

Lógicamente se deben conocer los fundamentos de la técnica de la mediación. Pero también conocer las oportunidades que le brinda al profesional dicha herramienta para educar en la responsabilidad y toma de decisiones al joven, así como también aprender a escuchar y a poner palabra a sus sentimientos, necesidades y deseos.

El punto de partida es el texto recogido en el número 62, pp 86-87 (Junio 2007) de la revista de Proyecto Hombre que lleva por título "Las oportunidades de la mediación. Un caso real", realizado por M<sup>a</sup> Jesús Pérez Crespo (directora del Centro de Apoyo a las familias. Ayto .Madrid) con motivo de las IX Jornadas menores y drogas.

En un primer momento este estructurado y buen ejemplo de mediación se analiza desde las claves de los niveles de implicación del profesional y los roles que se otorgan (y los que no se quieren aceptar) entre los tres sujetos (padre, hija y mediador).

Como el taller está pensado para los profesionales que están en intervención directa, en un segundo momento, se analizan los posibles roles con que se puede abordar el conflicto que se da entre otros. Para ello se recurre a las respuestas individuales, que a continuación se reflexionan en grupo, a unas hipotéticas demandas, habituales en el contexto de trabajo, que pueden hacer tanto el joven como su madre o padre.

Ejemplo: ¿Qué responderías a un chaval que te dice "Mis padres no confían en mí, siempre me dicen lo que tengo que hacer"?; ¿y a un padre que te comenta " Por favor, usted que conoce a mi hijo, dígame que nos tiene que tratar bien"?

A partir de aquí se reflexiona sobre la implicación emocional del profesional, las valoraciones que debe hacer sobre la demanda solicitada, análisis de expectativas en los tres protago-

nistas y elaboración de beneficios (y posibles riesgos) que puede aportar a las partes enfrentadas. Este segundo momento finaliza con el recurso de la pregunta como estrategia que se puede utilizar para que ambas partes le otorguen el rol de mediador-facilitador que no ha sido demandado por una de las partes en litigio, y que es condición fundamental para que se pueda dar el proceso.

El último bloque del taller toma de nuevo como referencia el texto inicial con el fin de elaborar las fases con que cuenta el proceso de la mediación, así como el análisis de las estrategias que se utilizan. También recurre a un esquema de resolución de conflictos (definición del problema, búsqueda de alternativas, valoración y selección de solución y elaboración de un plan) que podría convertirse en la demanda, por parte del joven, de la mediación como solución al problema que percibe. Lo que le puede ayudar, por un lado, en mayores cuotas de responsabilidad y de toma de decisiones, y por otro, en su autocontrol ante las emociones que le generan el conflicto familiar. También ayuda a los padres, porque ¿qué familia no desea tener hijos responsables?

## CONCLUSIONES

En manos de un buen educador, la mediación como elemento para resolver conflictos puede convertirse, además de en una manera de ayudar en la resolución de conflictos que se

dan entre terceros, en una excelente herramienta para educar a nuestros jóvenes en aspectos fundamentales de esta sociedad actual como los recursos que facilitan la comunicación entre personas o el empoderamiento de las personas trabajando su autonomía y toma de decisiones.

Para poderlo llevar a cabo el profesional de atención directa debe reflexionar sobre las emociones que le generan los conflictos de los otros y, en este caso, las distintas maneras con que se pueden estructurar otras familias distintas a la suya. También debe pensar sobre cómo se presenta ante los otros en el ámbito laboral y sus posibles razones, ya que el rol que se le designe marcará las relaciones con los otros, y en este caso la posibilidad de ser designado como mediador a sabiendas de que no es un agente externo a las partes en litigio. Una de las claves de poder llegar a ser mediador estriba no tanto en su implicación versus objetividad sino en percibir la paradoja de que como profesional "deseo que os vaya bien, y en lo que queráis podéis contar conmigo si eso os beneficia, sabiendo los tres que lo vais a hacer entre los dos".

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre Amaya (2005). *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Graó. Barcelona.
- Alzate, R. Soletto, H. y Otero M. (coord) (2007). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Tecnos. Madrid.
- Costa Cabanillas, M. y López Méndez, E. (1996). *Manual para el educador social. Habilidades de comunicación en la relación de ayuda*. Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid.
- Cunningham, C. Y Davis, H. (1988). *Trabajar con los padres. Marcos de colaboración*. Siglo XXI y Ministerio de Educación y Ciencia. Madrid.

## MESAS



# Programa de mediación y reparación en el ámbito de la justicia juvenil en Catalunya

La experiencia desarrollada en Cataluña muestra cómo muchos conflictos derivados del hecho delictivo pueden solucionarse mediante la participación de las partes, la responsabilización del joven infractor, el diálogo, los acuerdos y la reparación del daño. Tras 17 años de aplicación se ha mostrado como una herramienta preventiva y complementaria de la Justicia. La respuesta al delito tiene que considerar de forma integrada al infractor y a la víctima.

El proceso de mediación requiere unas formalidades, unas reglas flexibles pero claras de funcionamiento y unas técnicas que faciliten la comunicación, la relación y la concreción de acuerdos. El autor se extiende en el proceso de mediación y sus fases; características y función del mediador.



**JOSÉ DAPENA MÉNDEZ**

Coordinador de los programas de mediación y asesoramiento técnico. Direcció General de Ejecució Penal a la Comunitat i Justícia Juvenil. Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya.

## JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN

Hablar de mediación, en cualquier ámbito, escolar, familiar, comunitario, penal, etc., implica inevitablemente hablar de conflicto, de cómo gestionarlo y de cómo darle solución. Las relaciones sociales generan una amplia

gama de conflictos y éstos son consubstanciales en la vida en sociedad.

El conflicto, tal como mencionan numerosos autores, es una realidad que no se puede ignorar, rechazar o eliminar. Es un elemento inevitable en las relaciones sociales, que

se puede convertir en una realidad útil y en una oportunidad que, con la gestión adecuada, puede ayudar a superar el impacto social, grupal o personal y afectivo que ha generado, al mismo tiempo que puede ser un elemento que contribuya al desarrollo personal y social.

Los adolescentes y jóvenes, como grupo diferenciado a nivel social, también entran en conflicto con su entorno, con la familia, la escuela, los vecinos, con la sociedad en general y con las instituciones. Algunas de sus conductas son muy típicas de la su evolución personal y social, pero producen transgresiones, vulneran las normas, causan daños, delitos, malestar, víctimas y generan conflictos.

Algunos actos protagonizados por los jóvenes están tipificados como faltas o delitos en el Código Penal y, por lo tanto, en España, la gestión de estos hechos, la respuesta y la solución de los conflictos que comportan tienen como base la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Tradicionalmente, la acción de la justicia, una vez cometido el delito, centra la mayor parte de su acción en la persona del delincuente, el proceso judicial, las garantías, la responsabilidad, la imposición de la medida y su ejecución. La víctima queda en segundo plano, aun cuando se persone en el procedimiento penal y reclame la responsabilidad civil que le corresponda.

Como consecuencia del delito, además del daño económico, físico, social y psicológico que se puede producir, la víctima, en muchos casos, experimenta también un impacto emocional que genera victimización. El sistema de justicia tiene que hacer todo lo posible para conocer la situación de la víctima, considerarla como tal, atenderla, procurar la reparación del daño y contribuir a que supere la victimización.

Por lo que se refiere a la mediación, en el ámbito de la justicia penal, ámbito especialmente reservado al derecho público, el desarrollo de la mediación tiene especiales dificultades. Porque a nadie se le escapa que el delito, además de vulnerar un bien jurídico protegido, tiene especiales consecuencias para la víctima y para la comunidad, generando daños, lesiones, dolor, etc. y, en ocasiones, alarma social.

Es por ello que, en nuestra sociedad, cuesta imaginar que muchos conflictos derivados del hecho delictivo puedan solucionarse mediante la participación de las partes, la responsabilización del joven infractor, el diálogo, los acuerdos y la reparación del daño, pero, diversas experiencias, como la que desarrollamos en Cataluña, muestran que es posible y positivo, para ambas partes y para la comunidad.

Desde la perspectiva restaurativa, la reacción de la justicia hacia el delito contempla de forma interrelacionada los in-

tereses de la víctima, del infractor y de la comunidad, otorgando y facilitando formas de participación adecuadas a cada uno, contribuyendo a promover un mayor ejercicio de responsabilidad y autonomía de los infractores y de las víctimas, en la gestión y en la resolución de los conflictos que les afectan.

Numerosos autores y organismos internacionales, como las Naciones Unidas y el Consejo de Europa, incorporan a sus recomendaciones ideas y principios orientados a impulsar políticas menos retributivas y más restaurativas, que tengan en cuenta la participación activa de las partes implicadas en el conflicto.

El grupo de expertos de la Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal de las Naciones Unidas, Viena, Abril de 2002, definen la justicia restaurativa como “todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualquier otra persona o miembro de la comunidad afectados por el delito, participen conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito, en general con la ayuda de un mediador o facilitador”. “Dicho proceso tiene por finalidad la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad, encaminados a entender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y lograr la reintegración de la víctima y del delincuente. Consideran que los procesos restaurativos pueden iniciarse en cualquier etapa del sistema de justicia penal y solamente con el consentimiento libre y voluntario de la víctima y del delincuente”.

## **PROGRAMA DE MEDIACIÓN Y REPARACIÓN EN LA JUSTICIA JUVENIL EN CATALUÑA**

En sus inicios, en 1990, la definición del programa recibió la doble influencia, de una parte, del movimiento de diversión/desjudicialización, que considera que la respuesta retributiva no es la única opción ni la última oportunidad que tiene la sociedad para abordar la situación del joven y para disuadirle de una dinámica delictiva, y de otra, del movimiento en defensa de los derechos de las víctimas y de los objetivos de atención y de reparación. Posteriormente, se fueron incorporando progresivamente las editas de la justicia restaurativa.

Consideramos que la respuesta al delito, siempre que sea posible, tiene que considerar de forma integrada al infractor y a la víctima:

- En relación al joven infractor, tiene que contribuir a incrementar en la mayor medida posible su competencia personal y social, favoreciendo su autonomía y responsabilización, estimulando un cambio de con-