víctimes en l'estudi esmentat.

Considerem bàsic definir a qui es considera víctima. Segons la declaració de les Nacions Unides de 1985, s'entén per *víctimes* "les persones que, individualment o col·lectivament, hagin patit danys, lesions físiques o mentals inclusivament, sofriment emocional, pèrdua financera o menyscabament substancial dels seus drets fonamentals, com a conseqüència d'accions o omissions que violen la legislació penal".

A continuació exposarem els resultats obtinguts en les diferents dimensions analitzades:

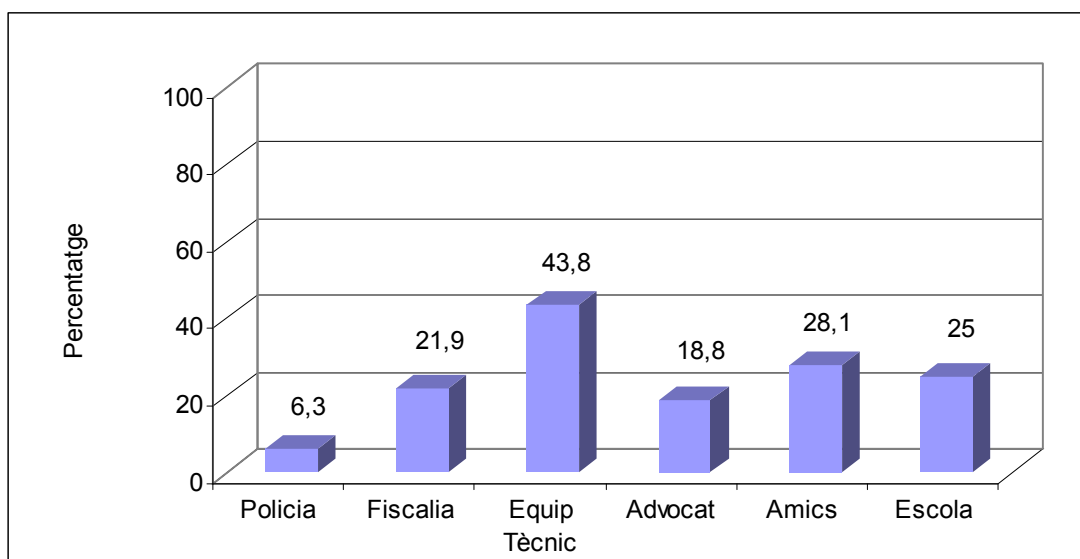
7.1 Informació sobre el coneixement previ, avaluació de la informació rebuda i la valoració de l'actitud de la mediadora

En relació amb si les víctimes havien sentit a parlar de la mediació abans de la nostra intervenció obtenim els següents resultats:

De les 95 víctimes enquestades, 63 *no* havien sentit a parlar prèviament de la mediació, de les quals el 58,7% són homes i el 41,3% són dones, essent el 41,3% menors i el 58,7% adults.

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

Gràfic 10. Qui va informar la víctima



Tal com ens indica el gràfic 10, les víctimes majoritàriament han estat informades per primera vegada per la mediadora de l'equip tècnic.

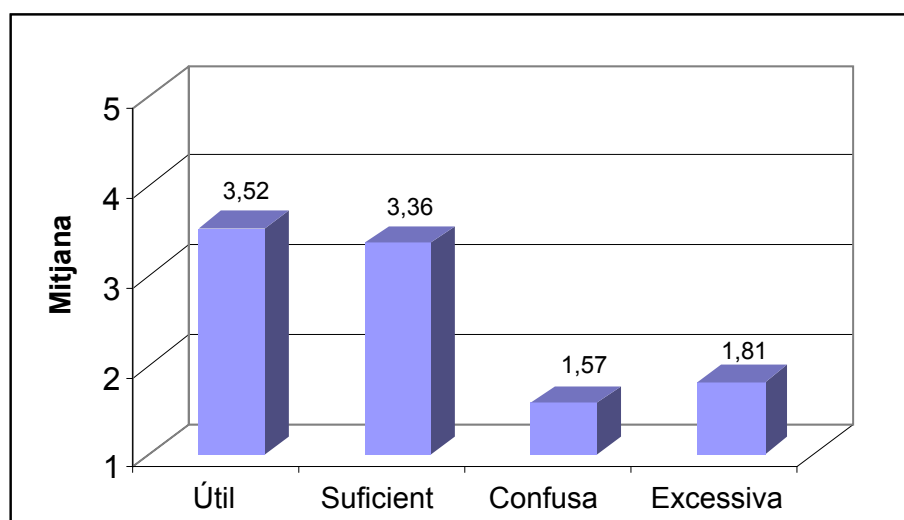
Aquesta informació ens porta a pensar que les víctimes no tenen un circuit d'atenció immediat després de patir el fet delictiu, la qual cosa fa que la majoria de vegades no sàpiguen que tenen una altra opció, la mediació, a més de la via judicial.

L'única informació que tenen inicialment, ja que forma part de la formalitat del procediment penal, és l'oferiment dels drets a les persones perjudicades per part de la policia i/o la Fiscalia de Menors.

De tot això es desprèn que majoritàriament les víctimes són informades per professionals del camp penal.

Respecte a la valoració que fan les víctimes sobre l'explicació donada per la mediadora, aquestes podien valorar la pregunta amb una escala de cinc opcions: molt poc (1), poc (2), força (3), molt (4) i moltíssim (5).

Gràfic 11. Explicació donada per la mediadora

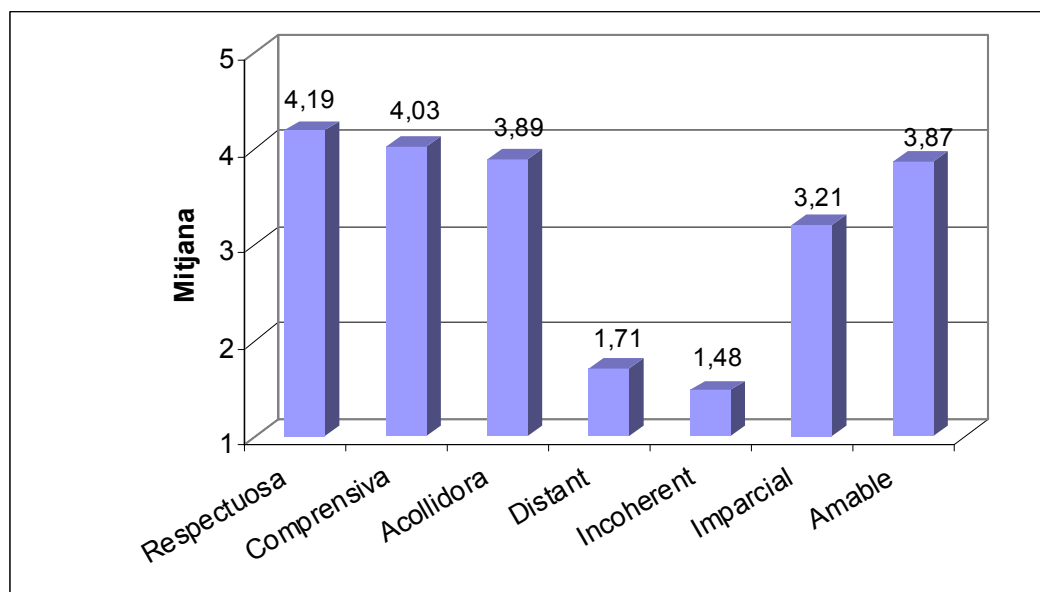


De les 95 víctimes enquestades, la gran majoria valora l'explicació de la mediadora *força* útil ($\bar{x}=3,52$, $\sigma=0,770$) i *força* suficient ($\bar{x}=3,36$, $\sigma=0,743$), *molt poc* confusa i *poc* excessiva.

Es podria dir que les víctimes disposen d'una informació adequada per poder prendre una decisió respecte a la seva participació en el Programa de mediació, tenint en compte els seus interessos.

Respecte a l'actuació de la mediadora, els enquestats podien valorar la pregunta amb una escala de cinc opcions: on 1 és molt poc i 5 moltíssim.

Gràfic 12. Valoració de l'actuació de la mediadora



Les dades obtingudes, ens indiquen que les víctimes valoren l'actuació de la mediadora com a *molt* respectuosa ($\bar{x}=4,19$, $\sigma=0,734$), *força* comprensiva ($\bar{x}=4,03$, $\sigma=0,778$), acollidora ($\bar{x}=3,89$, $\sigma=0,893$), i amable ($\bar{x}=3,87$, $\sigma=0,733$), alhora que *poc* distant ($\bar{x}=1,71$, $\sigma=0,810$), *molt poc* incoherent ($\bar{x}=1,48$, $\sigma=0,581$) i *força* imparcial ($\bar{x}=3,21$, $\sigma=0,999$).

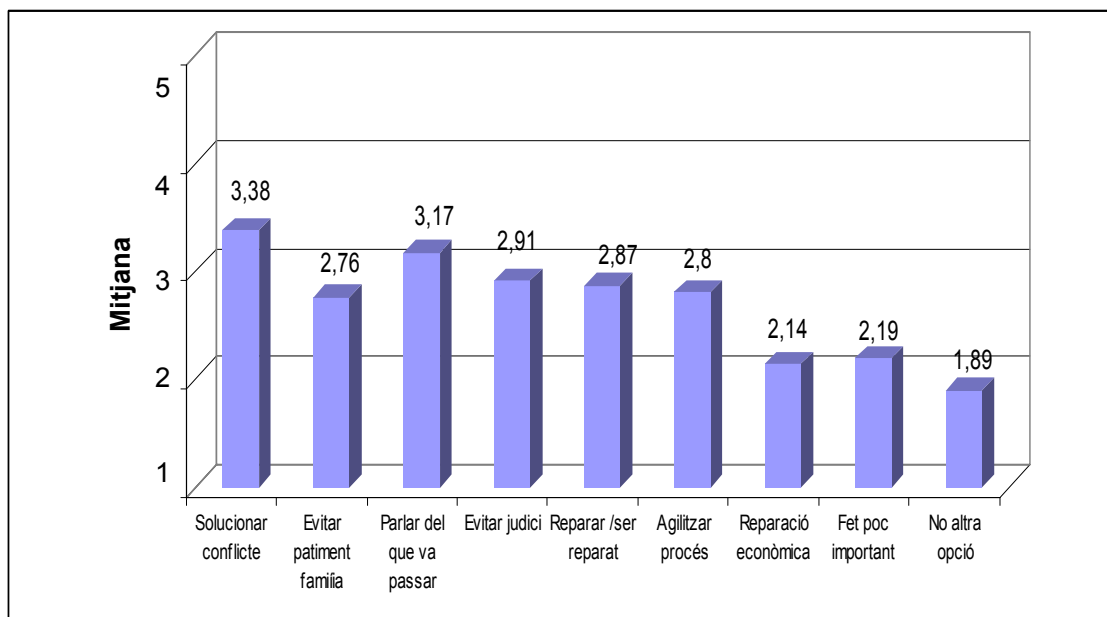
Considerem, doncs en termes generals, que tant l'explicació donada per la mediadora com la seva actuació, fan que les víctimes se sentin ben informades i ateses de manera adequada.

7.2 Motius de participació en el Programa

En aquest apartat parlarem dels motius que tenen les víctimes en general per participar en el Programa de mediació.

Com es pot observar al gràfic 13, la motivació principal de les víctimes per participar en el Programa és solucionar el conflicte ($\bar{x}=3,389$, $\sigma=0,992$), seguit de parlar del que va passar ($\bar{x}=3,18$, $\sigma=1,211$) i en menor grau d'evitar el judici ($\bar{x}=2,92$, $\sigma=1,260$), ser reparat personalment ($\bar{x}=2,88$, $\sigma=1,138$), agilitar-ne el procés ($\bar{x}=2,79$, $\sigma=1,110$) i evitar el patiment de la família ($\bar{x}=2,76$, $\sigma=1,427$).

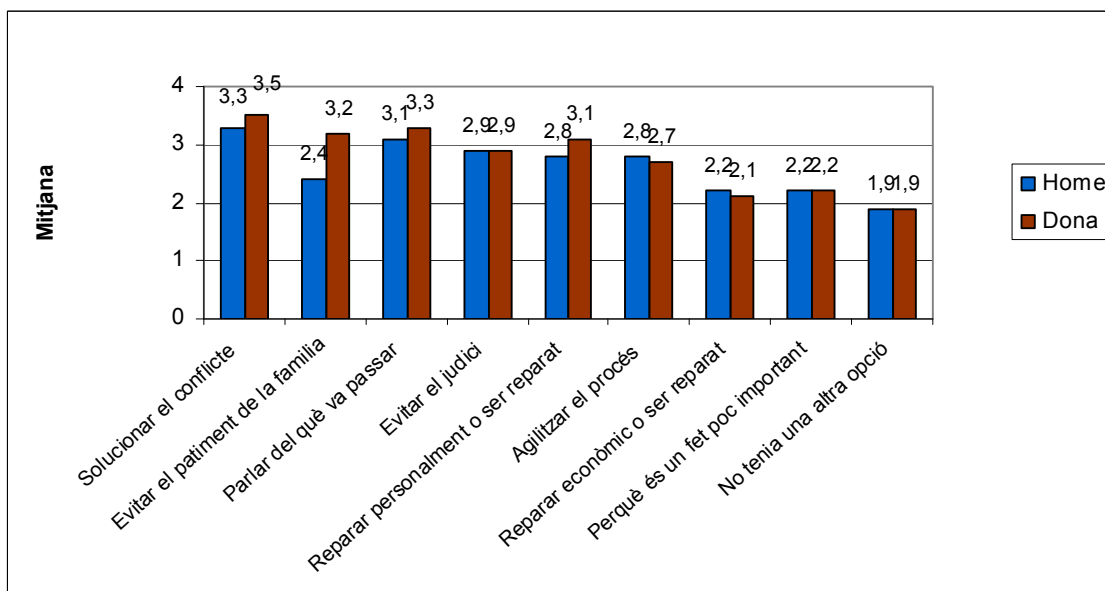
Gràfic 13. Motius de participació en el Programa



Tenint en compte que les víctimes poden ésser persones menors i adultes hem considerat important fer una anàlisi diferenciant el gènere i la seva edat.

Si observem el gràfic 14 que es presenta a continuació, es veuen diferències significatives segons el gènere de la víctima.

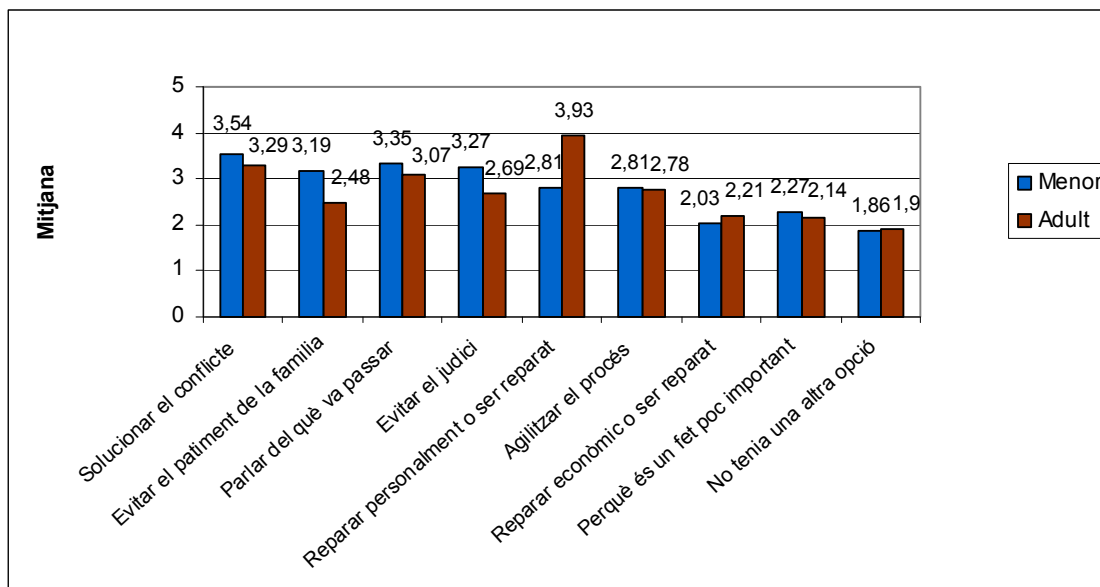
Gràfic 14: Motius segons el gènere de la víctima



Es pot observar que les dones participen més per evitar el patiment de les famílies que els homes ($t_{(93)} = -2,79$; $P < .01$), alhora que també per sentir-se reparades personalment.

De la resta de motius tant les dones com els homes els valoren de manera molt semblant, així que no hi ha diferències significatives.

Gràfic 15. Motius segons l'edat de la víctima



Les víctimes menors prioritzen per aquest ordre, solucionar el conflicte ($\bar{x}=3'54$, $\sigma=1,095$), parlar del que va passar ($\bar{x}=3'35$, $\sigma=1,207$), evitar el judici ($\bar{x}=3'27$, $\sigma=1,262$), evitar el patiment de la família ($\bar{x}=3'19$, $\sigma=1,391$), ser reparat personalment ($\bar{x}=2,81$, $\sigma=1,268$) i agilitzar-ne el procés ($\bar{x}=2,81$, $\sigma=1,151$).

Les víctimes adultes prioritzen per aquest ordre, solucionar el conflicte ($\bar{x}=3'29$, $\sigma=0,918$), parlar del que va passar ($\bar{x}=3'07$, $\sigma=1,212$), ser reparats personalment ($\bar{x}=2'93$, $\sigma=1,057$), agilitzar-ne el procés ($\bar{x}=2'78$, $\sigma=1,093$), evitar el judici ($\bar{x}=2,69$, $\sigma=1,217$) i evitar el patiment de la família ($\bar{x}=2,48$, $\sigma=1,392$).

Les dades també ens indiquen que ser reparat econòmicament, perquè és un fet poc important i perquè no tenia una altra opció, tant els menors com els adults, li donen una importància semblant, essent els últims motius per a participar-hi.

Per tant, podríem dir que, malgrat la diferència d'edats de les víctimes, els seus motius de participació són molt semblants i quasi en el mateix ordre, alhora que demostren tenir molt clar quins són els seus interessos.

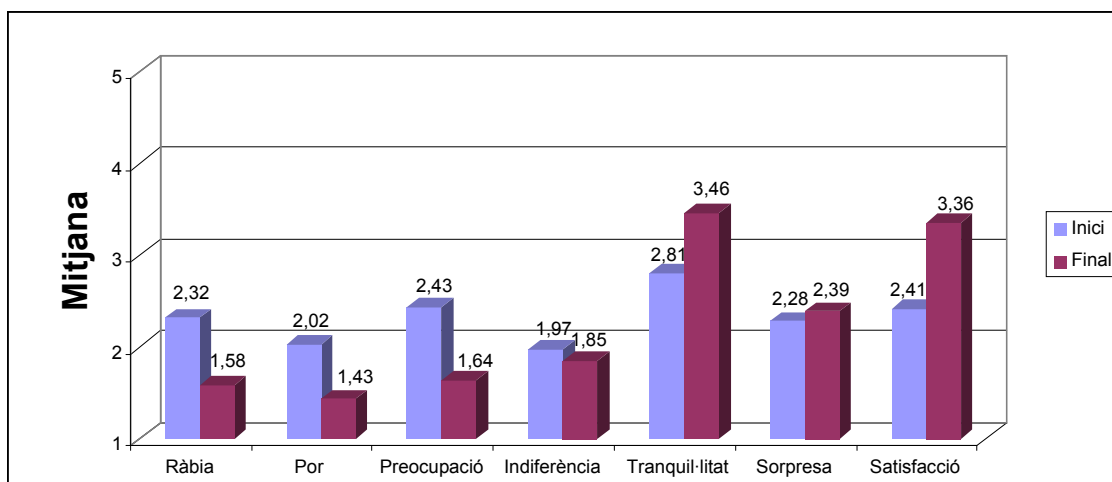
L'única diferència significativa la trobem en l'apartat "evitar el patiment de la família".

Els menors li donen més importància que els adults a aquest fet. D'aquesta diferenciació es podria dir que els menors tenen generalment menys recursos personals i experiència per poder suportar el patiment de la seva família, alhora que mostren una actitud empàtica.

7.3 Els sentiments de les víctimes

En aquest apartat hem analitzat els sentiments que manifesten totes les víctimes a l'inici i al final de la mediació, alhora que també analitzarem les diferències, en relació amb el gènere i l'edat.

Gràfic 16. Sentiments de les víctimes a l'inici i al final de la mediació

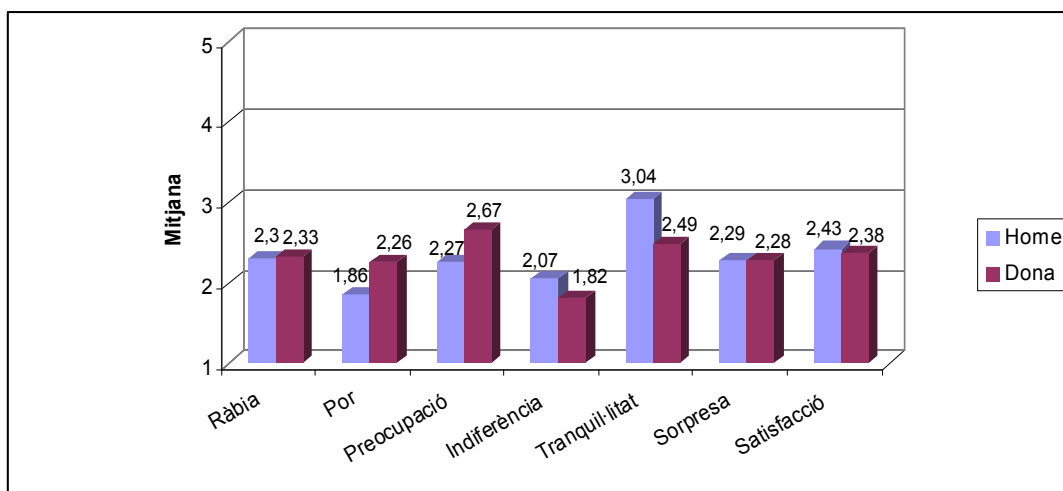


Com es pot observar en el gràfic 16, les víctimes presenten a l'inici de la mediació la tranquil·litat com a sentiment més valorat ($\bar{x}=2,81$, $\sigma=0,960$), seguit de la preocupació ($\bar{x} = 2,43$, $\sigma=1,108$), la satisfacció ($\bar{x} =2,41$, $\sigma=1,162$), la ràbia ($\bar{x} =2,32$, $\sigma=1,074$), la sorpresa ($\bar{x} =2,28$, $\sigma=0,942$), la por ($\bar{x} =2,02$, $\sigma=1,091$) i, a l'últim, la indiferència ($\bar{x} =1,97$, $\sigma=0,905$).

En acabar la mediació hi ha un augment de la tranquil·litat ($\bar{x} =3,46$, $\sigma=0,897$) i la satisfacció ($\bar{x}=3,36$, $\sigma=0,956$), essent aquests els sentiments més valorats.

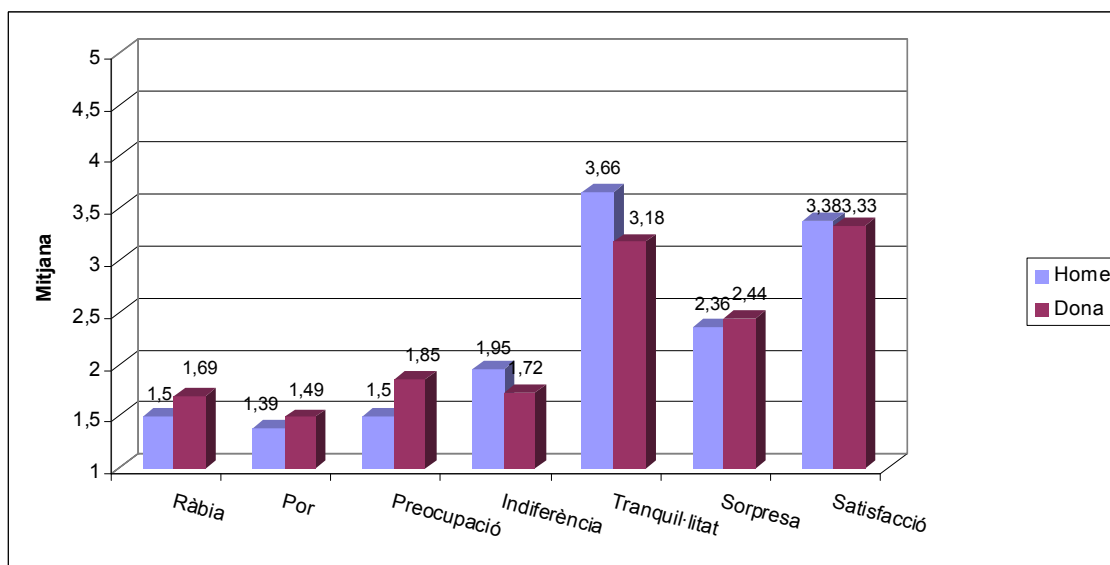
La resta de sentiments disminueixen, essent més marcades, la preocupació (-0,79), la ràbia (-0,74) i la por (-0,59).

Gràfic 17. Sentiments a l'inici segons el gènere de la víctima



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

Gràfic 18. Sentiments al final segons el gènere de la víctima



En acabar la mediació, les mitjanes dels sentiments de tranquil·litat, satisfacció i indiferència dels homes són superiors a les de les dones. Aquestes senten més preocupació, ràbia, por, sorpresa que els homes.

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

En relació amb *l'edat de la víctima*, hem de dir que les víctimes menors senten més indiferència a l'inici ($t_{(93)} = 1,92$; $P < .01$) i final ($t_{(93)} = 2,20$; $P < .01$) que les víctimes adultes.

Respecte a la resta de sentiments no hi ha diferències significatives.

Tenint en compte aquesta informació podríem dir que el procés mediador ha influenciat positivament en els sentiments de les víctimes, ja que en línies generals han augmentat la intensitat dels sentiments que generen un estat de benestar i han disminuït els que generen malestar.

En referència al gènere s'observa que les dones en finalitzar el procés de mediació, encara manifesten un grau més alt de ràbia i por que els homes.

Aquesta diferència la podríem trobar en la intensitat dels sentiments que presenten les dones respecte a la situació viscuda i la seva actitud davant el fet.

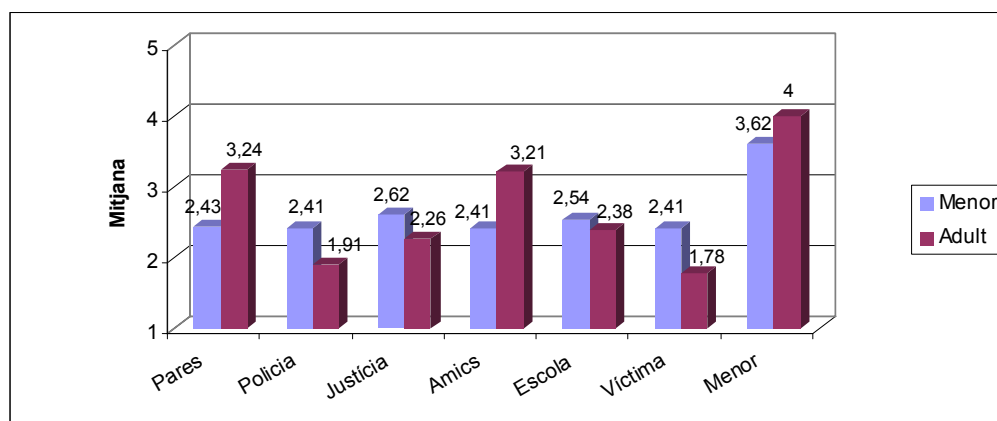
Els homes es mostren més tranquils i menys preocupats al llarg de tot el procés, la qual cosa fa pensar que podrien relativitzar la situació viscuda.

7.4 L'atribució de responsabilitat del fet delictiu

En aquest apartat parlarem sobre el que pensen les víctimes en relació amb la responsabilitat del comportament delictiu.

El gràfic que es presenta a continuació mostra la diferència segons l'edat de la víctima, ja que se n'han trobat algunes de significatives.

Gràfic 19. Responsabilitat segons l'edat de la víctima



Observem que les dades ens indiquen que l'infractor és identificat com el principal responsable tant per les víctimes adultes ($\bar{x}=4$; $\sigma=1,315$), com per les víctimes menors ($\bar{x}=3,62$; $\sigma=1,315$).

Seguidament, veiem que les víctimes adultes responsabilitzen més, en aquest ordre, els pares ($\bar{x}=3,24$; $\sigma=1,315$), els amics ($\bar{x}=3,21$; $\sigma=1,239$) i l'escola ($\bar{x}=2,38$; $\sigma=1,361$).

Les víctimes menors responsabilitzen més, per aquest ordre, la justícia ($\bar{x}=2,62$; $\sigma=1,163$), l'escola ($\bar{x}=2,54$; $\sigma=1,216$) i els pares ($\bar{x}=2,43$; $\sigma=1,345$); la policia, els amics i ells mateixos, consideren que tenen menys responsabilitat, amb la mateixa valoració ($\bar{x}=2,41$).

Si comparem les dades obtingudes entre les víctimes menors i les adultes observem que les diferències estadísticament significatives es troben en què els adults responsabilitzen més els pares ($t_{(93)} = -2,89$; $P < .01$) i els amics ($t_{(93)} = -3,14$; $P < .01$), i els menors més a ells mateixos ($t_{(93)} = 2,71$; $P < .01$) i la policia ($t_{(93)} = 1,96$; $P < .01$).

Podríem pensar que els adults, entenen que la part educativa correspon als pares i que les males companyies no afavoreixen el comportament dels infractors.

Els menors, a causa del moment evolutiu en el qual es troben, tendeixen a protegir el grup d'iguals i, per altra banda, es mostren contraris a les figures d'autoritat.

7.5 Satisfacció i valoració dels resultats obtinguts del Programa de mediació

Respecte a aquest apartat hem de dir que les víctimes que se senten satisfetes de la reparació econòmica, també valoren els acords aconseguits, el procés en la seva totalitat i aconsellarien la mediació a altres familiars o coneguts.

S'ha de mencionar que no hi ha una correlació directa entre millorar la idea de la justícia, entendre la situació de l'altre i solucionar el problema.

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

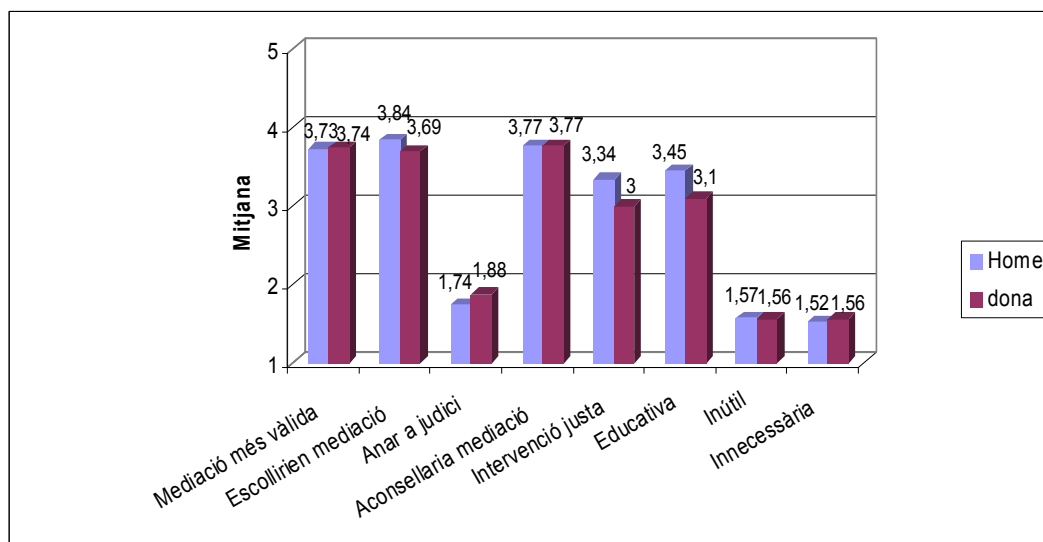
Per tant, es podria dir que en general, les víctimes se senten satisfetes amb el procés de mediació en la seva totalitat.

Respecte a la valoració que fan les víctimes del Programa de mediació tenim en compte les diferències, en relació amb el gènere i l'edat.

Si tenim en compte el *gènere de la víctima* podem dir, tal com s'observa al gràfic 20, que tant les dones com els homes en termes generals, donen una puntuació molt semblant en relació amb els ítems explorats.

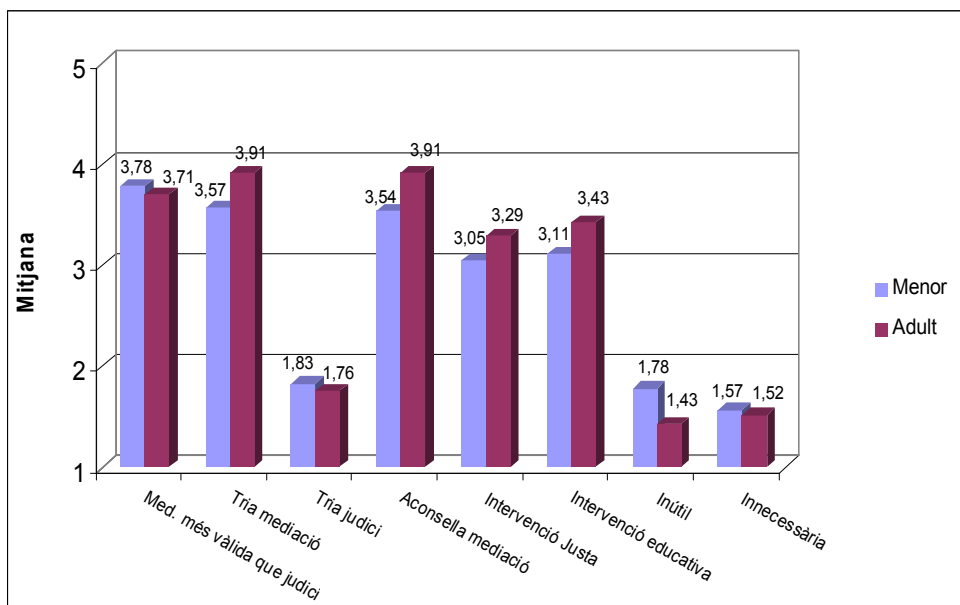
Malgrat aquest resultat podem mencionar algunes diferències, ja que els homes puntuen més alt que les dones, tornar a escollir la mediació davant una situació similar. També consideren la intervenció de la justícia més justa i més educativa que les dones.

Gràfic 20. Gènere de la víctima



Els homes valoren una mica més que les dones la intervenció de la justícia com una eina útil per resoldre la situació que es deriva de la denúncia de manera que tothom, víctimes, infractors i la mateixa comunitat i/o societat n'obtingui un benefici positiu.

Gràfic 21. Edat de la víctima



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

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

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

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

De tota aquesta informació podríem dir que les víctimes menors no tornarien a participar en un altre programa de mediació si tornessin a ésser víctimes en una altra situació, perquè consideren que és la justícia la que ha de donar una resposta a l'infractor, enfront de les víctimes adultes que tornarien a escollir la mediació per resoldre la denúncia per ells mateixos.

8. Infractors

A continuació mostrarem les dades obtingudes a l'enquesta respecte als menors infractors.

Entenem per menors infractors els joves majors de catorze anys i menors de 18 anys que presumptament han comès un fet delictiu tipificat en el Codi penal i als quals la Fiscalia de Menors els ha obert un expedient.

Presentarem els resultats obtinguts tenint en compte l'ordre de les dimensions analitzades a l'estudi.

8.1 Característiques censals dels menors imputats que participen en programes de mediació

Segons la distribució per gènere, els menors que participen en programes de mediació amb participació de la víctima, el 73,3% són nois i el 26,3% noies. Si comparem aquestes dades amb la població total de justícia, veiem que hi ha un percentatge més alt de noies en el Programa de mediació que en la població general de justícia juvenil, on les noies representen el 17 % de la població.

Els menors imputats que participen en aquest Programa generalment són primaris (76,3%), és a dir, és el seu primer expedient a justícia juvenil.

L'edat no és un indicador de més participació en el Programa de mediació, totes les edats presenten un nombre de menors semblant.

El 82,5% són de nacionalitat espanyola i el 17,5% estrangers. El seu lloc de residència, segons la província, és d'un 69,3% de residents a Barcelona, 20,2% a Girona i el 10,5% a Lleida.

Si mirem el tipus de fet hi ha 61,4% de menors que estan imputats per delictes (77,1% nois i 22,9% noies) i el 38,6% de menors imputats per faltes (68,2% nois i 31,8% noies). Pel que fa al tipus de fet en relació amb el gènere de l'infractor, trobem que els delictes contra les persones estan protagonitzats per nois en un percentatge del 63,8%, que representen el 44% dels nois infractors enquestats. En el 36,2% són noies, representant el 70% de les noies imputades enquestades.

Si diferenciem els fets que es produeixen contra les persones tenint en compte si hi ha hagut violència física o no n'hi ha hagut (amenaces, injúries) observem que els nois participen més activament en els delictes violents (65,3%). En canvi, quan es tracta de delictes sense violència el percentatge entre nois i noies està més equilibrat (55,6% nois i 44,4% noies). Pel que fa als delictes contra la propietat els nois imputats representen el 82,6% i les noies el 17,4%.

Una dada que ens ha cridat l'atenció és que si diferenciem entre els delictes de danys i els de robatori, trobem que els delictes qualificats com a danys han estat efectuats, en la seva totalitat, per nois (100%); en canvi, en els de robatori (aquí s'inclouen conjuntament furts i robatoris) la distribució ha estat de 76,5% de nois i 23,5% de noies.

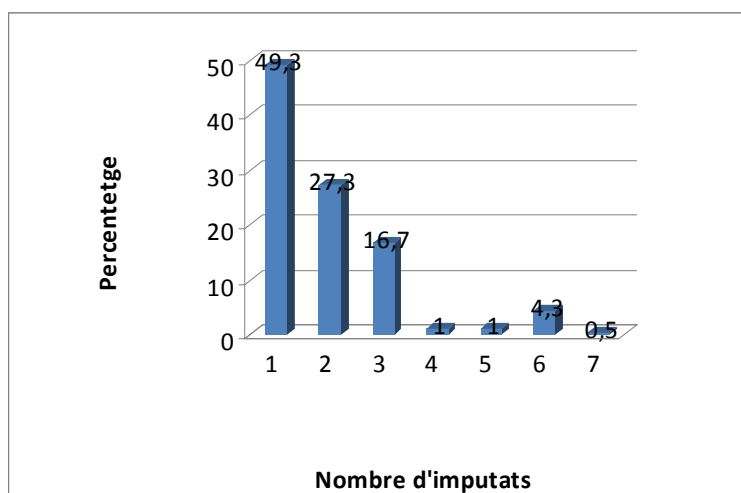
Quan hi ha combinació d'aquests dos tipus de delicte, contra la propietat i contra les persones, el 83,3% dels imputats són nois i el 16,7% noies.

Els fets que no estan inclosos en aquestes categories han estat classificats com a altres (recaptació, contra la seguretat vial, desordres públics...), els quals suposen el 2,6% dels fets i sempre han estat comesos per nois. Si combinem aquesta categoria amb els delictes contra la propietat, els imputats sempre han estat nois.

La relació entre l'edat i el tipus de fet ens indica que hi ha una distribució similar entre ells, per tant, tots els tipus de fets es donen a totes les edats.

En relació amb el nombre de menors imputats, tal com podem veure al gràfic 22, veiem que els menors acostumen a actuar sols en el 49,3% dels expedients. Pel que fa a les víctimes, la majoria dels expedients tenen una única víctima identificada. Per tant, dins del procés de mediació ens trobem, en la majoria dels casos amb una única víctima i un únic infractor.

Gràfic 22. Imputat



8.2 Informació sobre el coneixement previ, avaluació de la informació rebuda i la valoració de l'actitud de la mediadora

Respecte al fet de si els menors *havien sentit a parlar de la mediació* abans del primer contacte amb l'equip tècnic, les dades ens mostren que dels 114 menors enquestats, 66, és a dir, el 57,9%, no havien sentit a parlar del procés de mediació; en canvi, 48 sí que n'havien sentit a parlar, els quals representen el 42,1%.

Si relacionem aquesta dada amb la reincidència o no dels menors, no trobem diferències estadísticament significatives entre els dos grups. Dels reincidents, només el 33,3% havien sentit a parlar prèviament de la mediació. Aquesta dada pot estar reflectint diferents situacions: que els menors hagin respost tenint en compte la informació que tenien el primer cop que van ser denunciats, que els menors reincidents haguessin dut a terme el programa d'assessorament o que, en el cas d'haver participat en un programa de mediació, no recordessin la informació facilitada. De qualsevol manera, la no diferència entre els dos grups ens porta a considerar que la informació prèvia no està relacionada amb la reincidència.

Pel que fa al gènere en relació amb la informació prèvia tampoc no s'observen diferències significatives.

Analitzant les dades dels 48 menors que sí que havien sentit a parlar de la mediació, observem que alguns d'ells havien rebut informació prèviament per part de diferents col·lectius. Tal com s'observa a la següent taula, l'advocat és qui més habitualment n'ha informat els menors, seguit de l'equip tècnic, l'escola i els amics. Els que menys n'han informat són la Fiscalia i la policia.

Qui el va informar	Nre.
Advocat	26
Equip tècnic	18
Escola	17
Amics	12
Fiscalia	8
Policia	6

D'aquestes dades es desprèn que la informació prèvia que tenien els menors sobre la mediació no necessàriament es refereix a la mediació penal juvenil. Un gran nombre d'ells tenien coneixement per part de l'escola, ja que actualment algunes escoles estan introduint la mediació com una eina de resolució de conflictes.

Respecte a la valoració que fan els infractors sobre la informació donada per la mediadora, aquests l'han valorada com a *força útil* ($\bar{x}=3,54$; $\sigma=0,894$) i *suficient* ($\bar{x}=3,42$; $\sigma=0,727$), *molt poc confusa* ($\bar{x}=1,72$; $\sigma=0,672$) i *poc excessiva* ($\bar{x}=2,16$; $\sigma=1,035$).

Si comparem les respostes donades segons la reincidència, detectem que els reincidents l'han valorada com més útil, suficient i excessiva que els no reincidents. Aquestes diferències, no obstant això, només són estadísticament significatives en el cas de la utilitat ($t_{(112)} = 2,14$; $P < .01$).

Tampoc no hem trobat diferències estadísticament significatives segons el gènere dels infractors. Tant els nois com les noies valoren l'explicació de la mediadora de forma similar.

Pel que fa a l'actuació de la mediadora, l'infractor la descriu com a *molt* respectuosa ($\bar{x} = 4,01$; $\sigma = 0,887$), *força* comprensiva ($\bar{x} = 3,82$; $\sigma = 0,875$) i acollidora ($\bar{x} = 3,61$; $\sigma = 0,908$) poc distant ($\bar{x} = 2,06$; $\sigma = 1,058$) i *molt* poc incoherent ($\bar{x} = 1,54$; $\sigma = 0,640$).

Tenint en compte la reincidència dels infractors, caldria assenyalar que no s'observen diferències significatives entre les respostes de reincidents i no reincidents.

Pel que fa al gènere, igual que en l'apartat anterior, tampoc no s'observen diferències significatives en la valoració de l'actuació de la mediadora.

8.3 Motius de participació en el Programa

En aquest apartat es volen descriure els principals motius que tenen els infractors per a participar en el Programa de mediació.

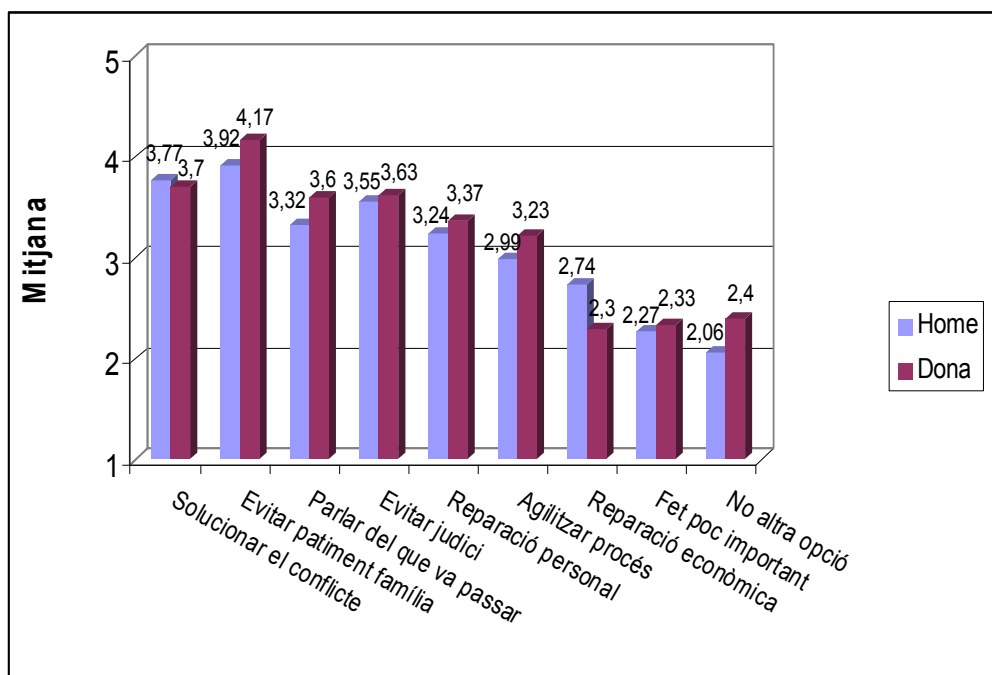
Motivacions	Mitjana
- Per evitar el patiment a la teva família	3,98
- Per participar en la solució del conflicte	3,75
- Per evitar el judici	3,57
- Per poder parlar del que va passar	3,39
- Per reparar / sentir-se reparat personalment al / com a perjudicat	3,27
- Per agilitar-ne el procés	3,05
- Per reparar/sentir-se reparada econòmicament al/com a perjudicat	2,62
- Perquè el fet era poc important	2,29
- Perquè no tenia una altra opció	2,15

Tal com es pot observar a la taula, la motivació principal dels menors per participar en el Programa és evitar el patiment de la família ($\bar{X}=3,98$; $\sigma=1,151$), seguit de participar en la solució del conflicte ($\bar{X}=3,75$; $\sigma=0,965$), evitar el judici ($\bar{X}=3,57$; $\sigma=1,129$) i parlar del que va passar ($\bar{X}=3,39$; $\sigma=1,036$).

Un cop descrites les tendències generals del grup d'infractors, s'ha analitzat si hi havia alguna diferència significativa segons el sexe, la reincidència i l'edat dels menors denunciats.

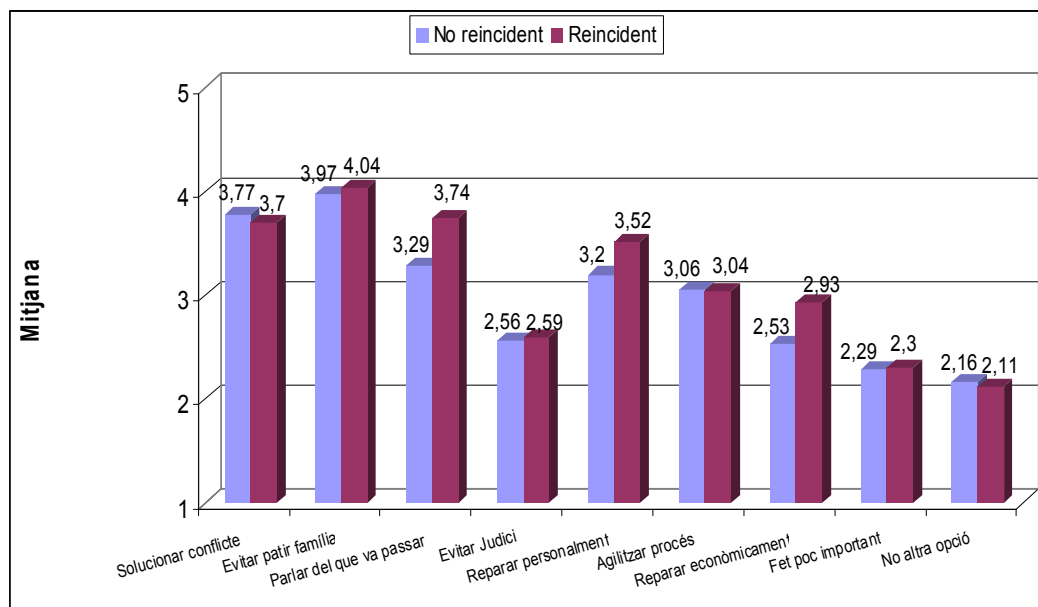
En el cas del gènere dels infractors no s'han trobat diferències significatives. Sí que podem observar, però, que els homes puntuen una mica més alt únicament en la motivació de participar en la solució del conflicte i reparar econòmicament, en la resta de motivacions les dones obtenen mitjanes més elevades.

Gràfic 23. Motivacions segons el gènere de l'infractor



També s'ha intentat detectar si hi havia diferències en les motivacions atenent a la reincidència dels menors. En aquesta ocasió sí que observem que els menors reincidents hi participen més per parlar del que va passar que els no reincidents ($t_{(112)} = 2,01$; $P < .01$).

Gràfic 24. Motivacions segons la reincidència

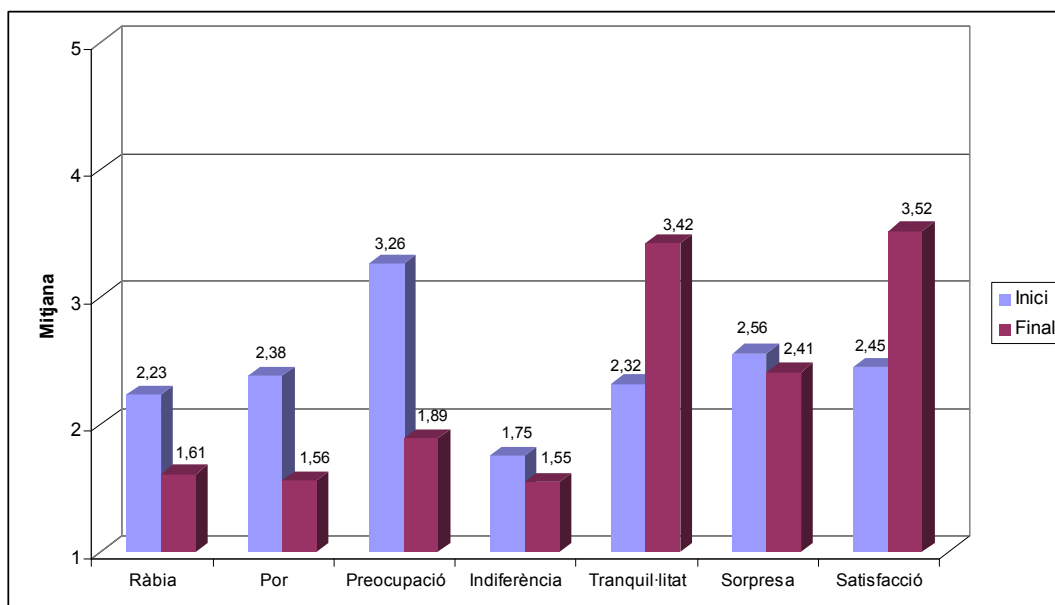


Una altra dada que s'ha tingut en compte ha estat l'edat de l'infractor. No hem observat cap diferència significativa en la relació entre les motivacions i l'edat de l'infractor.

8.4 Els sentiments dels infractors

Aquest punt intenta reflectir quins són els sentiments dels infractors tant a l'inici com al final de la mediació. També s'han comparat els seus sentiments segons el gènere i la reincidència.

Gràfic 25. Sentiments dels infractors a l'inici i al final

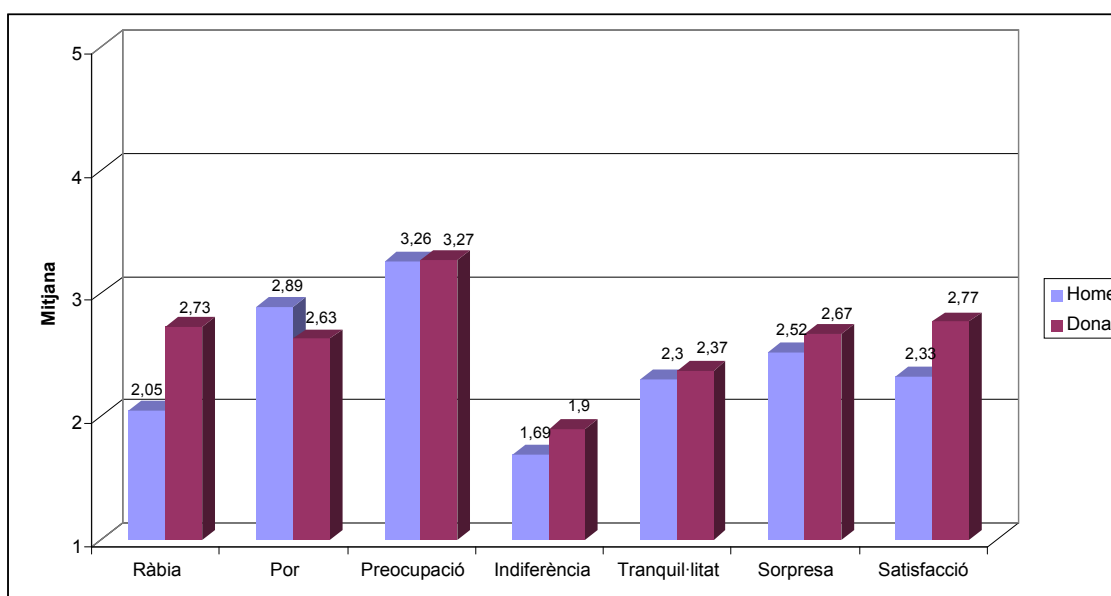


Com es pot observar en el gràfic 25, quan *s'inicia* la mediació els menors infractors han valorat com el sentiment més present la preocupació ($\bar{x}=3,26$; $\sigma=1,031$), seguit de sorpresa ($\bar{x}=2,56$; $\sigma=0,996$), satisfacció ($\bar{x}=2,45$; $\sigma=1,234$), por ($\bar{x}=2,38$; $\sigma=1,178$), tranquil·litat ($\bar{x}=2,32$; $\sigma=0,905$) i ràbia ($\bar{x}=2,23$; $\sigma=1,227$). El menys valorat és la indiferència ($\bar{x}=1,75$; $\sigma=0,839$).

En *finalitzar* el programa, els sentiments més presents són la satisfacció ($\bar{x}=3,52$; $\sigma=1,058$) i la tranquil·litat ($\bar{x}=3,42$; $\sigma=0,958$). S'observa, en la línia dels resultats generals, que hi ha un augment d'aquests dos sentiments. En la resta de sentiments es produeix una disminució, que és més marcada en els casos de la preocupació, la por i la ràbia.

En relació amb el gènere de l'infractor i els seus sentiments, com es pot observar en el gràfic 26, les dones infractores senten a l'inici més satisfacció, indiferència, tranquil·litat, ràbia i sorpresa que els homes. En canvi, els homes infractors senten més por. Aquestes diferències són significatives únicament en el cas de la ràbia.

Gràfic 26. Els sentiments a l'inici segons el gènere de l'infractor



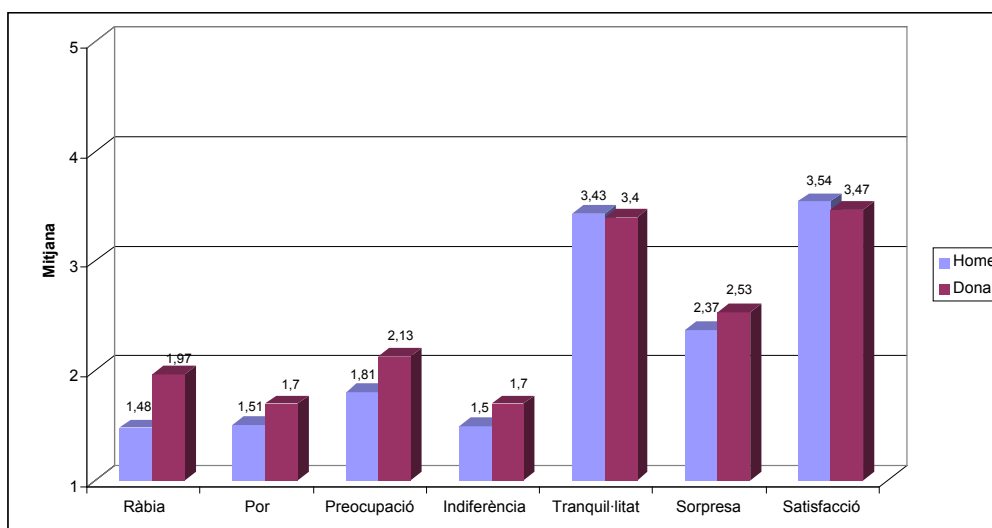
Els sentiments més presents al final del procés són, tant en homes com en dones, satisfacció, tranquil·litat i sorpresa, i amb uns valors força semblants. L'ordre de la valoració de la resta del sentiments sí que canvia entre homes i dones.

Com es pot observar en el gràfic 27, els homes presenten, per aquest ordre, preocupació, por, indiferència i ràbia. En canvi, per a les dones la ràbia és un sentiment més present i se situa per darrere de la preocupació.

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

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

Gràfic 27. Els sentiments al final segons el gènere de l'infractor

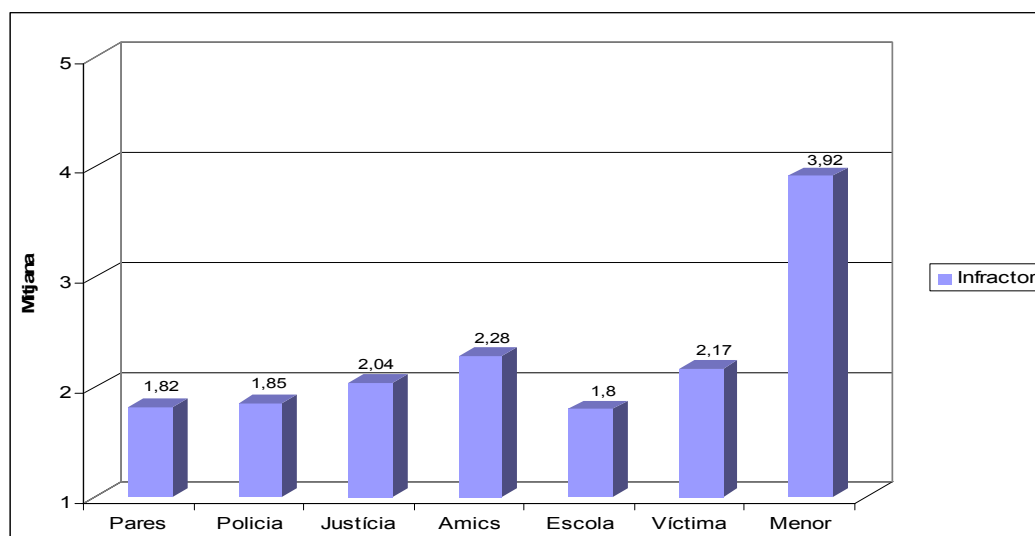


En el cas del menors infractors, si diferenciem entre primaris o reincidents, no observem cap diferència significativa respecte als sentiments manifestats durant el Programa de mediació, ja fossin referits a l'inici o al final. Únicament es podria assenyalar una tendència en el sentiment de ràbia al final de la mediació dels menors primaris, que seria superior en comparació amb els reincidents.

8.5 L'atribució de responsabilitat del fet delictiu

L'interès d'aquest apartat és saber qui pensen els infractors que té responsabilitat sobre els fets. També s'analitzaran les diferències que poden haver-hi segons el gènere i la reincidència.

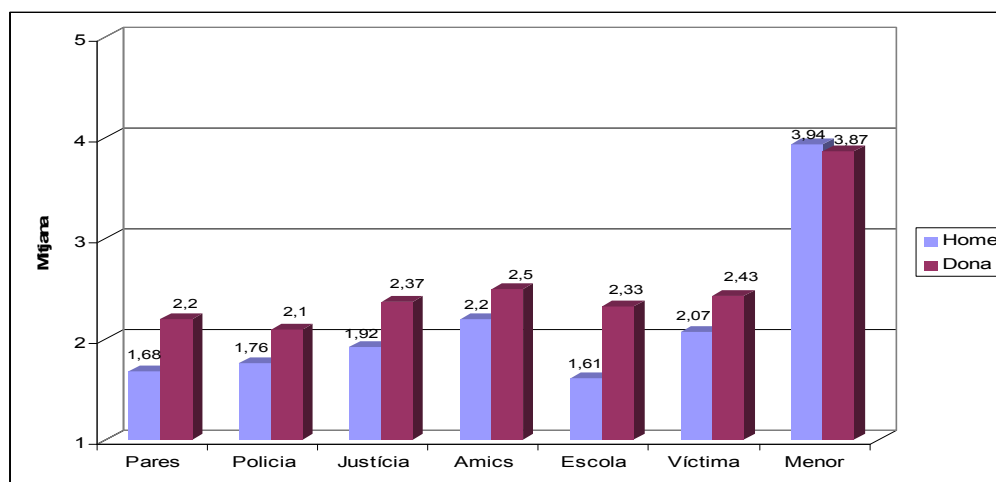
Gràfic 28. Responsabilitat en els fets



Tal com veiem al gràfic, els menors s'atribueixen a ells mateixos la responsabilitat sobre els fets ($\bar{X}=3,92$; $\sigma=0,997$). Seguidament consideren responsables als amics ($\bar{X}=2,28$; $\sigma=1,194$), la víctima ($\bar{X}=2,17$; $\sigma=1,323$) i la justícia ($\bar{X}=2,04$; $\sigma=1,182$). Els últims grups als quals responsabilitzen són a la policia ($\bar{X}=1,85$; $\sigma=1,107$), els pares ($\bar{X}=1,82$; $\sigma=1,216$) i l'escola ($\bar{X}=1,80$; $\sigma=1,146$).

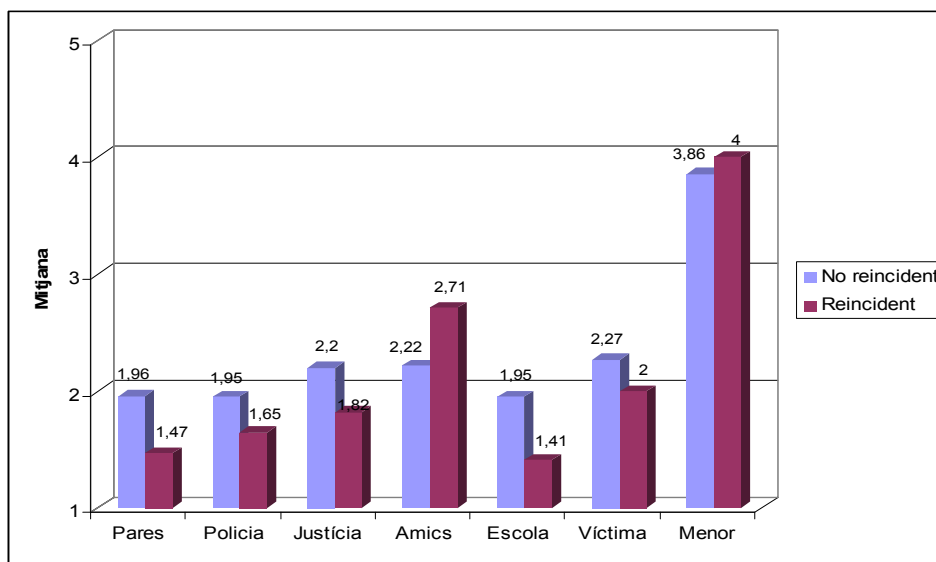
Quant al gènere, observem que els nois es responsabilitzen més a si mateixos que les noies i que les noies en general atribueixen més la responsabilitat als altres grups. Les diferències són significatives en relació amb l'atribució de la responsabilitat als pares ($t_{(112)} = -2,044$; $P < .01$), a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

Gràfic 29. Responsabilitat segons el gènere



Respecte a la reincidència, d'acord amb el gràfic 30, els infractors de manera general, assumeixen més la seva pròpia responsabilitat quant al fet delictiu. Malgrat que no hi ha diferències estadísticament significatives, els reincidents responsabilitzen més els amics i les víctimes, i els no reincidents més a les víctimes i després als amics.

Gràfic 30. Responsabilitat segons reincidència



8.6 Satisfacció respecte als resultats obtinguts

Els infractors consideren haver aconseguit *força* el que esperaven participant en la mediació ($\bar{x}=3,57$; $\sigma=0,872$). També estan *força* satisfets amb els acords ($\bar{x}=3,63$; $\sigma=0,915$) i l'actitud de l'altra part ($\bar{x}=3,44$; $\sigma=0,987$). La satisfacció quant a la reparació econòmica és *força* ($\bar{x}=3,42$; $\sigma=0,958$).

Els infractors també es mostren *força* satisfets amb el procés en la seva totalitat ($\bar{x}=3,70$; $\sigma=0,841$).

Tenint en compte el gènere dels infractors, observem que únicament s'han trobat diferències significatives quant a la valoració dels acords. Els nois se senten més satisfets que les noies ($t_{(112)} = 2,36$; $P < .01$).

Quant a la reincidència, no es detecta cap diferència significativa respecte a la satisfacció dels resultats obtinguts en el procés de mediació.

8.7 Valoració del programa

En aquest apartat es parlarà de la valoració que fan els infractors del Programa de mediació. També es tindran en compte les diferències que poden haver-hi segons els seu gènere i la reincidència.

Els infractors consideren que la mediació ha estat més vàlida que anar a judici ($\bar{x}=4,04$; $\sigma=0,856$). Creuen que el procés s'ha desenvolupat *força* segons la informació inicial ($\bar{x}=3,60$; $\sigma=0,817$).

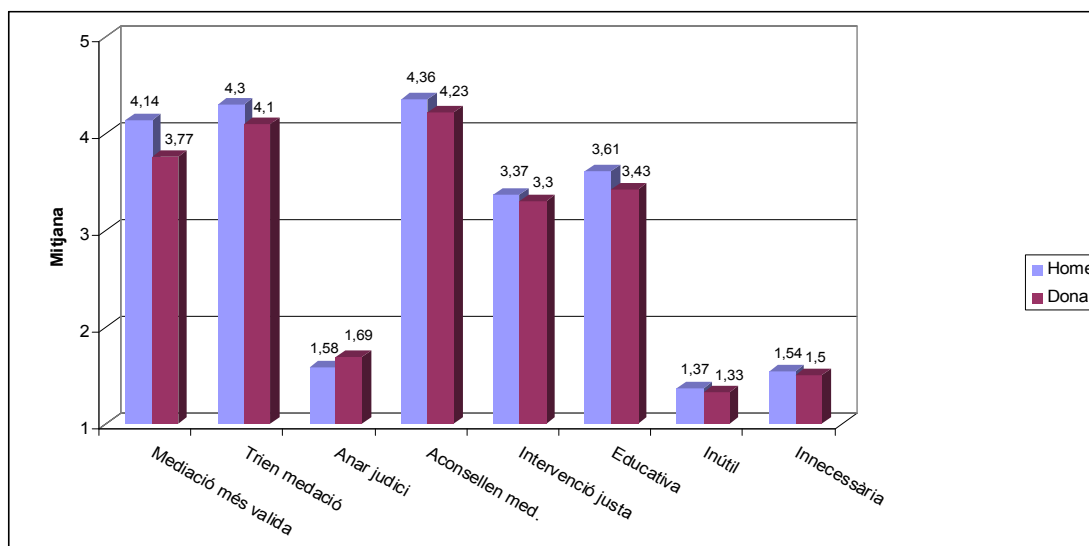
Quant als resultats de la mediació, valoren que aquesta els ha permès *força* entendre la situació de l'altre ($\bar{x}=3,60$; $\sigma=0,957$), millorar la idea de la justícia ($\bar{x}=3,31$; $\sigma=0,970$) i solucionar un problema ($\bar{x}=3,80$; $\sigma=0,914$).

En una situació similar escollirien *molt* fer mediació ($\bar{x}=4,25$; $\sigma=0,847$) i *molt poc* judici ($\bar{x}=1,51$; $\sigma=0,767$).

La intervenció de la justícia els ha semblat *força* justa ($\bar{x}=3,35$; $\sigma=0,941$) i educativa ($\bar{x}=3,56$; $\sigma=0,873$) i *molt poc* inútil ($\bar{x}=1,36$; $\sigma=0,500$) i innecessària ($\bar{x}=1,53$; $\sigma=0,778$).

En relació amb el gènere dels infractors, la majoria d'homes han respost amb una puntuació superior a la de les dones a totes les preguntes d'aquest apartat, a excepció de la pregunta sobre si escollirien anar a judici en cas de trobar-se en una situació semblant.

Gràfic 31. Gènere de l'infractor



Ara bé, l'única diferència estadísticament significativa ($t_{(112)} = 2,09$; $P < .01$) la trobem quan els homes consideren la mediació *molt* més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes ($\bar{x}=4,14$; $\sigma=0,809$) enfront de les dones ($\bar{x}=3,77$; $\sigma=0,935$).

En relació amb la reincidència, no s'observen diferències estadísticament significatives en cap de les valoracions efectuades pels menors infractors sobre el Programa de mediació.

9. Comparativa entre víctimes i infractors

En aquest apartat es recullen les diferències estadísticament significatives que s'han trobat de comparar els grups de víctimes i infractors en les diferents dimensions analitzades.

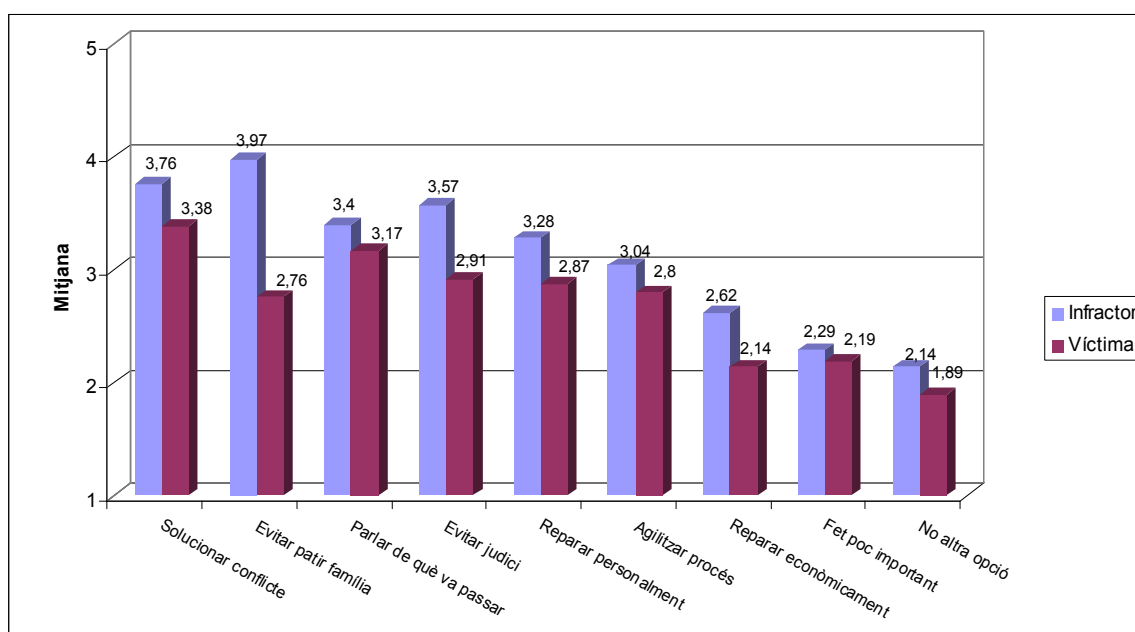
9.1 Informació sobre el coneixement previ, avaluació de la informació rebuda i valoració de l'actitud de la mediadora

Pel que fa a aquest apartat, no s'observen diferències estadísticament significatives entre les víctimes i els infractors. Quan correlacionem les variables de tipus de delicte i informació oferta, trobem que amb independència del tipus de delicte, tant infractors com víctimes, valoren adequada la informació donada per la mediadora.

9.2 Motius de participació en el Programa

En aquest apartat s'observa que les diferències estadísticament significatives entre infractor i víctima que motiven la seva participació en el Programa són les següents: els infractors han puntuat de forma més elevada reparar econòmicament ($t_{(207)} = 2,92$; $P < .01$), reparar personalment ($t_{(207)} = 2,47$; $P < .01$), evitar el judici ($t_{(207)} = 3,92$; $P < .01$), participar en la solució del conflicte ($t_{(207)} = 2,75$; $P < .01$) i evitar patiment a la família ($t_{(207)} = 7,0$; $P < .01$) mentre que en les víctimes la puntuació és més baixa, ja que és ($t_{(93)} = 2,94$; $P < .01$) reparar econòmicament, ($t_{(93)} = 2,49$; $P < .01$) personalment ($t_{(93)} = 3,88$; $P < .01$) per evitar el judici ($t_{(93)} = 2,74$; $P < .01$) participar per solucionar el conflicte ($t_{(93)} = 6,80$; $P < .01$) per evitar el patiment de la família.

Gràfic 32. Motivacions dels infractors i de les víctimes



D'acord amb el que s'observa en el gràfic número 32, no s'han trobat diferències estadísticament significatives en les motivacions següents de víctimes i infractors: agilitar-ne el procés, parlar del que va passar, no tenia una altra opció, és un fet poc important.

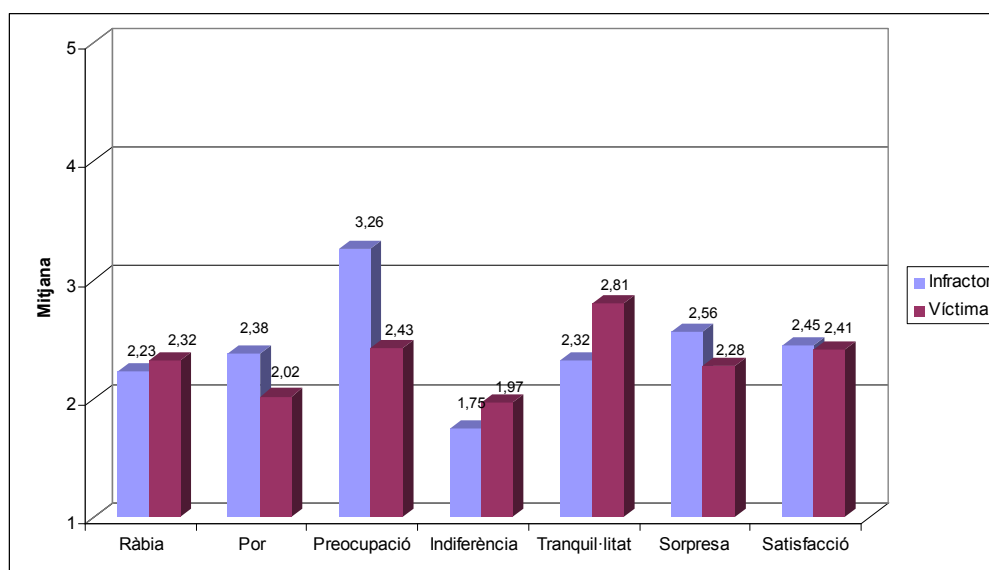
Pel que fa a l'edat no s'observa cap diferència significativa en la relació amb les expectatives.

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

9.3 Sentiments dels infractors i les víctimes

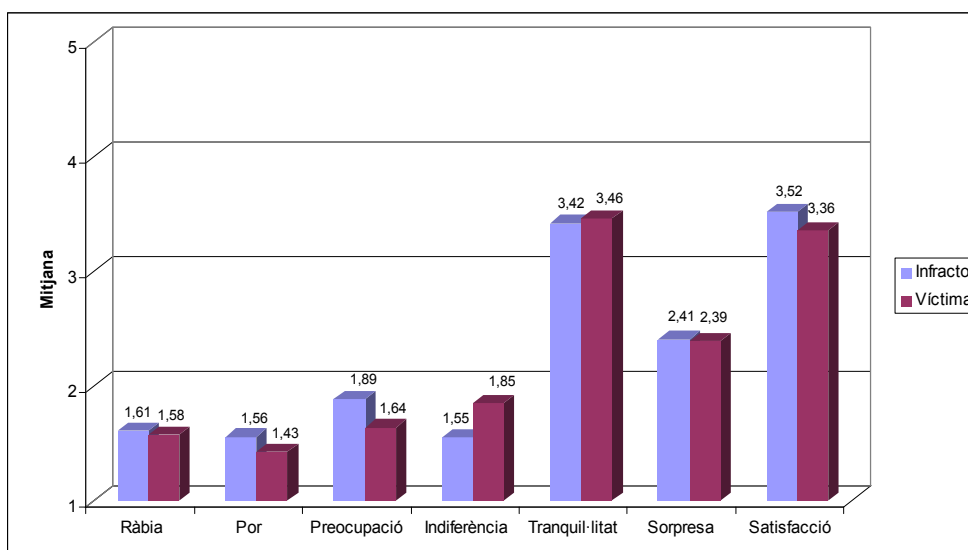
Tal com s'indica al gràfic numero 33, en comparar els resultats d'infractors i víctimes a l'inici del procés veiem que el sentiment de preocupació és molt més present en els infractors i menys el de por, sorpresa i satisfacció. En canvi, les víctimes puntuen més alt en els casos d'indiferència, tranquil·litat i ràbia.

Gràfic 33. Sentiments a l'inici dels infractors i víctimes



A l'inici del procés de mediació trobem que aquestes diferències són estadísticament significatives en els casos de por ($t(207) = 2,25$; $P < .01$), preocupació ($t(207) = 5,62$; $P < .01$), i sorpresa ($t(207) = 2,05$; $P < .01$), indiferència ($t(207) = 1,84,74$; $P < .01$) i tranquil·litat ($t(207) = 3,82$; $P < .01$). Els infractors senten més preocupació, por i sorpresa. Les víctimes senten més indiferència i tranquil·litat que els infractors.

Gràfic 34. Sentiments al final dels infractors i víctimes



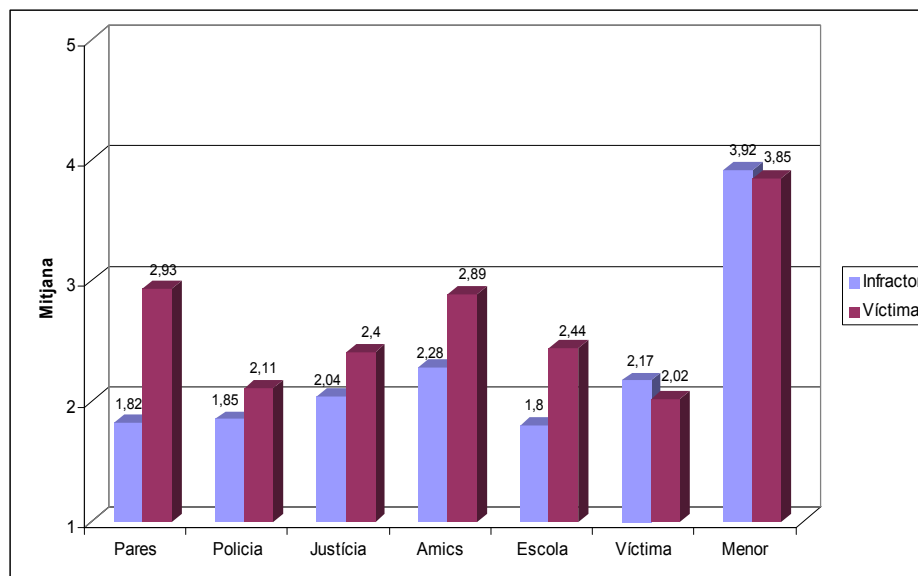
D'acord amb el gràfic numero 34, es detecta que en finalitzar el procés de mediació, els infractors es mostren més satisfets, sorpresos, preocupats, espantats i enrabiats que les víctimes. Aquestes se senten més tranquil·les i indiferents que els infractors.

S'observa que aquestes diferències són estadísticament significatives en els sentiments de preocupació ($t_{(207)} = 2,09$; $P < .01$) i d'indiferència ($t_{(207)} = -2,74$; $P < .01$). Al final de la mediació els infractors senten més preocupació i les víctimes més indiferència. Respecte als altres sentiments no hi ha diferències significatives.

9.4 L'atribució de la responsabilitat en el fet delictiu

En aquest apartat s'analitzen les diferències que hi ha entre les víctimes i els infractors en l'atribució de la responsabilitat en els fets.

Gràfic 35. Responsabilitat segons infractor – víctima



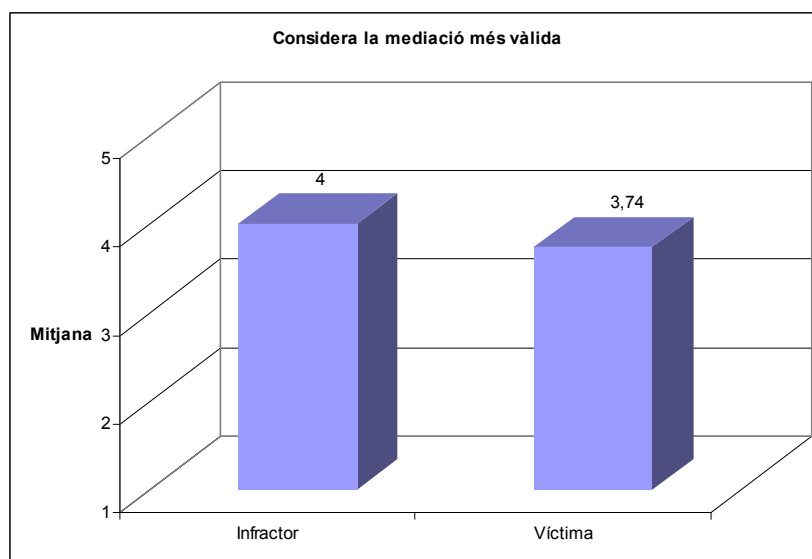
Tal com s'observa en el gràfic numero 35, les víctimes consideren més responsables els menors infractors ($\bar{x}=3,85$; $\sigma=1,11$), els pares ($\bar{x}=2,93$; $\sigma=1,378$), els amics ($\bar{x}=2,89$; $\sigma=2,89$) i l'escola ($\bar{x}=2,44$; $\sigma=1,302$) mentre que els infractors es consideren més responsables ells mateixos ($\bar{x}=3,92$; $\sigma=0,997$), els amics ($\bar{x}=2,28$; $\sigma=1,194$) i la víctima ($\bar{x}=2,17$; $\sigma=1,323$).

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

9.5 Valoració del Programa

En aquest apartat es recullen les diferències estadísticament significatives dels resultats obtinguts a les preguntes formulades, segons si les respostes han estat donades pels infractors o per les víctimes.

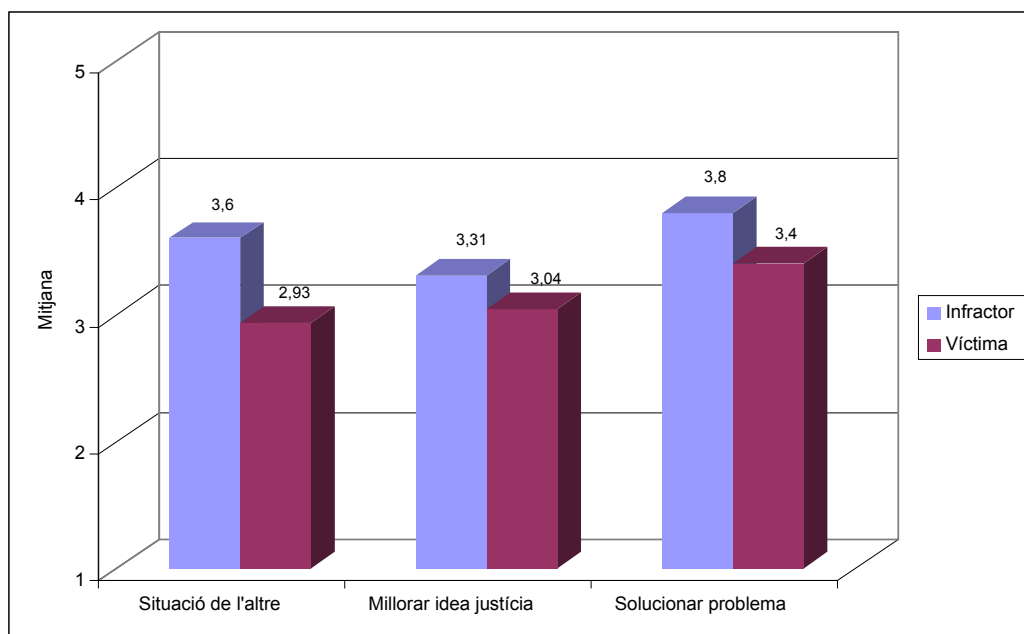
Gràfic 36. Valoració de la mediació



Tal com s'observa en el gràfic número 36, pel que fa a *considerar la mediació com a opció més vàlida que anar a judici* per tal d'evitar nous delictes, s'observa que els infractors tendeixen a escollir-la més ($\bar{X}=4,04$; $\sigma=0,56$) que les víctimes ($\bar{X}=3,74$; $\sigma=1,002$), malgrat que no hi ha diferències estadísticament significatives.

A continuació es recull *la valoració del que ha permès, als infractors i a les víctimes, participar en el Programa de mediació*.

Gràfic 37. Què ha permès participar en la mediació?

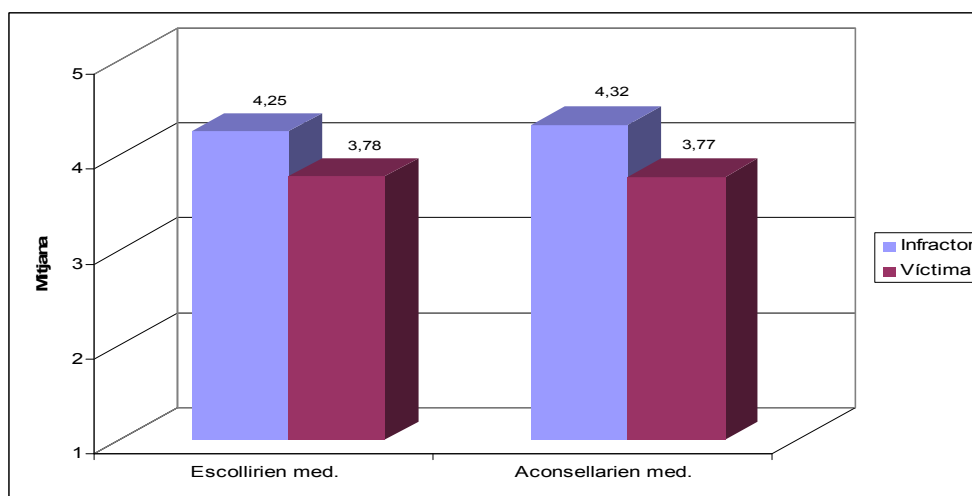


Pel que fa a si la mediació els va permetre entendre la situació de l'altre ens trobem que la valoració que fa l'infractor és superior ($\bar{x}=3,60$; $\sigma=3,60$), enfront a la de la víctima que ho valora més baix ($\bar{x}=2,93$; $\sigma=1,054$), diferència que és estadísticament significativa ($t_{(207)} = 4,81$; $P < .01$).

Pel que fa a la pregunta de si la mediació els havia permès millorar la idea de la justícia, no hi ha una diferència significativa però sí que s'observa una tendència a valorar la mediació com una eina que ha permès millorar la idea de la justícia més als infractors ($\bar{x}=3,31$; $\sigma=0,970$) que a les víctimes ($\bar{x}=3,04$; $\sigma=0,988$).

Quant a la pregunta de si la mediació els havia permès solucionar un problema, la diferència entre infractors i víctimes, en aquest cas és estadísticament significativa ($t_{(207)} = 2,96$; $P < .01$), i la mediació és més valorada pels infractors en ($\bar{x} = 3,80$; $\sigma=0,914$) que per les víctimes ($\bar{x} = 3,40$; $\sigma=1,025$).

Gràfic 38. Diferències entre víctima i infractor



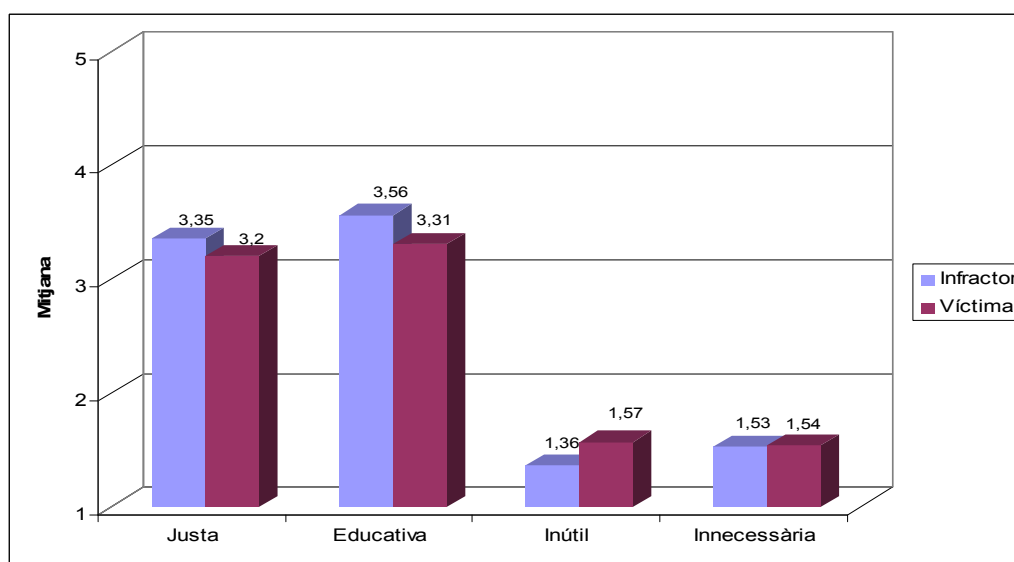
Pel que fa a la pregunta si en una situació similar escollirien la mediació o bé anar a judici, observem diferències estadísticament significatives en el cas d'escollir la mediació ($t_{(207)} = 3,62$; $P < .01$), els infractors ($\bar{x}=4,25$; $\sigma=0,847$) escollirien més la mediació que les víctimes ($\bar{x}=3,78$). Quant al judici, les víctimes ($\bar{x}=1,64$; $\sigma=0,933$) l'escullen més que els infractors ($\bar{x}=1,51$; $\sigma=0,767$).

A l'hora d'aconsellar la mediació a familiars i/o coneguts si es trobessin en una situació semblant, també s'observen diferències significatives l'infractor ($\bar{x}=4,32$; $\sigma=0,735$)

aconsellaria la mediació ($t_{(207)} = 4,94$; $P < .01$) enfront de la víctima que l'aconsellaria menys ($\bar{x} = 3,77$; $\sigma = 0,893$).

A continuació podem observar la valoració que fan els infractors i les víctimes de la intervenció de la justícia.

Gràfic 39. Intervenció de la justícia segons infractors i víctimes



Tal com s'observa en aquest gràfic (39), pel que fa a la pregunta si els *ha semblat justa i educativa, inútil i innecessària la intervenció de la justícia*, no observem diferències significatives quant a considerar-la justa i innecessària. Tot i així, els infractors ($\bar{x} = 3,35$; $\sigma = 0,0941$) la consideren més justa que les víctimes ($\bar{x} = 3,20$; $\sigma = 0,941$) i per contra les víctimes ($\bar{x} = 1,54$; $\sigma = 0,727$) la consideren més innecessària que els infractors ($\bar{x} = 1,53$; $\sigma = 0,778$).

Sí que s'observen diferències estadísticament significatives, quant a considerar-la educativa ($t_{(207)} = 2,09$; $P < .01$) i inútil ($t_{(207)} = 2,33$; $P < .01$). En aquest cas, els infractors ($\bar{x} = 3,56$; $\sigma = 0,873$) la valoren més educativa que les víctimes ($\bar{x} = 3,31$; $\sigma = 0,888$) i d'altra banda, les víctimes ($\bar{x} = 1,57$; $\sigma = 0,781$) la consideren més inútil que els infractors ($\bar{x} = 1,36$; $\sigma = 0,500$).

10. Conclusions

Un cop revisats els resultats i les comparatives segons grups específics, es va dur a terme l'anàlisi multivariada. Com s'ha comentat a l'apartat de metodologia, aquest tipus de prova estadística no compara parells de variables sinó que treballa amb conjunts (en alguns casos, totes les variables utilitzades en l'estudi) de variables que es van comparant entre elles.

Les anàlisis efectuades són les que permeten caracteritzar grups (a partir d'una variable criteri, com pot ser el fet de ser infractor o víctima, home o dona, el tipus de delicte, etc.) a partir del conjunt de variables presents en la base de dades. Hem optat per utilitzar les variables criteri infractor – víctima, trobada – no trobada, falta – delicte i la relació entre les parts implicades (familiars, coneguts o desconeguts).

Aquesta anàlisi ens ha permès conèixer i veure des d'una perspectiva més global la interrelació que s'està produint entre totes les variables, i permetre'ns, en alguns casos, replantejar-nos hipòtesis i línies de treball.

10.1 Infractor – víctima

10.1.1 Infractor

En el grup dels infractors es detecta que els fets se solen haver produït a les comarques del Barcelonès, Vallès Occidental i Oriental, Baix Llobregat, Maresme, Gironès, Urgell i la Selva.

Consideren que la responsabilitat dels fets per part dels pares, els amics, l'escola i la justícia és *molt poca*.

Van conèixer el Programa de mediació a través del seu advocat i han decidit participar *molt* o *força* en el Programa per evitar fer patir la família, evitar el judici i per reparar el dany.

Troben que les explicacions de la mediadora han estat *molt* excessives i la seva actuació *força* acollidora, respectuosa, distant i comprensiva, però *molt poc* imparcial.

El nombre de víctimes que participa en la mediació és 1.

En iniciar la mediació, sentien *força* o *molta* preocupació i por i *poca* tranquil·litat i en finalitzar-la *força* preocupació, *poca* por i *molta* satisfacció.

Quant als resultats del procés, els infractors solen estar *molt* satisfets amb els acords, l'actitud de l'altra part i amb el procés en la seva totalitat.

Creuen que la mediació els ha permès *molt* entendre l'altra part i solucionar un problema i si es trobessin en una situació semblant escollirien *moltíssim* la mediació. A l'últim, són del parer que la justícia ha estat *molt* educativa.

10.1.2 Víctima

Respecte al grup de víctimes, les comarques més característiques on han ocorregut els fets són Barcelonès, Vallès Occidental i Oriental, Maresme, la Selva, Baix Llobregat, Alt Empordà, Segrià i Gironès.

La responsabilitat del fet delictiu creuen que és *molt* o *força* deguda a pares, amics i la justícia, al contrari que els infractors.

Les víctimes solen participar en la mediació *poc* o *molt poc* per evitar judici, sentir-se reparat, per evitar patiment a la família o parlar del que va passar a diferència dels infractors.

El nombre de víctimes que hi participen són 1 o 2.

En iniciar el procés de mediació senten *força* o *molta* tranquil·litat i indiferència i *molt poca* por i preocupació, al contrari que els infractors.

La mediació els ha permès *poc* solucionar un problema i entendre la situació de l'altre, alhora que han aconseguit menys del que esperaven de la mediació, al contrari que els infractors.

Malgrat això en una situació semblant escollirien *força* judici i mediació, al mateix temps que aconsellarien *força* la mediació a familiars i coneguts.

També consideren que la mediació és *poc* vàlida per evitar nous delictes i consideren que la intervenció de la justícia és *força* inútil.

10.2 Amb trobada – sense trobada

10.2.1 Trobada

L'àmbit territorial de residència de les persones que participen en la mediació directa és Barcelona i el Vallès Oriental.

En els casos on hi ha mediació directa, o sigui, amb trobada entre les parts, es dona la conciliació i la tendència és que no hi hagi escrit de reflexió.

Els tipus de delictes que solen ser objecte de mediació són faltes i, més concretament, contra les persones, essent-ne el grau de coneixement de familiars o coneguts.

En aquests casos el nombre de víctimes sol ser de 3 i el d'infractors, 2 o 1. Tot i que en el moment de la trobada tendeixen a participar un infractor i una única víctima.

Respecte a l'atribució de la responsabilitat es creu que el menor en té *força* sobre els fets. La víctima *força* o *molta*, l'escola *molta* i els amics *poca*.

Tant l'infractor com la víctima han participat *molt poc* per sentir-se reparats i *poc* per agilitar-ne el procés. A més, han aconseguit *poc* el que esperaven i la participació en la mediació els ha permès *molt poc* millorar la idea de justícia i *poc* solucionar el problema. Alhora valoren que el grau de satisfacció amb els acords és *poc*. Tendeixen a sentir *molt poca* sorpresa i *força* ràbia al final de la mediació. Tot i aquestes valoracions, aconsellarien *força* la mediació a familiars i coneguts.

Ambdues parts tendeixen a considerar l'actuació de la medidora com a imparcial, amb una valoració de *moltíssim*.

10.2.2 Sense trobada

En els casos de mediació indirecta, l'àmbit territorial de residència de les persones que hi participen és la província de Girona.

En aquests casos es tendeix a fer escrits de reflexió, i es dóna també la conciliació i altres maneres de reparació.

Els tipus de delictes que són objecte de mediació són delictes contra la propietat i víctima i infractor solen ser desconeguts. Entre la data dels fets i l'oferiment de la mediació passa com a màxim un mes.

En aquests casos, el nombre de víctimes sol ser de 2 i el nombre d'infractors, 2, 4 o més de 4.

Respecte a l'atribució de la responsabilitat es creu que ambdós tendeixen a atorgar *molt poca* a la víctima i *molt poca* a l'escola.

Tant l'infractor com la víctima hi ha participat *força* per evitar el judici, agilitar-ne el procés i per reparar el dany i sentir-se reparat econòmicament. La mediació els ha permès millorar molt la idea de la justícia i la seva intervenció els ha semblat *molt* justa. Tendeixen a sentir *molta* sorpresa al final de la mediació. En una situació similar escollirien *molt poc* anar a judici i aconsellarien *molt* la mediació a familiars i coneguts.

Ambdós no van ser informats sobre la mediació per part de l'escola. Es valora l'explicació donada per la medidora com a *molt* suficient.

10.3 Falta – delicte

10.3.1 Falta

Quan es fa la mediació per un fet tipificat com a falta, solen ser faltes contra les persones. Habitualment han passat tres mesos des dels fets fins a l'oferiment de la mediació al menor.

L'àmbit territorial és Barcelona, l'infractor sol residir al Maresme i al Vallès Oriental i la víctima al Maresme i al Segrià. La província dels fets és Barcelona.

En aquests casos l'explicació de la mediadora s'ha valorat com a *força* útil i suficient i la seva actuació *moltíssim* amable.

Les parts participen bastant per parlar del que va passar. Se sol fer trobada i no escrit de reflexió ni reparació econòmica. Infractor i víctima són coneguts. La víctima sovint és menor. El nombre d'imputats que fan la mediació és 1.

Responsabilitzen dels fets *moltíssim* als pares, *força* al menor, la víctima i l'escola i *poc* a la justícia.

En iniciar la mediació sentien *poca* sorpresa i *força* indiferència. En finalitzar, *poca* satisfacció i *moltíssima* tranquil·litat.

Consideren que la mediació ha permès *poc* solucionar un problema i entendre la situació de l'altre. La satisfacció quant a la totalitat del procés és *poca*. Amb els acords trobem que o bé és *poca* o bé *moltíssima*.

10.3.2 Delicte

En els casos en què s'ha fet la mediació per un delicte, els fets habitualment han estat contra la propietat o la categoria d'altres. L'àmbit territorial és Girona i la residència del menor Urgell.

L'explicació de la mediadora ha estat valorada com a *molt* suficient, *molt* útil i *molt poc* excessiva. La seva actuació *molt* imparcial i amable.

La motivació per participar-hi és *molt* per parlar del que va passar i *força* per sentir-se reparats econòmicament. Generalment no s'ha organitzat cap trobada i, en canvi, sí un escrit de reflexió i/o reparació econòmica. L'infractor i la víctima o perjudicat són desconeguts i el nombre d'imputats canvia entre 2 i 4. Sovint hi ha dues víctimes.

En aquests casos es responsabilitza *molt* el menor i *molt poc* la víctima i l'escola.

En iniciar la mediació sentien *molta* sorpresa i en acabar-la, *molta* tranquil·litat i satisfacció.

Consideren que la mediació els ha permès *molt* entendre la situació de l'altre i estan *molt* satisfets amb els acords i amb la reparació econòmica.

La intervenció de la justícia els ha semblat *molt* justa i educativa i aconsellarien la mediació *molt* i *moltíssim* a familiars i coneguts. Consideren que han aconseguit *molt* el que esperaven i, si es trobessin en una situació semblant, escollirien *molt* la mediació.

10.4 Familiars – coneguts – desconeguts

S'ha intentat conèixer el perfil segons la relació que mantinguessin les parts implicades en el conflicte.

10.4.1 Familiars

En els casos en què la relació entre infractor i víctima era de familiar trobem que els fets solen ser contra les persones. Hi ha un imputat de quinze anys i la víctima és una dona adulta (la mare) a qui es responsabilitza poc.

Des de la data dels fets fins a la data d'oferiment a la víctima han transcorregut sis mesos.

L'explicació que els hi ha ofert la mediadora es considera *poc* excessiva i la seva actuació els ha semblat *moltíssim* imparcial i amable.

Generalment han participat en el procés *poc* per agilitar-ne el procés o per evitar el judici. S'hi acostuma a organitzar una trobada.

Consideren que la mediació els ha permès *poc* solucionar un problema i que han aconseguit *poc* el que esperaven participant en la mediació.

10.4.2 Coneguts

Quan les parts són coneguts però no família hem vist que els fets habitualment són faltes contra les persones. Solen haver-hi quatre o més imputats, de gènere femení, i tres víctimes menors a qui es responsabilitza molt.

Des de la data dels fets fins a l'oferiment al menor han passat tres mesos i fins a l'oferiment a la víctima, sis.

Generalment ha informat l'advocat sobre la mediació. La motivació per participar-hi és *poc* per sentir-se/ser reparat econòmicament, *força* per agilitar-ne el procés i *moltíssim* per evitar el judici.

En aquests casos el procés es desenvolupa amb trobada i no hi ha reparació econòmica ni escrit de reflexió.

En iniciar la mediació sentien *molta* preocupació. Quan s'acaba, *poca* preocupació i *poca* indiferència.

Pensen que la mediació ha permès *poc* entendre la situació de l'altra part però sí millorar *força* la idea de la justícia. La satisfacció amb els acords és *molíssima* i creuen que la mediació és *molt* més vàlida que anar a judici per evitar nous delictes.

10.4.3 Desconeguts

En els casos en què l'infractor i la víctima o perjudicat són desconeguts trobem que els fets solen ser delictes contra la propietat. Sol haver-hi un imputat, home, de 17 anys, resident a Barcelona. La víctima és adulta.

Ha passat un mes o menys des dels fets fins a l'oferiment al menor i un mes o menys o bé cinc mesos fins a l'oferiment a la víctima.

Les motivacions per participar-hi són *força* o *molt* per sentir-se/ser reparats econòmicament, *molt* per agilitar-ne el procés i *molt poc* per evitar el judici o el patiment a la família.

Consideren que l'explicació de la mediadora ha estat *molt* excessiva i la seva actuació *molt* acollidora.

Es responsabilitza *molt poc* la víctima, l'escola i la justícia i *molt* els amics.

En aquests casos el procés de mediació s'ha fet sense trobada i sí que hi ha hagut reparació econòmica i/o tasques reparadores.

A l'inici de la mediació se sentia *molt poca* ràbia. Al final, *molt poca* indiferència, preocupació, ràbia i por.

La valoració que es fa de la reparació econòmica canvia bastant, ja que trobem que es valora com a *poc*, *bastant* i *molt*.

La intervenció els ha semblat *molt* justa i *molt poc* innecessària i inútil.

11. IV Jornada de Mediadors Penals Juvenils

Debat de la comunitat de pràctica

El grup de treball de mediació penal juvenil s'emmarca en la comunitat de pràctica de Mediació penal juvenil dins el programa Compartim de gestió de coneixement. Com a part dels objectius de la comunitat de pràctica s'organitza una jornada on es presenta el resultat del treball anual. Aquest any 2009 hem fet la *IV Jornada de Mediadors de Justícia Juvenil*, on hem pogut compartir amb els companys i companyes els resultats de la revisió de l'estudi *La valoració de la mediació penal juvenil per part de víctimes i infractors*.

L'estudi esmentat va ser fruit de la recerca efectuada pel grup de treball de la comunitat de la gestió del coneixement, l'any 2008, i amb les revisions posteriors del grup de treball del 2009, es van concretar i puntualitzar unes conclusions vers els resultats de l'estudi.

L'objectiu de la jornada-taller era que la resta de companys ens ajudessin a donar explicacions i noves visions respecte de les conclusions extretes, i fer-los participants directes del treball elaborat. Efectivament en aquest espai vam tenir l'oportunitat de reflexionar i aprofundir conjuntament respecte als temes plantejats. Considerem que aquesta experiència va ser molt fructífera i profitosa en tots els sentits.

El taller que es va presentar consistia a agrupar les conclusions més significatives, extretes de l'estudi segons fossin referides a les dimensions següents:

- Dades judicials
- Procés de mediació
- Informació prèvia
- Informació rebuda
- Motivacions
- Sentiments
- Imatge de la persona mediatora
- Responsabilitat
- Satisfacció
- Valoració de la mediació i la justícia

(I dos apartats d'estudi més concrets en referència a les víctimes)

Aquestes conclusions es van repartir en petits grups de participants en el taller, els quals havien de treballar els aspectes següents:

- Assenyalar els aspectes destacats
- Explicacions sobre aquests punts
- Utilitat en la nostra pràctica diària

Una vegada que els participants van concretar aquests temes/punts, cada grup va exposar el que havia valorat sobre això, i es donava pas a altres possibles aportacions d'altres grups de treball respecte de les valoracions efectuades pel grup en concret, que va acabar amb un debat final de tots els participants.

Cal destacar que ha estat un taller que ens ha aportat molts elements per poder fer un plantejament global del Programa de mediació incidint en els seus camps d'actuació:

- Infractor
- Víctima
- Difusió del programa
- Model
- Rol de la persona mediadora
- Grau de satisfacció del procés

A continuació us detallem les reflexions de cada grup envers les conclusions treballades, així com d'altres que van sorgir del debat dels participants en el taller. Finalment, també us mostrem aportacions del debat final que es van recollir, atès que el temps es va acabar, tret de les que segurament s'haguessin donat, però que se sumen a les ja descrites en cadascun dels grups, totes elles són punts de reflexió que cal valorar i continuar treballant-hi.

Les dades a treballar es presenten en diapositives, cada diapositiva emmarca unes conclusions de l'estudi efectuat destacant aspectes rellevants i que poden plantejar debat. Us presentem la diapositiva facilitada a un grup de treball, que hem determinat per dimensions d'estudi i a sota d'aquesta es mostren les reflexions aportades pel grup de treball, així com algunes que van sorgir en el mateix moment per altres participants externs a aquell grup concret. No s'han marcat diferències, atès que el que preteníem destacar era les reflexions que es generaven a l'entorn de les conclusions mostrades.

També cal fer un incís que moltes d'aquestes reflexions, idees, aportacions,... que van sorgir en el taller, estan també reflectides com a reflexions finals que s'extreien de les dades obtingudes en el present estudi. Tot i així es destaquen les reflexions aportades en el taller ja que van venir de l'aprofundiment dels tècnics en aquell moment de treball i debat.

El taller ens ha obert i plantejat moltes qüestions que no es van resoldre sinó que generen discussió i reflexió per continuar treballant aspectes en el context del procés de la mediació

per tal de millorar-lo, així com ens dóna eines als professionals i a la vegada ens crea un repte per a continuar aprofundint en el marc de la mediació.

Grup 1: Dades judicials

- Segons la gravetat del fet, es fan més mediacions per delictes (60%) que per faltes (40%).
- Els infractors generalment són primaris.

Respecte de la gravetat del fet delictiu es pot entendre que es duguin a terme més mediacions per delictes que per faltes per l'impacte superior que sol ocasionar el delictes, motiu pel qual sovint es produeix una major implicació en el procés de mediació (a més impacte, més motivació).

Atès que hi ha més mediacions en casos de delictes seria important donar a conèixer aquesta informació als estaments judicials i als tècnics d'assessorament, per tal que derivin més delictes als programes de mediació.

Referent a la conclusió que els menors que participen en el Programa de mediació solen ser primaris, els participants en el taller destaquen el valor que té la reincidència en el circuit de funcionament establert per fer la derivació al procés de mediació.

Víctimes 1

- En iniciar el procés de mediació sent *força* o *molta* tranquil·litat i indiferència, i molt poca por i preocupació
- La mediació li ha permès *poc* solucionar un problema i entendre la situació de l'altre.
- Ha participat en la mediació, *poc* o *molt poc*, per evitar anar a judici, sentir-se reparat, per evitar el patiment a la família i parlar del que va passar
- La responsabilitat del fet delictiu s'atribueix *força* o *molt* als pares, als amics i a la justícia

Malgrat que es considera primordial la primarietat en la tipologia dels delictes en els quals els menors es veuen imputats, cal també tenir en compte els reincidents, i valorar els aspectes d'aquesta reincidència.

En termes generals des dels participants al taller sorgeix la pregunta de com o de quina manera els mediadors treballen les emocions amb la víctima.

Un altre aspecte que es creu important destacar és el factor temps i com aquest incideix entre que passen els fets i fins que com a mediadors ens posem en contacte amb les víctimes. Què passaria si es passés l'enquesta envers els seus sentiments a l'inici del procés de mediació (en la primera intervenció amb aquesta)? Les emocions i sentiments serien iguals que els resultats ara obtinguts?

En relació amb el fet que hi hagi una atribució significativa de la responsabilitat vers el fet delictiu als pares dels infractors, segurament ve condicionat pel fet que hi ha més víctimes adultes que tendeixen a responsabilitzar sobretot els adults, els seus iguals.

D'altra banda, com a mediadors, es planteja si estem o no donant el lloc adequat a la víctima en el procés, atès que l'infractor surt més satisfet que la víctima respecte del Programa de mediació.

Víctimes 2

- En una situació semblant escolliria *força* tant el judici com la mediació
- Aconsellaria *força* la mediació a familiars i coneguts. Però ha aconseguit *poc* del que esperava de la mediació
- Considera *poc* vàlida la mediació per evitar nous delictes. La intervenció de la justícia li ha semblat *força* inútil

En el taller, es va considerar d'alguna manera contradictori el fet que en general el procés de mediació per part de les víctimes no ha estat tant satisfactori com esperaven amb una valoració de la mediació com de poc preventiva i amb un nivell de satisfacció poc elevada, però al mateix temps les víctimes no mostren un rebuig obert i explícit vers el Programa.

Es planteja com a possibles explicacions d'aquestes conclusions que potser les víctimes tenen unes expectatives molt elevades a l'inici del procés, ja sigui perquè tenien un coneixement previ del Programa o bé perquè la mediadora així els ho havia transmès. Es creu, doncs, que potser es tendeix a tractar amb les mateixes exigències tant a les víctimes

com als infractors i potser s'hauria de dedicar més atenció a la víctima perquè a més de ser la més perjudicada ja parteix d'un desnivell envers l'infractor.

Grup 2: Procés de mediació

- Les mediacions amb trobada entre les parts suposen el 65% dels casos.
- En més de la meitat s'ha produït una única trobada.
- La conciliació es dóna més en les mediacions directes.
- La reparació econòmica és la motivació principal de les mediacions indirectes

En relació amb l'experiència de la majoria de mediadors presents és que normalment hi ha una sola trobada en el procés de mediació que duen a terme. En aquest sentit, sobta que en l'estudi hi hagi tants casos on es reflecteixi més d'una trobada en els processos.

En la major part dels casos en què hi ha més d'una trobada es creu que acostuma a ser en els casos de violència intrafamiliar.

Respecte que es hi ha més conciliacions en les mediacions directes, es valora que quan la reparació econòmica és la motivació principal no hi sol haver trobada i, per tant, es fan més mediacions indirectes i solen ser contra la propietat... fet que n'explicaria el grau d'implicació.

Es destaca per part dels participants que quan es du a terme la trobada en principi ja es té la intenció de solucionar el conflicte i, per tant, hi ha una major implicació emocional. Normalment el reconeixement de les emocions mútues n'afavoreixen la resolució.

Interessa de manera significativa la valoració del nivell de satisfacció de les víctimes i saber si aquesta milloraria si es preparassin més trobades.

Els participants suggereixen poder aprofundir en la relació trobada-satisfacció per tenir en compte al mateix temps altres aspectes qualitius que haguessin canviat: la pressió del temps (si per a la víctima pot ser un agreujant venir més dies); tenir en compte estudis longitudinals (valorar més les emocions).

Grup 3: Informació prèvia

- Un alt percentatge dels enquestats no havia sentit a parlar de la mediació. Els que tenien informació havien estat informats majoritàriament per professionals del camp penal (equip tècnic, advocat).
- Els infractors manifesten haver rebut informació a l'escola.
- Els que menys informen són la policia i la fiscalia.

Respecte de la conclusió que un alt percentatge dels enquestats no havien sentit a parlar de la mediació es constata que caldria difondre-la més.

Pel que fa als que tenien informació l'havien rebuda de tècnics del camp penal, fet que es valora que els estaments com la Fiscalia i la policia solen donar menys informació respecte del procés de mediació. Es destaca, però, que es produeixen diferències significatives en aquest sentit en l'àmbit territorial de Catalunya.

Des d'una mirada més àmplia s'assenyala que en la nostra societat s'evidencien unes polítiques de seguretat i control a escala macro que sovint entren en contradicció amb la filosofia d'una justícia més restaurativa i amb processos com la mediació. En altres països el model de justícia restaurativa està més instaurat.

Respecte de la policia es considera que la seva resposta sol ser més punitiva que no educativa i a favor de la mediació. Seria favorable que poguessin tenir una filosofia més propera al procés de la mediació.

Els participants creuen que els centres educatius fomenten la mediació escolar.

Cal destacar que es valora que des de la nostra Administració / Direcció General es creu que s'hauria de dur a terme una major difusió del Programa entre els diferents estaments: Fiscalia, policia, advocats... Es planteja la possibilitat de crear un díptic informatiu comú.

Grup 4: Informació rebuda

- La informació transmesa per la mediadora és valorada com a útil per les parts implicades.
- Tenir informació no té cap relació amb la reincidència. Els reincidents consideren la informació excessiva.
- El procés de mediació es desenvolupa d'acord amb la informació inicial donada per la mediadora.

En relació amb la informació transmesa a les parts es considera d'utilitat, el grup destaca la importància de la informació i del llenguatge en la mediació. D'altra banda, es valora també de manera significativa l'acollida que oferim i la presentació del Programa que duem a terme, i té una rellevància destacada l'actitud del mediador en el rol d'informador, en els processos de mediació.

Malgrat el punt anterior, s'evidencia a escala general, que des del Programa de mediació cal replantejar-se l'acollida en els menors reincidents per tal que la informació lliurada no sigui excessiva.

Respecte de la valoració que la informació no afecta en la reincidència dels joves infractors es considera que el que condiona de manera real el procés és la vivència prèvia que es tingui d'aquest i no la informació.

En l'àmbit de la nostra intervenció diària es considera que el primer contacte amb les parts és un element del procés significatiu i que condiona l'evolució o no del procediment.

Cal una bona transmissió de la informació per tal que serveixi a les parts per prendre decisions de manera autònoma i responsable.

Grup 5: Motivacions

- Les motivacions principals són:
 - solucionar el problema.
 - evitar fer patir la família, aquest segon punt no es veu assolit.
- Quan la motivació principal és la reparació econòmica s'opta per la mediació indirecta.

Quant a la motivació per part dels enquestats per participar en el Programa de mediació, els assistents al taller consideren que és important poder evidenciar que hi ha un problema i que són els mateixos implicats qui l'han de definir. Una de les funcions del mediador és facilitar la definició del problema però alhora posar límits ja que potser no es podrà assolir o solucionar.

Respecte del patiment de la família, s'assenyala en l'àmbit de la intervenció que malgrat que la família hi està implicada (i pot afavorir o no el procés de la mediació) l'hem de tenir present, però sense treure protagonisme als menors.

Els participants reflexionen respecte al paper de la família ja que consideren que sovint apareix també com a perjudicada pel menor encausat. Es destaca que sovint el menor vol resoldre en moltes ocasions la decepció que ha generat en els seus pares, i volen recuperar la seva confiança sovint perduda arran de la seva imputació en el fet. Malgrat això, es constata que el patiment de les famílies moltes vegades va més enllà del fet delictiu.

Respecte que en els casos que es duen mediacions indirectes hi ha una motivació econòmica es valora que això genera que de vegades els menors es quedin sense poder assolir un acte de conciliació. Es destaca que potser caldria incidir més en aquest aspecte de conciliació en les mediacions indirectes.

Respecte d'aquest tipus de mediacions indirectes en moltes ocasions els mediadors se senten en els tràmits de la reparació econòmica més gestors que mediadors, i amb cert sentiment que s'hauria d'intentar fer alguna cosa més o anar més enllà del procés iniciat.

Grup 6: Sentiments

- La mediació influeix en els sentiments dels participants fent que se sentin més tranquils i satisfets al final del procés.
- En acabar la mediació els infractors i les víctimes dones continuen sentint-se preocupades.
- Els homes víctimes se senten més tranquils i indiferents tant a l'inici com al final de la mediació.
- Tant les noies infractores com les víctimes dones senten ràbia al final del procés quan s'ha fet trobada per delictes contra les persones.

Dels punts esmentats a la diapositiva, el grup participant en el taller va reflexionar sobretot en els aspectes relacionats amb el gènere envers el sentiment de la ràbia, considerant que poden ser explicables en el sentit que homes i dones tenen reaccions diferents davant el conflicte i la mediació. Tenen vivències diferents envers les seves emocions.

En relació amb el punt anterior, potser caldria que la ràbia es concretés en relació amb qui va adreçada: si és una ràbia contra el procés o contra què exactament. I també sorgeix el plantejament envers de quina és la possibilitat de treballar aquest sentiment en el mateix procés de mediació.

Grup 7: Imatge de la mediadora

- L'actuació de la mediadora és valorada com a *molt* amable, comprensiva, respectuosa i acollidora.
- Les víctimes consideren *bastant* imparcial la mediadora.

Es podria considerar que els qualificatius positius amb els quals es valora la funció de la mediadora, a part de la seva professionalitat també podrien venir donats perquè el context està molt judicialitzat (fiscal, jutge, policia, etc.), i la figura del mediador resulta més pròxima tant per a l'infractor com per a la víctima.

En l'àmbit de la justícia juvenil en el qual treballem es parteix d'un model que centra l'atenció en el menor la qual cosa ja per si mateixa influeix en la imparcialitat del mediador. Potser caldria establir com plantejar-se el fet de "ser neutrals" si en la nostra intervenció partim de diferenciar dos rols: víctima i infractor. El mediador parteix de la base que hi ha un infractor i una víctima; per tant, ha de procurar trobar estratègies per equilibrar el diàleg entre aquests.

Els participants en el taller creuen que les víctimes tenen el prejudici que la mediadora és imparcial per definició, i aquestes accepten participar en el Programa pensant que la mediadora és imparcial, per tant haurien de notar molta manipulació o decantació per part d'aquesta, per valorar que no és imparcial. Atesa aquesta reflexió es pregunten per què aquest ítem no és valorat pels enquestats víctimes en la categoria de "molt" en comptes de la de "bastant"?

Sorgeix el plantejament que el gènere de la persona mediadora també podria influir en el procés. Què passaria si la majoria de mediadors fossin homes? La resposta dels enquestats seria la mateixa?

Grup 8: Responsabilitat

- Els enquestats situen la responsabilitat dels fets en el menor infractor.
- Les víctimes adultes també en consideren responsables els pares i els amics.
- Les víctimes menors es consideren més responsables a elles mateixes que les adultes.

En els processos de mediació, els pares dels menors víctimes tenen la necessitat de ser reparats ells mateixos, i volen conèixer quina és la situació dels pares del menor infractor.

Les víctimes menors es consideren responsables sobretot en faltes o delictes de lesions (baralles); en les quals moltes vegades es produeixen esclats d'agressió entre els menors. Segurament fan una defensa dels iguals, perquè en ocasions són coneguts entre si, i en d'altres també són a la vegada agressors (denúncies creuades).

Grup 9: Satisfacció

- La satisfacció en general és alta.
- El grau de satisfacció és més alt en casos de delictes que de faltes.
- Hi ha més satisfacció en les mediacions indirectes amb reparació econòmica.
- Se senten més satisfets els infractors.

La satisfacció és alta en general. Indica que els professionals fan bé la seva feina i transmeten el programa. És un indicador de professionalitat.

Quan es diu que hi ha més satisfacció en casos de delictes que de faltes, es deu al fet que hi ha més afectació en els delictes (pèrdues, ràbia), sensacions d'injustícia... i per tant la resolució del conflicte fa augmentar-ne la satisfacció.

És comprensible que hi hagi més satisfacció en les mediacions indirectes amb reparació, atès que les víctimes que han tingut una pèrdua material, la reparació en aquest sentit és directa relacionada amb el dany, i ràpida, sense massa esforç i sense implicació

emocional... Per als infractors també pot ser més còmoda perquè es pot preservar més la part emocional.

Se senten més satisfets els infractors, potser a causa que fan més esforç a reparar per tal d'aconseguir beneficis: reparar la culpa evita el judici. D'altra banda les víctimes, malgrat que se les repara, ja han sofert els danys (fet delictiu).

Grup 10: Valoració de la mediació i justícia

- La valoració del Programa de mediació és més positiva per part del menor que de la víctima.
- Un alt grau de satisfacció amb el programa no té cap relació amb el fet que millori la seva idea de la justícia.
- Els reincidents valoren més positivament el Programa de mediació.

Aquesta diapositiva plantejava la reflexió següent: la necessitat de treballar més la víctima en el sentit d'atendre i tenir més en compte les seves necessitats en el procés de mediació. Sorgia la idea d'un canvi de sentit en la possible intervenció en relació amb el circuit establert del nostre programa que s'inicia amb el menor infractor. Què passaria si aquest circuit canviés i s'iniciés el procés per a la víctima?

Els menors reincidents poden valorar més la mediació, atès que poden comparar altres processos i, d'altra banda, pels beneficis que els pot suposar.

Recull del debat generat

Cal fer una major difusió del Programa de mediació seria una conclusió general del taller. Al mateix temps s'apunta que seria interessant buscar una manera consensuada entre els diferents estaments per tal de donar la informació pertinent del Programa de manera adequada.

A escala més global s'apunta que el Programa de mediació dins la justícia només és una petita porció de tota la justícia, caldria afavorir un model de justícia restaurativa tal com ja s'està duent a terme en altres països.

Sorgeix el plantejament de poder valorar la possibilitat d'iniciar el Programa a partir de la víctima i després cap a l'infractor, a la inversa de com es fa en aquests moments. S'evidencia que potser ha arribat el moment de poder posar a prova altres models d'intervenció.

S'esmenta la possibilitat de crear un servei d'atenció a les víctimes dins de la justícia juvenil.

Respecte a les víctimes els participants destaquen la rellevància de dur a terme un treball previ amb la víctima tal com es fa amb l'infractor, abans d'entrar en un procés de mediació.

Cal tenir en compte que el marc de la nostra intervenció ve determinat pel treball amb l'infractor atès que és l'objecte de la nostra actuació, amb qui es fa un treball previ. Sovint els infractors presenten mancances per la seva situació personal de poder prendre compromisos per aquest motiu l'hem de treballar per tal que pugui reparar la víctima.

A tall de resum de l'estudi es considera que s'ha assolit un grau de satisfacció important els casos que han tractat temes concrets i materials, i es compleixen així les expectatives. En canvi, els casos on hi havia una major implicació de sentiments i emocions el grau de satisfacció d'acompliment de les expectatives ha estat menor.

Una dada destacada també fou que les aportacions de l'estudi han estat mediatitzades pel temps.

Com a estratègia a l'hora d'introduir-hi canvis, cal incidir en les disfuncions que genera la nostra intervenció però en cap cas cal modificar allò que ja funciona bé.

Segurament s'hauria de dur a terme una intervenció més acurada de definir el problema que hi ha sovint no coincident amb el delictes. Cal poder treballar la reparació del dany, el malestar en tota la seva dimensió: material i emocional. Cal definir millor els interessos de les parts i ajudar els infractors amb allò que poden guanyar, més enllà dels beneficis judicials. D'altra banda, a les víctimes cal ajudar-les a anar més enllà dels danys i beneficis materials per millorar la seva situació.

Seria interessant que hi poguéss haver més temps per a la trobada entre les parts a fi que pugui haver una evolució en aquestes (en la qual pugui sorgir la ràbia i el malestar per aconseguir-ho treballar perquè evolucioni), és important que les parts puguin sortir canviades d'aquest procés.

Davant el que mostra l'estudi que els infractors se senten més satisfets segurament té a veure amb la resolució del seu problema judicial malgrat no s'hagi resolt el problema de fons.

Respecte al fet que els reincidents valoren més el Programa pot ser perquè poden disposar d'una nova oportunitat. Hi ha coses que es reflexionen i aprenen una vegada s'ha acabat un determinat procés.

Annex 1

Model de presentació i d'enquesta en català

Presentació

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

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

Les vostres dades personals són anònimes i en l'enquesta només quedaran recollides les respostes que ens doneu.

L'enquesta dura uns 15 minuts. Podeu atendre'm en aquest moment? Si no pot, quan us puc trucar?

Núm. ordre _____ Nom menor/víctima _____

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

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

<p>C.6. Nre. d'imputats: _____</p> <p>C.7. Nre. de víctimes total: _____</p> <p>C.8. Nre. de víctimes il·localitzables: _____</p> <p>C.9. Nre. víctimes rebutgen participar-hi: _____</p>	<p>C.10 Nre. d'imputats que fan mediació: _____</p> <p>C.11. Nre. de víctimes que fan mediació: _____</p>																																
<p>C.12. Tipus de procés:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="text-align: center;">Si</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Amb trobada</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sense trobada</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">→</td> </tr> <tr> <td>Amb conciliació</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Amb escrit de reflexió</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">→</td> </tr> <tr> <td>Amb tasques reparadores</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">→</td> </tr> <tr> <td>Amb reparació econòmica</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">→</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">→</td> </tr> </table>		No	Si		Amb trobada	()	()		Sense trobada	()	()	→	Amb conciliació	()	()		Amb escrit de reflexió	()	()	→	Amb tasques reparadores	()	()	→	Amb reparació econòmica	()	()	→		()	()	→	<p>Nre. de trobades: _____</p> <p>A petició de: Víctima () Menor () Mediadora ()</p> <p>A petició de: Víctima () Menor () Mediadora ()</p> <p>Tipus: Total () Parcial ()</p> <p>A petició de: Víctima () Menor () Mediadora ()</p>
	No	Si																															
Amb trobada	()	()																															
Sense trobada	()	()	→																														
Amb conciliació	()	()																															
Amb escrit de reflexió	()	()	→																														
Amb tasques reparadores	()	()	→																														
Amb reparació econòmica	()	()	→																														
	()	()	→																														

Menor

<p>C13. Gènere: () Home () Dona</p> <p>C14. Nre. expedients a justícia juvenil : _____</p> <p>C15. Nacionalitat: () Espanyola () Estrangera Quina _____</p>	<p>C.16 Residència: Província _____ Comarca _____ Població _____ Districte _____</p> <p>C17. Data d'ofertament de mediació al menor: Dia _____ Mes _____ Any _____</p> <p>C18. Data de naixement del menor: Dia _____ Mes _____ Any _____</p>
---	--

Víctima

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

C24. Grau de coneixement entre menor i perjudicat:

Familiars () Coneguts () Desconeguts entorn () Totals desconeguts ()

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

No

Sí → **Dels següents col·lectius qui us en va informar?**

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

2. L'explicació donada per la mediadora, com la valoreu?

	Molt poc	Poc	Força	Molt	Moltíssim
Útil	()	()	()	()	()
Suficient	()	()	()	()	()
Confusa	()	()	()	()	()
Excessiva	()	()	()	()	()

3. Perquè va decidir participar en el Programa de mediació? (Valoreu cadascuna d'aquestes raons)

	Molt poc	Poc	Força	Molt	Moltíssim
Per agilitar-ne el procés	()	()	()	()	()
Per reparar/sentir-se reparat/ada econòmicament al/com a perjudicat/ada	()	()	()	()	()
Per reparar/ sentir-se reparat/ada personalment al/com a perjudicat/ada	()	()	()	()	()
Per evitar el judici	()	()	()	()	()
Per participar en la solució del conflicte	()	()	()	()	()
Per evitar més patiment a la família	()	()	()	()	()
Per poder parlar del que va passar	()	()	()	()	()
Perquè no tenia una altra opció	()	()	()	()	()
Perquè el fet era poc important	()	()	()	()	()

4. Com us sentíeu en iniciar la mediació i en quin grau?

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

5. Com us sentíeu en finalitzar la mediació i en quin grau?

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

6. Dels següents aspectes valoreu com ha estat l'actuació de la persona mediadora

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

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

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

8. En quina mesura heu aconseguit el que esperàveu participant en el Programa de mediació?

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

9. Quin grau de satisfacció heu tingut respecte a:

	Molt poc	Poc	Força	Molt	Moltíssim
L'actitud de l'altra part	()	()	()	()	()
La reparació econòmica	()	()	()	()	()
Els acords	()	()	()	()	()
El procés en la seva totalitat	()	()	()	()	()

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

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

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

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

12. La mediació en quina mesura us ha permès:

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

13. En cas que us torneu a trobar en una situació semblant, què escolliríeu?

	Molt poc	Poc	Força	Molt	Moltíssim
Mediació	()	()	()	()	()
Anar a judici	()	()	()	()	()

14. En quin grau aconsellaríeu el procés de mediació als vostres coneguts i/o familiars si es trobessin en les mateixes circumstàncies.

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

15. Què us va semblar la intervenció de la justícia:

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

Model de presentació i d'enquesta en castellà

Presentación

Sr./a. ..., buenos días/buenas tardes....., mi nombre es y le llamo de justicia juvenil. El motivo de mi llamada es explicarle que estamos realizando una encuesta con aquellas personas que, como usted, han participado en un programa de mediación.

Le queríamos pedir su colaboración, ya que lo que pretendemos es mejorar nuestro trabajo en estos programas y su opinión es muy importante para nosotros.

Sus datos personales serán anónimos y en la encuesta solamente quedarán reflejados las respuestas que usted nos dé.

La encuesta dura unos 15 minutos. ¿Puede atenderme en estos momentos? Si no puede atenderme ¿cuándo podría llamarle?

Núm. orden: _____ Nombre menor/víctima _____

<i>Tipo de encuesta</i>	<i>Ámbito territorial</i>		
1 () Infractor	1 () Barcelona	3 () Girona	5 () Terres de l'Ebre
2 () Víctima	2 () Lleida	4 () Tarragona	

<p>C1. N° expediente fiscalía: _____</p> <p>C2. Calificación fiscal:</p> <p>C3. Tipo de hecho: Delito () Falta ()</p>	<p>C4. Lugar del hecho: Provincia _____ Comarca _____ Población _____ Distrito _____</p> <p>C5. Fecha del hecho: Día _____ Mes _____ Año _____</p>
--	--

<p>C6. N° de imputados: _____</p> <p>C7. N° de víctimas total: _____</p> <p>C8. N° de víctimas ilocalizables: _____</p> <p>C9. N° de víctimas rehusan participar: _____</p> <p>C12. Tipo de proceso:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Con encuentro</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td>→ N° de encuentros: _____</td> </tr> <tr> <td>Sin encuentro</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td style="text-align: center;">()</td> <td></td> </tr> </table>		No	Sí		Con encuentro	()	()	→ N° de encuentros: _____	Sin encuentro	()	()		<p>C10 N° de imputados que hacen mediación: _____</p> <p>C11. N° de víctimas que hacen mediación: _____</p> <p>→ A petición de: Víctima () Menor () Mediadora ()</p> <p>→ A petición de: Víctima () Menor () Mediadora ()</p> <p>Tipo: Total () Parcial ()</p> <p>→ A petición de: Víctima () Menor () Mediadora ()</p>
	No	Sí											
Con encuentro	()	()	→ N° de encuentros: _____										
Sin encuentro	()	()											

Menor

<p>C13. Género: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer</p> <p>C14. Nº expedientes a justicia juvenil : _____</p> <p>C15. Nacionalidad: <input type="checkbox"/> Española <input type="checkbox"/> Extranjera Especificar _____</p>	<p>C.16 Residencia: Provincia _____ Comarca _____ Población _____ Distrito _____</p> <p>C17. Fecha ofrecimiento mediación al menor: Día _____ Mes _____ Año _____</p> <p>C18. Fecha de nacimiento del menor: Día _____ Mes _____ Año _____</p>
--	---

Víctima

<p>C19. Tipo de víctima: Género: H (<input type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) _____ Menor (<input type="checkbox"/>) Adulto (<input type="checkbox"/>)</p> <p>C20. Nacionalidad: <input type="checkbox"/> Española <input type="checkbox"/> Extranjera Especificar _____</p>	<p>C21. Residencia: Provincia _____ Comarca _____ Población _____ Distrito _____</p> <p>C22. Fecha de ofrecimiento de mediación al menor: Día _____ Mes _____ Año _____</p> <p>C23. Fecha nacimiento víctima: Día _____ Mes _____ Año _____</p>
---	--

C24. Grado de conocimiento entre menor y perjudicado:

Familiares () Conocidos () Desconocidos entorno () Totales desconocidos ()

1. ¿Había/s oído hablar alguna vez del proceso de mediación, antes de iniciar el programa?

No

Sí → **De los siguientes colectivos, ¿quién te/le informó?**

	Sí	No
Policía	(<input type="checkbox"/>)	(<input type="checkbox"/>)
Fiscalía	(<input type="checkbox"/>)	(<input type="checkbox"/>)
Equipo técnico	(<input type="checkbox"/>)	(<input type="checkbox"/>)
Abogado	(<input type="checkbox"/>)	(<input type="checkbox"/>)
Amigos	(<input type="checkbox"/>)	(<input type="checkbox"/>)
Escuela	(<input type="checkbox"/>)	(<input type="checkbox"/>)

2. La explicación dada por la mediadora, ¿cómo la valoras/valora?

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
Útil	()	()	()	()	()
Suficiente	()	()	()	()	()
Confusa	()	()	()	()	()
Excesiva	()	()	()	()	()

3. ¿Por qué decidiste/decidió participar en el programa de mediación? (Valora/valore cada una de estas razones)

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
Para agilizar el proceso	()	()	()	()	()
Para reparar/sentirse reparado/a económicamente al/como perjudicado/a	()	()	()	()	()
Para reparar/ sentirse reparado/a personalmente al/como perjudicado/a	()	()	()	()	()
Para evitar el juicio	()	()	()	()	()
Para participar en la solución del conflicto	()	()	()	()	()
Para evitar más sufrimiento a la familia	()	()	()	()	()
Para poder hablar de lo que pasó	()	()	()	()	()
Porque no tenía otra opción	()	()	()	()	()
Porque el hecho era poco importante	()	()	()	()	()

4. ¿Cómo te/se sentías/sentía al iniciar la mediación, y en qué grado?

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
Rabia	()	()	()	()	()
Miedo	()	()	()	()	()
Preocupación	()	()	()	()	()
Indiferencia	()	()	()	()	()
Tranquilidad	()	()	()	()	()
Sorpresa	()	()	()	()	()
Satisfacción	()	()	()	()	()

5. ¿Cómo te/se sentías/sentía al finalizar la mediación y en qué grado?

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
Rabia	()	()	()	()	()
Miedo	()	()	()	()	()
Preocupación	()	()	()	()	()
Indiferencia	()	()	()	()	()
Tranquilidad	()	()	()	()	()
Sorpresa	()	()	()	()	()
Satisfacción	()	()	()	()	()

6. De los siguientes aspectos valora/valore la actuación del/la mediador/a

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
Respetuosa	()	()	()	()	()
Comprensiva	()	()	()	()	()
Acogedora	()	()	()	()	()
Distante	()	()	()	()	()
Incoherente	()	()	()	()	()
Imparcial/neutral	()	()	()	()	()
Amable	()	()	()	()	()

7. Crees que tienen alguna responsabilidad en los hechos los siguientes grupos:

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
Padres	()	()	()	()	()
Policía	()	()	()	()	()
Justicia	()	()	()	()	()
Amigos	()	()	()	()	()
Escuela	()	()	()	()	()
Víctima/usted	()	()	()	()	()
Menor/Tú	()	()	()	()	()

8. ¿En qué medida has/ha conseguido lo que esperabas/esperaba participando en el programa de mediación?

Muy poco () Poco () Bastante () Mucho () Muchísimo ()

9. ¿Qué grado de satisfacción has/ ha tenido respecto a:

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
La actitud de la otra parte	()	()	()	()	()
La reparación económica	()	()	()	()	()
Los acuerdos	()	()	()	()	()
Al proceso en su totalidad	()	()	()	()	()

10. Consideras/ Considera que la mediación es más válida que ir a juicio, para evitar nuevos delitos?

Muy poco () Poco () Bastante () Mucho () Muchísimo ()

11. ¿En qué grado el proceso se ha desarrollado de acuerdo con la información inicial recibida?

Muy poco () Poco () Bastante () Mucho () Muchísimo ()

12. La mediación en qué medida te ha permitido /le ha permitido:

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
Entender la situación del otro	()	()	()	()	()
Mejorar la idea de la justicia	()	()	()	()	()
Solucionar un problema	()	()	()	()	()

13. En caso de volver a encontrarte/encontrarse en una situación parecida, ¿qué escogerías/s?

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
Mediación	()	()	()	()	()
Ir a juicio	()	()	()	()	()

14. En qué grado aconsejarías/ aconsejaría el proceso de mediación a tus/ a sus conocidos y/o familiares si se encontrasen en las mismas circunstancias.

Muy poco () Poco () Bastante () Mucho () Muchísimo ()

15. Qué te ha parecido / le ha parecido la intervención de la justicia:

	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho	Muchísimo
Justa	()	()	()	()	()
Educativa	()	()	()	()	()
Inútil	()	()	()	()	()
Innecesaria	()	()	()	()	()

Codificació de les variables de l'enquesta

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

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
DADES INFRACTOR	C13A1 C14A1 C15A1 C15B1 C16A1 C16B1 C16C1 C16D1 C17dia C17mes C17any C18dia C18mes C18any	Gènere menor Núm. expedients a justícia juvenil Nacionalitat MENOR Quina nacionalitat MENOR Resi menor província Resi. menor comarca Resi. menor població Resi. menor districte Dia oferiment mediació menor Mes oferiment mediació menor Any oferiment mediació menor Dia naixement menor Mes naixement menor Any naixement menor	Quali (1) 1 Home; 2 Dona Quanti (2) Quali (2) 1 Espanyola; 2 Estrangera Quali (25) Quali (20) Quali (20) Quali (20) Quali (20) Quali (20) Quanti (2) Quanti (2) Quanti (4) Quanti (2) Quanti (2) Quanti (4)

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
Dades infractor	C13A1	Gènere menor	Quali (1) 1 Home; 2 Dona
	C14A1	Núm. expedients a justícia juvenil	Quanti (2)
	C15A1	Nacionalitat MENOR	Quali (2) 1 Espanyola; 2 Estrangera
	C15B1	Quina nacionalitat MENOR	Quali (25)
	C16A1	Resi menor província	Quali (20)
	C16B1	Resi. menor comarca	Quali (20)
	C16C1	Resi. menor població	Quali (20)
	C16D1	Resi. menor districte	Quali (20)
	C17dia	Dia oferiment mediació menor	Quanti (2)
	C17mes	Mes oferiment mediació menor	Quanti (2)
	C17any	Any oferiment mediació menor	Quanti (4)
	C18dia	Dia naixement menor	Quanti (2)
	C18mes	Mes naixement menor	Quanti (2)
C18any	Any naixement menor	Quanti (4)	

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
Dades víctima	C19A1	Gènere víctima	Quali (1) 1 Home; 2 Dona
	C19A2	Edat	Quali (1) 1 Menor; 2 Adult
	C20A1	Nacionalitat víctima	Quali (2) 1 Espanyola; 2 Estrangera
	C20A2	Quina nacionalitat	Quali (25)
	C21A1	Resi víctima província	Quali (20)
	C21B1	Resi. víctima comarca	Quali (20)
	C21C1	Resi. víctima població	Quali (20)
	C21D1	Resi. víctima districte	Quali (20)
	C22dia	Dia oferiment mediació víctima	Quanti (2)
	C22mes	Mes oferiment mediació víctima	Quanti (2)
	C22any	Any oferiment mediació víctima	Quanti (4)
	C23dia	Dia naixement víctima	Quanti (2)
	C23mes	Mes naixement víctima	Quanti (2)
	C23any	Any naixement víctima	Quanti (4)
	C24	Grau coneixement menor-perjudicat	Quali (1) 1 Familiars; 2 Coneguts; 3 Desconeguts entorn; 4 Totals desconeguts

	Variables	Etiquetes	Valor i etiquetes variables
Dades informació rebuda	P1	Oido hablar proceso mediación	Quali (1) 1 No; 2 Sí
	P1A	Informó Policía	Quali (1) 1 No; 2 Sí
	P1B	Informó Fiscalía	Quali (1) 1 No; 2 Sí
	P1C	Informó equip técnico	Quali (1) 1 No; 2 Sí
	P1D	Informó abogado	Quali (1) 1 No; 2 Sí
	P1E	Informó amigos	Quali (1) 1 No; 2 Sí
	P1F	Informó escuela	Quali (1) 1 No; 2 Sí
	P2A	Explica. mediador UTIL	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P2B	Explica. mediador SUFICIENTE	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P2C	Explica. mediador CONFUSA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo
	P2D	Explica. mediador EXCESIVA	Quali (1) 1 Muy poco; 2 Poco; 3 Bastante 4 Mucho; 5 Muchísimo

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

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

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

Bibliografia

Documentació bibliogràfica

AMAT, ESTHER; DELGADO, PEPI. *Reflexions i alternatives sobre la restitució econòmica a les víctimes*. Centre d'Estudis Jurídics i de Formació Especialitzada. Jornada de Mediadors de Justícia Juvenil, 2007.

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

CASTILLA DEL PINO, CARLOS. *Teoría de los sentimientos*. Tusquets editores, 2001. ISBN 9788483107980.

CRUZ MÁRQUEZ, BEATRIZ. *La mediación en la Ley orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores: conciliación y reparación del daño*. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, 2005, RECPC 07-14.

DAPENA, JOSE; MARTÍN, JAUME. *Avaluació de l'aplicació de l'experiència pilot de la mediació i reparació en la jurisdicció penal ordinària*. CEJFE. Documents de treball, 2006.

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

FUNES I ARTIAGA, JAUME I ALTRES. *Mediació i Justícia Juvenil*. Col·lecció Justícia i Societat. Generalitat de Catalunya/Departament de Justícia, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, juny 1994. ISBN 84-393-2960-1CEJFE

LARRAURI, ELENA. *Tendencias actuales de la Justicia Restauradora*. Universidad de Salamanca, 2004, pàg. 439-464).

MARTÍN RIOS, PILAR. *La mediación víctima-menor ofensor en el proceso español de menores*. Sevilla: Congreso internacional Fenómenos de delincuencia juvenil: nuevas formas penales, nov. 2007.

PARKINSON, LISA *Mediación familiar. Teoría y práctica; principios y estrategias operativas*. Barcelona: Editorial Gedisa, SA, abril-2005. ISBN:84-97824-075-5

Revista *Muy Especial*. Entrevista a Carlos Castilla del Pino, núm. 52, oct. 2001.

ROMERO, FRANCISCO; MELERO, ANNA; CÁNOVAS, CARME; ANTOLÍN, MONTSERRAT. *La violència dels joves en la família: Una aproximació als menors denunciats pels seus pares*. CEJFE, 2005.

RÖSNER, DIETER; GIMÉNEZ-SALINAS I COLOMER, ESTHER; Equip de Mediació del Departament de Justícia; López Jacobo; de Quiroga Borja; Beristauri Apiña, Antonio. *La mediación penal*. Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Col·lecció *Justícia i Societat*, maig de 1999. ISBN 84-393-4766-9.

SÁNCHEZ GONZÁLEZ, ANTONIO. *Los procesos de victimización y su abordaje en medios no especializados*. Madrid: Fundación Instituto de Victimología y Salud, nov. 2005.

WRIGHT, MARTIN; *Alternatives to the criminal justice process*. ISBN 1134-8372.

Documents

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

Programa de mediació penal juvenil en Catalunya. Direcció General de Mesures Penals Alternatives i de Justícia Juvenil.. Balanç del programa 1990-97.

Programa de mediació i reparació. Direcció General de Mesures Penals Alternatives i de Justícia Juvenil. Servei d'Assessorament Tècnic i d'Atenció a Víctimes, juny 2006.

FIGUEROLA BUSQUETS, M. EUGÈNIA. *Vocabulari del mon afectiu*. Sensacions globals. Material de pròpia elaboració, 2005.

ESCUADERO ESPINALT, ESTER. *Memòria de pràctiques del Servei de Mediació i Assessorament tècnic*. Dept. de Justícia. Generalitat de Catalunya. EU Treball Social Fundació Pere Tarrés, 2006-07.

Estadística bàsica. Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil. Generalitat de Catalunya. Dept. de Justícia. Publicació semestral, 1, 2008.

GIMENO VIDAL, ROBERTO. *La mediación en el ámbito penal juvenil. Los programas de conciliación y reparación a la víctima en Catalunya*. Espai diàleg. Universidad Complutense de Madrid, curso 2006-07.

REDONDO HERMIDA, MARIELA I GONZÁLEZ PINEDO, L. JAVIER. *Les funcions de l'equip tècnic i l'execució de les mesures en la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia, Direcció General de Mesures Penals Alternatives i de Justícia Juvenil, juliol de 2000.

SÁNCHEZ CIÈRCOLES, ELENA. *Memòria de pràctiques del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic*. Dept. de Justícia. Quarta part: El projecte. "La mediació repara als perjudicats?" EUTS Universitat de Barcelona, 2007-08. Material no publicat.

Programa de mediació i reparació a la jurisdicció de menors. Servei de Mediació i Assessorament Tècnic. Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil. Direcció General de Justícia Juvenil, desembre de 2001.

SORIA, MIGUEL ANGEL I GUILLAMAT, ANSEL. *Avaluació de l'aplicació de l'experiència pilot de mediació i reparació en la jurisdicció penal ordinària*, nov. 98 - nov. 99.

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

Base jurídica

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

Codi penal: Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal. – (Quaderns de legislació; 73) ISBN 978-84-393-7766-5. I. Catalunya. Generalitat II. Títol III. Col·lecció: Quaderns de legislació, 73.

Convenció del 10 de desembre de 1984 sobre la lluita contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumanes o degradants. Resolució 39/46, de 10 de desembre de 1984. ONU.

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

Llei orgànica 4/92, de 5 de juny, sobre reforma de la Llei reguladora de la competència i procediments dels jutjats de menors (BOE 11/6/92).

Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors (BOE núm. 11, de 13 de gener).

Llei orgànica 27/2001, de 31 de desembre, de justícia juvenil (inclosa la correcció d'errades publicada en el DOGC núm. 3580, de 21.02.2002).

Llei orgànica 8/2006, de 4 de desembre del 2006, per la qual es modifica la Llei orgànica 5/2000, de 5 de gener, reguladora de responsabilitat penal del menor (BOE 5/12/06).

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

Reial decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal de menors (BOE 209, de 20-8-2004).

Recomanació del Comitè de Ministres del Consell d'Europa. Recomanació núm. r (87) 20 Comitè de Ministres dels estats membres. Reaccions socials davant la delinqüència juvenil (adoptada pel Comitè de Ministres el 17 de setembre de 1987, durant la 410a reunió dels delegats dels ministres).

Resolució 55/59 sobre el Pla d'acció sobre justícia restaurativa. Nacions Unides E/CN.15/2002/5. Consell Econòmic i Social Distr. General, 7 de gener de 2002. Comissió de Prevenció del Delicte i Justícia Penal, 11è període de sessions. Viena, del 16 al 25 d'abril de 2002. Tema 3 del programa provisional. Reforma del sistema de justícia penal: assoliment de l'eficàcia i l'equitat.

Pàgines web

Viquipèdia (<http://ca.wikipedia.org>)

www.gencat.cat ([Memòries del Dept. de Justícia](#)).

www.gencat.cat/justicia/compartim Formació, recerca i documentació/ compartim, programa de gestió del coneixement del Departament /Comunitat de pràctica/ Mediació penal juvenil.

www.p psicoactiva.com (les emocions).

www.unhchr.ch

http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/h_comp48_sp.htm

www.un.org (legislació sobre víctimes i justícia restaurativa)

<http://europa.eu> (legislació)

Autores

Mar Chumillas Amat
Pepi Delgado Bautista
Mònica Díaz Alonso
Pili Fuertes Bertolín
Cristina García Pérez
Rosa M. Martínez Casado
Marian Menéndez Cuenca
Anna Melero Merino
Lourdes Molina Hernández
Núria Mora del Hoyo
Rosa M. Rue Rubio
Gemma Torra Montraveta

Revisores

Lidia Casadevall Dalmases
Mar Chumillas Amat
Pepi Delgado Bautista
Mònica Díaz Alonso
Pili Fuertes Bertolín
Marian Menéndez Cuenca
Núria Mora del Hoyo
Sheila Moreno Peláez
Rosa M. Rue Rubio
Gemma Torra Montraveta
M. Rosa Vinuesa Casas

Agraïments

Molt especialment a Antonio Ruiz Bueno pel seu consell i acompanyament durant tot el procés d'elaboració i revisió de l'estudi.

A totes les persones que van participar en la IV Jornada de Mediació Penal Juvenil del 15 d'octubre de 2009, pel seu entusiasme i col·laboració, tant en el debat, com en acollir aquest treball i fer-se'l seu.

Gestió del coneixement



ISBN 978-84-393-8279-9



9 788439 382799