



**REVISTA PRISMA SOCIAL N° 23**

**ADOLESCENCIAS Y RIESGOS:  
ESCENARIOS PARA LA SOCIALIZACIÓN  
EN LAS SOCIEDADES GLOBALES**

4º TRIMESTRE, DICIEMBRE 2018 | SECCIÓN TEMÁTICA | PP. 270-302

RECIBIDO: 27/9/2018 – ACEPTADO: 18/10/2018

**MEDIACIÓN PENAL:  
EXPERIENCIAS EDUCATIVAS  
Y RESPONSABILIZADORAS  
CON ADOLESCENTES EN  
CONFLICTO CON LA LEY**

**CRIMINAL MEDIATION: EDUCATIONAL  
EXPERIENCES AND ACCOUNTABILITY  
AMONG ADOLESCENTS  
IN CONFLICT WITH THE LAW**

---

M<sup>º</sup> DEL VALLE MEDINA RODRÍGUEZ / [valle@ugr.es](mailto:valle@ugr.es)

PROFESORA SUSTITUTA INTERINA. DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES.  
UNIVERSIDAD DE GRANADA. MEDIADORA ASOCIACIÓN ÍMERIS, ESPAÑA



**prisma  
social**  
revista  
de ciencias  
sociales

**RESUMEN**

El artículo ofrece los resultados obtenidos de la investigación con adolescentes que participaron en procesos de mediación penal juvenil entre los años 2011 a 2016 en la provincia de Granada. Se trata de una investigación con enfoque cualitativo donde los/las adolescentes son los/las propios protagonistas, esto es, quienes aportan experiencias, vivencias y aprendizajes a través de su participación en dichos procesos. A nivel metodológico, la herramienta utilizada ha sido la entrevista semi-estructurada y en profundidad. El análisis de los resultados deviene de las categorías identificadas y extraídas del trabajo de campo desarrollado y avalado por los más de veinte años de experiencia profesional en la intervención con adolescentes infractores y víctimas en el contexto andaluz. Este trabajo contrasta los resultados obtenidos en nuestra investigación con los objetivos y principios que se promulgan desde la legislación y las políticas orientadas a la atención de la delincuencia juvenil, y de aquellos que definen la mediación como enfoque de gestión constructiva de los conflictos y el modelo de Justicia Restaurativa. Los hallazgos desvelan y ponen en valor importantes aportes y contribuciones para la mejora de los sistemas legislativo, judicial y profesional en el ámbito de la atención a la adolescencia en conflicto con la ley.

**PALABRAS CLAVE**

Mediación; adolescentes en conflicto con la ley; justicia restaurativa.

**ABSTRACT**

The article offers the results obtained from research with adolescents who participated in juvenile criminal mediation processes between the years 2011 to 2016 in the province of Granada. This is a research with a qualitative approach where adolescents are the protagonists themselves, that is, those who contributed with their experiences, practices, and learnings through their participation through those processes. At the methodological level, tools used were semi-structured and in-depth interviews. Analysis of results comes from categories identified and extracted from the field work; thus it is based on over twenty years of professional experience in intervention with teen offenders, and victims, in the Andalusian context. This work contrasts results based on our research with objectives and principles of legislation and policies oriented to the attention of juvenile delinquency, and from those that define mediation as an approach to constructive management of conflicts and the model of Restorative Justice. Findings reveal and highlight important contributions to improve the legislative, judicial and professional systems in the field of adolescent care in conflict with the law.

**KEYWORDS**

Mediation; Teenagers in conflict with the law; Restorative Justice.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los procesos de mediación que se realizan con adolescentes en conflicto con la ley en España, a diferencia de lo que ocurre con otras prácticas restaurativas realizadas con adultos, disponen de una reglamentación jurídica suficiente como para que dichas prácticas se hayan desarrollado con mayor o menor consolidación en cada una de las Comunidades Autónomas.

En nuestro país los distintos Equipos y Programas de mediación presentan una importante diversidad, como también lo son los objetivos, los valores y los enfoques metodológicos que fundamentan a cada uno de estos programas.

Los primeros programas de mediación en el ámbito penal juvenil surgieron antes de la Ley Orgánica 4/1992, de 5 de junio, sobre reforma de la Ley Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores. Fue la primera disposición normativa que permitió introducir la mediación o más concretamente la conciliación y la reparación a la víctima en la jurisdicción de menores.

Aunque la primera experiencia de mediación se desarrolló en la Comunidad Autónoma de Cataluña en el año 1990, no es hasta la promulgación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero reguladora de la responsabilidad penal de los menores, cuando con mayor o menor celeridad, las Comunidades Autónomas dispusieron de los programas de mediación penal juvenil necesarios para poder desarrollar todas las alternativas «extrajudiciales» contempladas en el artículo 19, así como los procesos de mediación entre adolescentes y víctimas en fase de ejecución de sentencia a tenor de lo dispuesto en el artículo 51.

Pese a haber transcurrido casi treinta años desde aquel primer programa, la investigación sobre los procesos mediadores con adolescentes en conflicto con la ley en nuestro país puede calificarse de escasa y limitada, salvo en las Comunidades del País Vasco y de Cataluña, especialmente.

La Comunidad Autónoma Andaluza comienza a desarrollar los programas de mediación en el ámbito penal juvenil con mayor retraso, iniciándose el primero de ellos en el año 2002 en Sevilla. No se encontró un programa para cada una de las provincias hasta el año 2010. Tras ocho años desde la consolidación de todos los Equipos Externos encargados del desarrollo de estos programas en todas las provincias andaluzas, aún no existe ninguna investigación que evalúe los resultados de dichos programas. La única evaluación de la que se dispone corresponde a la información que cada Equipo Externo vierte en las memorias anuales que elabora y presenta a la Administración Competente en la justicia juvenil.

Estas memorias no están publicadas y se desconoce, salvo en el caso del programa desarrollado en la provincia de Granada<sup>1</sup>, si dentro de esas evaluaciones se incorporan indicadores que

<sup>1</sup> Desde el año 2009, el Equipo de mediación de Granada (Asociación Ímeris) incorporó en sus memorias, una evaluación cualitativa sobre la valoración y la satisfacción mostrada por los menores y víctimas ante su participación en un proceso de mediación. Para ello al finalizar el proceso se les solicita voluntariamente rellenar un cuestionario de satisfacción, el cual presenta un carácter anónimo. Este cuestionario se ha elaborado teniendo como referencia el utilizado por Varona (2008) en la evaluación externa realizada sobre la actividad del Servicio de Mediación Penal de Baracaldo.

midan el grado de satisfacción y la valoración que las distintas partes implicadas y participantes han realizado sobre los procesos de mediación.

Por su parte, los órganos competentes en materia de justicia juvenil de la Comunidad Autónoma Andaluza (en la actualidad competencia de la Consejería de Justicia e Interior) no han puesto los resultados de esas memorias a disposición pública ni han emprendido ninguna investigación sobre el funcionamiento y resultados de los programas de mediación con adolescentes en conflicto con la ley.

Los procesos de mediación con adolescentes en conflicto con la ley, incorporan elementos caracterizadores tanto de la mediación como enfoque constructivo de gestión de los conflictos de índole penal, como de aquellos que sustentan el paradigma de la Justicia Restaurativa. Todo ello, teniendo en cuenta el marco legal que regula el sistema de justicia juvenil. Es por ello que el presente epígrafe se estructura en tres apartados. En primer lugar, se expondrá brevemente el marco jurídico de la atención a la adolescencia en conflicto con la ley y el Modelo de Responsabilidad o Justicia por el que se apuesta; en segundo lugar, se expondrá los postulados defendidos por la Justicia Restaurativa; finalmente, se procederá a una revisión de las principales investigaciones realizadas en el contexto internacional y estatal relacionadas con la evaluación de los programas de mediación con adolescentes en conflicto con la ley.

Esta revisión de la literatura científica ha permitido triangular los resultados que se han obtenido en la investigación realizada.

### **1.1. EL MODELO DE JUSTICIA JUVENIL Y LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN**

La atención a la adolescencia en conflicto con la ley está regulada por la Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre (en adelante LORPM), por la que se modifica la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. La LORPM recoge los principios y orientaciones que la normativa internacional en materia de justicia juvenil ha ido promulgando desde hace más de dos décadas a través de Instituciones como la ONU<sup>2</sup>, el Consejo de Europa<sup>3</sup> y la Unión Europea<sup>4</sup>. Todas estas disposiciones ponen el acento en la organización de un sistema penal especializado, específico para la adolescencia en conflicto con la ley, y contiene iguales derechos y garantías jurídicas, que se reconocen en los ordena-

<sup>2</sup> Dentro de las primeras se han de destacar las Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores conocidas como las Reglas de Beijing, la Convención de los Derechos del Niño, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad, en adelante, Reglas de la Habana y las Directrices para la prevención de la delincuencia juvenil, conocidas como las Directrices de Riad.

<sup>3</sup> Desde el Consejo Europeo destacan la Resolución (78) 62 sobre transformación social y delincuencia juvenil, la Resolución (87) 20 sobre Reacciones Sociales ante la delincuencia juvenil, la Recomendación CE n° (2003) 20 sobre nuevas vías para el tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la justicia juvenil, la Recomendación CE n° (2008) 11 sobre reglas europeas para infractores juveniles sometidos a sanciones o medidas.

<sup>4</sup> Desde la Unión Europea han de señalarse el Dictamen (2006/C110/13) sobre la prevención de la delincuencia juvenil, los modos de tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la justicia del menor en la Unión Europea y la Resolución del Parlamento Europeo de 21 de Junio de 2007 sobre la delincuencia juvenil: el papel de las mujeres, la familia y la sociedad.

mientos jurídicos destinados a los adultos. El enfoque o el modelo de justicia juvenil hacia el que se dirigen estas recomendaciones apuesta por la adopción de medidas en sustitución de las penas y promueve medidas de carácter comunitario, que permitan a los/as adolescentes, el acceso a los recursos, tratamientos e intervenciones que incidan en los factores o causas que motivaron su entrada en el sistema judicial. En este enfoque las medidas privativas de libertad se presentan como una excepción, solo cuando las circunstancias de el/la menor y la gravedad de los hechos lo aconsejen; se apunta igualmente hacia un modelo de justicia donde se les exija responsabilidad ante la conducta infractora, promoviendo el diseño de respuestas con fines restaurativos.

Estos postulados han sido asumidos por nuestra legislación penal en el ámbito juvenil. En este sentido, la LORPM avanza en su exposición de motivos que se trata de una ley de carácter sancionador, pero también educativa, ya que aporta respuestas ante las infracciones cometidas. Esto permite la responsabilización de los/as adolescentes (Il. 7).

La LORPM incorpora un amplio catálogo de medidas a adoptar ante la conducta infractora, donde las modalidades de medio abierto superen a aquéllas que impliquen la restricción de la libertad (Art. 7). Igualmente introduce, en aras del principio de intervención mínima (Il. 13), la conciliación y la reparación a la víctima como una de las alternativas que, en distintas fases del procedimiento judicial, puedan ser objeto de ofrecimiento tanto a la parte denunciada como a la perjudicada.

En líneas generales, el Modelo de Responsabilidad implica que el/la adolescente que infringe la ley, se enfrente a las consecuencias de sus actos. Unas consecuencias que son judiciales, pero también sociales, en tanto que dañan y/o perjudican a otras personas y/o a la comunidad en general. Este modelo pretende que los/as adolescentes no solo se responsabilicen de sus conductas, sino también que aprendan formas diferentes de abordar los conflictos. En este sentido, las prácticas restaurativas, en general, y la mediación, en particular, se tornan instrumentos fundamentales para conseguir la finalidad que se persigue desde el Modelo de Responsabilidad.

Son muchos/as los/as autores/as que destacan los beneficios que proporciona la mediación a las personas menores de edad que infringieron la Ley, al aportar elementos que favorecen la responsabilización, la reeducación, la reparación del daño causado y, también, la prevención de la reincidencia (Padilla, 2009; Cámara, 2011; Padilla, 2012).

La mediación penal juvenil o al menos algunos de los elementos que la contienen aparecen por primera vez en la legislación española con la Ley 4/1992 de 5 de junio sobre reforma de la Ley Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores, en adelante Ley 4/92, y que revisó algunos artículos previos de la Ley de Tribunales Tutelares de Menores de 1948<sup>5</sup>.

Sin embargo, no es hasta la promulgación de la LORPM cuando, aún con limitaciones, se regula la mediación de forma más clara; por lo menos, algunos de sus componentes (conciliación, re-

<sup>5</sup> Aunque las primeras experiencias mediadores con menores infractores se iniciaran en Cataluña en 1990 al amparo de la Ley de Tribunales Tutelares de Menores y como explica Gimeno (1998: 29): «En aquel momento fue necesario tener presente la legislación internacional, contar con la colaboración de los jueces de menores y aprovechar la amplia discrecionalidad de la Ley de Tribunales Tutelares de Menores de 1948 vigente en aquel momento».

paración). En el punto 13 de la exposición de motivos se anticipa la posibilidad que ofrece esta ley de sobreeser el proceso judicial contra un/a menor infractor/a, cuando se haya producido la conciliación con la víctima y se le haya reparado el daño causado. La mediación es regulada en dos momentos procesales, a saber: en fase de instrucción (Art. 19) y en fase de ejecución (Art. 51.3). Las consecuencias jurídicas en uno y otro momento procesal difieren; asimismo el contenido que pueda formar parte de tales procesos de mediación. En fase de instrucción el desarrollo positivo del proceso mediador podría suponer el archivo del expediente, mientras que en fase de ejecución posibilitaría la finalización de la medida judicial impuesta.

Con respecto al contenido, el artículo 19.1 facilita acciones que se redactan de forma disyuntiva y donde, junto a la conciliación y la reparación, se favorecen otras prácticas educativas o soluciones extrajudiciales que no requieren de la participación de la víctima:

*También podrá el Ministerio Fiscal desistir de la continuación del expediente, atendiendo a la gravedad y circunstancias de los hechos y del menor, de modo particular a la falta de violencia o intimidación graves en la comisión de los hechos, y a la circunstancia de que además el menor se haya conciliado con la víctima o haya asumido el compromiso de reparar el daño causado a la víctima o al perjudicado por el delito o se haya comprometido a cumplir la actividad educativa propuesta por el Equipo técnico en su informe. El desistimiento en la continuación del expediente solo será posible cuando el hecho imputado al menor constituya delito menos grave o falta<sup>6</sup>.*

En fase de ejecución de sentencia, solo es posible un proceso mediador cuando existe una víctima y esta participa: «La conciliación del menor con la víctima, en cualquier momento en que se produzca el acuerdo entre ambos a que se refiere el artículo 19 de la presente Ley, podrá dejar sin efecto la medida impuesta [...]» (Art. 51.2).

## **1.2. JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN PENAL CON ADOLESCENTES EN CONFLICTO CON LA LEY**

Los procesos de mediación que se desarrollan en el ámbito penal juvenil no solo responden a los principios y a la filosofía propuesta por la LORPM, sino que obedecen a los postulados de la Justicia Restaurativa, entendida esta como un movimiento social y una filosofía. Así aborda de diferentes formas las preguntas y las respuestas que unen a la delincuencia (Van Ness, Morris y Maxwell, 2001), promulgando también diversos valores, como una especie de programa político-criminal (Martínez Escamilla, 2011) que pone el acento -aún con diverso valor- en aspectos tales como el empoderamiento de las partes en la gestión del conflicto, la reintegración del victimario, la participación de la comunidad en la resolución de los conflictos, el protagonismo de la víctima en busca de la satisfacción de sus necesidades, la mejora en la imagen de la Justicia a través de la agilización de los procedimientos, y la reducción de los costes económicos y emocionales para todas las partes implicadas. La Justicia Restaurativa ha sido denominada de múltiples formas según se haya puesto el acento en sus distintos fines o características: reparadora, terapéutica, participativa, reintegradora, etc. (Weitkamp, 2001; Olalde, 2015).

<sup>6</sup> La negrita es propia.

Parece existir consenso sobre los dos movimientos que han influido claramente en el nacimiento de la Justicia Restaurativa, esto es, por un lado, el movimiento a favor de la víctima y la crisis de la Justicia Tradicional, proporcionado por las aportaciones realizadas desde la Criminología; por otro, las críticas a las políticas resocializadoras, por ejemplo, desde las Teorías Abolicionistas que cuestionan el modelo de Justicia Tradicional y abogan por una recuperación del control social desde la ciudadanía (Ríos, 2006; Gordillo, 2007; Segobia y Ríos, 2008; Cruz, 2013).

Según Van Ness (2005), las definiciones que se han realizado sobre la Justicia Restaurativa pueden agruparse en dos categorías, a saber: unas de carácter más limitado y centradas en el encuentro entre los actores y actrices protagonistas; otras que acentúan una visión más amplia en los valores y resultados buscados por los diferentes procesos y prácticas restaurativas. Este autor aporta una definición que incluye ambas perspectivas; en sus propias palabras: «La Justicia Restaurativa es un tipo de justicia que hace hincapié en la reparación del daño causado o provocado por la conducta delictiva. Esta Justicia consigue mejores resultados a través de procesos inclusivos y de cooperación»<sup>7</sup> (Van Ness, 2005, p.3).

Por consiguiente, la Justicia Restaurativa pone el acento en la reconciliación entre las partes, la reparación del daño, la responsabilización y la reintegración del infractor, con perspectiva de futuro para el reestablecimiento de los lazos sociales (Uprimny y Saffon, 2006).

Si bien no existe una definición compartida y unánime por todos/as los/as expertos/as (Gavrielides, 2007), se entiende que la de Marshall (1999) cuenta con amplia aceptación a nivel internacional: «[La] Justicia Restaurativa es un proceso mediante el cual las partes afectadas por un delito específico resuelven colectivamente cómo hacer frente a las consecuencias de la infracción y sus implicaciones para el futuro»<sup>8</sup> (p.8). Por tanto, la Justicia Restaurativa promulga un enfoque que atiende de forma diferente el delito, facilitando la sanación o recuperación de todos/as los/as afectados/as por el mismo: víctimas, infractores y comunidad.

La Justicia Restaurativa no puede identificarse en exclusividad con la mediación penal. De ser así, se reduciría todo el potencial que este movimiento aporta. Existen distintas clasificaciones relacionadas con las diferentes prácticas restaurativas (Van Ness *et al.*, 2001; Gordillo, 2007; Gavrielides, 2007; De Diego y Guillén, 2008; Guardiola, Alberti, Casado, Martins y Susanne, 2012), donde de forma general se establecen tres grandes procesos: la mediación, las conferencias grupales o familiares y los círculos. De forma general, las principales diferencias entre unas y otras prácticas, se relaciona con el número de participantes (más limitado en el caso de la Mediación) o se extiende a personas de apoyo importantes para las víctimas y las personas infractoras (Conferencias Familiares) e incluso a otras personas del entorno comunitario y/o judicial: trabajadores sociales, educadores, jueces, policías, etc. (en el caso de los Círculos).

Por tanto la Justicia Restaurativa no se delimita a la mediación penal, aunque es cierto que quizás es la práctica sobre la que se ha puesto más interés y sobre la que con más antecedentes se encuentra, tanto teórica como legislativamente al menos en lo que el contexto español se refiere. La Justicia Restaurativa admite tantas prácticas, como posibilidades se puedan crear y desarrollar siempre y cuando contengan los fines que la misma promulga y que en definitiva se

<sup>7</sup> La traducción es propia.

<sup>8</sup> La traducción es propia.

concretan en devolver el papel protagonista a los implicados/as, construir soluciones creativas que compensen los daños que la víctima ha sufrido, permitan al victimario confrontarse con sus actos y responsabilizarse de los mismos y donde el papel de la comunidad es muy relevante no solo porque facilita la participación en la gestión y resolución del conflicto, sino porque adquiere un papel preventivo y de facilitación de recursos donde tengan sentido la prevención y la rehabilitación del infractor (Medina, 2015).

### 1.3. INVESTIGACIONES PRECEDENTES

Las investigaciones sobre los diferentes procesos y prácticas que contempla la Justicia Restaurativa comienzan a proliferar en el contexto anglosajón a partir de los años 80. Algunas investigaciones se centran en el impacto que tienen diversos tipos de procesos restaurativos con respecto a la reducción de la revictimización, como el meta-análisis realizado por Umbreit, Coates y Vos (2001) que se llevó a cabo en distintos países (EE.UU, Canadá, Inglaterra y Escocia) o la evaluación realizada por Shapland *et al.* (2007) sobre los programas *CONNECT*, *JRC (Justice Research Consortium)* y *REMEMEDI* en Reino Unido y donde se incluye la Mediación directa, la Mediación indirecta y la Conferencia Grupal.

Otras investigaciones se han centrado en analizar el impacto que los procesos restaurativos han tenido sobre la reducción de la reincidencia en adultos infractores (Sherman, Strang y Woods, 2000).

Algunas investigaciones se han centrado en investigar el impacto que los procesos restaurativos tienen sobre la disminución de la reincidencia con jóvenes infractores (Maxwell y Morris, 2001; Maxwell, Kingi, Robertson, Morris y Cunningham, 2004a; Maxwell, Kingi, Robertson, Morris y Cunningham, 2004b). También ha sido analizado el impacto de las Conferencias familiares sobre la reducción de la reincidencia en el proyecto SAJJ (*South Australia Juvenile Justice Research on Conferencing*) desarrollado en Australia (Daly, 2003) y aquellas Conferencias realizadas con jóvenes infractores en Irlanda del Norte a través tanto de la observación de los procesos como de entrevistas estructuradas y semi-estructuradas (Campbell *et al.*, 2006).

En España y dentro del campo de la mediación penal de adultos se han realizado distintas evaluaciones en diferentes comunidades autónomas (Dapena y Martí, 2006; Soria *et al.*, 2007; Varona, 2008; Varona, 2009; Ríos *et al.*, 2009; Sáez Valcárcel, 2010; Tamarit, 2013). Dentro de las investigaciones realizadas en la Comunidad Autónoma de Cataluña, algunas se han centrado en conocer la valoración que realizan las partes implicadas sobre su satisfacción con el proceso mediador (Dapena y Martí, 2006; Soria *et al.*, 2007); otras analizan el impacto que tienen en la víctima estos procesos mediadores (Soria *et al.*, 2007, Tamarit, 2013); finalmente algunas de estas investigaciones han querido conocer el nivel de reincidencia que se produce en las personas infractoras tras haber participado en un proceso de mediación (Soria *et al.*, 2007).

Dentro de la Comunidad Autónoma Vasca, también se han realizado diversas investigaciones que se ha centrado en conocer el grado de satisfacción mostrado por las víctimas así como el impacto que los procesos de mediación han tenido para evitar la revictimización de las mismas (Varona, 2008; Varona, 2009).



Finalmente han de señalarse otras investigaciones realizadas también en el ámbito penal de adultos como la realizada por Ríos *et al.* con el apoyo del Consejo General del Poder Judicial (en adelante CGP). En esta, entre otras cuestiones, se realiza un análisis de la experiencia desarrollada durante tres años (2005-2008) en diferentes Órganos Judiciales en distintas provincias: Madrid, Navarra, Sevilla, Zaragoza, Jaén, San Sebastián, Bilbao, Córdoba, Baracaldo y Vitoria (Ríos *et al.*, 2009; Sáez Valcárcel, 2010).

Todas estas investigaciones han puesto de manifiesto resultados muy satisfactorios con respecto al impacto que la mediación tiene sobre la disminución de la reincidencia y con respecto a la satisfacción de las víctimas.

En el ámbito de la mediación penal juvenil, las investigaciones realizadas en España centradas en conocer el impacto que estas prácticas han tenido sobre las partes protagonistas han sido más exiguas y además se encuentran localizadas geográficamente en la Comunidad Autónoma de Cataluña en primer lugar y en segundo, de forma más limitada en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Centrados en valorar el impacto de los procesos de mediación en la disminución de la reincidencia se pueden presentar investigaciones como la realizada en Cataluña por Dapena y Martín (1998) quienes en un seguimiento de siete años (1990-1997) obtienen una tasa de reincidencia en periodos cortos entre el 7% y el 9%, y en periodos largos en el 17%, mientras que para el resto de medidas estas tasas se distribuyen entre el 13'2% y el 18'5%.

Posteriores estudios han evaluado también la reincidencia, bien dentro de investigaciones que de forma global estudiaban la misma según los diferentes programas en los que habían participado los/as menores infractores/as (Capdevilla, Ferrer y Luque, 2005)<sup>9</sup>, bien a través de estudios centrados específicamente en la evaluación de los programas de mediación penal en el ámbito de la justicia juvenil. En el estudio realizado por Corbalán y Moreno (2013), sobre los/as menores que habían finalizado el proceso de mediación en el año 2007 y con un seguimiento de tres años muestra unos resultados sobre la reincidencia algo mayores (23'4%).

El estudio realizado por Capdevilla y Ferrer (2012) en esta Comunidad Autónoma con menores que finalizaron el proceso de mediación en 2008, con un seguimiento de tres años, en comparación con otros a los que se le aplicó el artículo 27.4<sup>10</sup> y otros a los que se les impuso la medida de amonestación, visualiza unos resultados que evidencian que la tasa de reincidencia fue menor para el segundo grupo (15'3%, artículo 27.4) seguida de los que participaron en el proceso de mediación (26'1%) y a los que se les impuso la medida de amonestación (30'5%).

El estudio realizado en la Comunidad Autónoma del País Vasco por Ocáriz (2013), también ha mantenido un enfoque cuantitativo y centrado en valorar la reincidencia. Sobre una muestra formada por 408 menores que finalizaron un proceso de mediación durante el año 2012, se obtuvo una tasa de reincidencia del 8%.

<sup>9</sup> Según este estudio, la tasa de reincidencia general es del 22'73%, mientras que para aquellos menores que participaron en un proceso de mediación, la tasa que se obtuvo fue del 12'7%.

<sup>10</sup> Este artículo posibilita la no continuación de la tramitación del expediente incoado sobre el menor si el Equipo Técnico considera que el menor ha recibido el suficiente reproche o se valora inadecuado la intervención sobre el mismo debido al tiempo transcurrido desde la comisión de los hechos.

Dentro de las investigaciones que se han realizado desde un enfoque cualitativo y centrado en conocer la perspectiva mostrada por los/as adolescentes y las víctimas como consecuencia de su participación en un proceso de mediación, debe señalarse que se han producido fundamentalmente dentro de la Comunidad Autónoma de Cataluña. El primer estudio dirigido por Funes (1995), analiza con respecto a los/as adolescentes diferentes aspectos: la información que reciben con respecto a la mediación; la explicación sobre los hechos que motivaron la denuncia; las actitudes de menores y víctimas frente a la labor realizada por los mediadores y hacia el programa de mediación; y el grado de responsabilización desarrollado por los/as adolescentes. Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que aunque la información que las partes han recibido sobre el proceso de mediación es escasa, ha sido útil; se precisa trabajar sobre las actitudes iniciales mostradas por las partes para conseguir unos mejores resultados; se comprueba que la mediación favorece el desarrollo sociocognitivo de el/la menor y la responsabilización de los/as adolescentes, que va más allá de un mero reconocimiento de los hechos.

La perspectiva y el grado de satisfacción de los participantes en un proceso de mediación, ha sido recogida en dos investigaciones realizadas por la Comunidad de Mediadores penales de Justicia Juvenil dentro del *Programa Compartim*, realizadas en Cataluña (CMpj 2010). El objetivo fundamental se dirige a conocer el grado de satisfacción que tienen adolescentes y víctimas tras su participación en un proceso de mediación. Los resultados señalan que el impacto sobre la víctima ha sido muy positivo, e igualmente que el grado de satisfacción ha sido alto tanto para los/as adolescentes como para las víctimas. Así, se observa que para la víctima la mediación le ha permitido poder mejorar la tranquilidad y disminuir sentimientos tales como el miedo, la rabia y la ira. Igualmente las expectativas iniciales se comprueba que son alcanzadas: participar en la gestión del conflicto y sentirse reparada (Nogueras y Gimeno, 2015).

Por tanto, estas investigaciones parecen apuntar a que los procesos de mediación tienen un impacto en la reducción de la reincidencia y a que la satisfacción mostrada por las distintas partes implicadas en un proceso de mediación es alta.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía, no existe como se ha referenciado, ninguna investigación ni desde enfoques cuantitativos ni de corte cualitativo. Se desconoce por tanto los resultados que dichos procesos tienen con respecto a la reincidencia, la responsabilización adquirida, y al aprendizaje de nuevas habilidades y estrategias para gestionar futuros conflictos.

## 2. OBJETIVOS

El objeto de esta investigación es conocer el impacto que han tenido los procesos de mediación en la adolescencia en conflicto con la ley. El estudio incorpora la perspectiva de aquellos/as adolescentes que participaron en un proceso de mediación en la provincia de Granada a través del análisis de diferentes categorías que amplían los resultados obtenidos en las distintas fases. En este sentido no solo se aportan resultados sobre el grado de satisfacción que esta población muestra con el proceso mediador, sino y sobre todo información sobre si esta experiencia les ha hecho responsabilizarse de su conducta, aprender nuevas estrategias para abordar los problemas; si ha mejorado su capacidad empática y si, en definitiva, la experiencia mediadora les ha permitido, tal y como se apuesta desde el Modelo de Justicia y desde la Justicia Restaurativa reintegrarse socialmente, evitando la estigmatización que todo proceso judicial conlleva.

Los objetivos que se desean alcanzar con esta investigación son:

- Conocer el aprendizaje adquirido por la adolescencia en conflicto con la ley tras su participación en un proceso de mediación.
- Analizar el proceso de responsabilización adquirido por la adolescencia en conflicto con la ley participante en un proceso de mediación.
- Estudiar el grado de satisfacción que muestra la adolescencia en conflicto con la ley con el proceso de mediación en el que han participado.
- Conocer si los procesos de mediación en el ámbito de la justicia juvenil tienen cabida dentro de los postulados defendidos por la Justicia Restaurativa.
- Conocer los factores que propician que los procesos de mediación consigan los objetivos promulgados por el Modelo de Justicia y de la Justicia Restaurativa.

### 3. METODOLOGÍA

La investigación que se presenta es de carácter exploratorio y de corte cualitativo. Incorpora la perspectiva de la adolescencia en conflicto con la ley que participaron en un proceso de mediación en la provincia de Granada durante los años 2011-2016; la elección de las técnicas de investigación, así como los instrumentos utilizados para procesar los datos obedece a estos propósitos.

En esta investigación se interesa cualificar y «dar voz» a los y las protagonistas; así en vez de información generalizable y empíricamente contrastable, se opta por documentar la experiencia y los aprendizajes adquiridos por las y los adolescentes que han participado en procesos de mediación en Granada. En ese sentido, evalúa las prácticas de mediación penal juvenil en Andalucía, desde la percepción de la adolescencia que fue protagonista en dichos procesos.

La elección del enfoque metodológico obedece, por tanto, a los objetivos planteados y permite «[...] reflexionar sobre la forma más conveniente de llevar a cabo una investigación» (Cortés y García 2003, p.15)., aplicando el procedimiento adecuado para obtener respuesta ante un problema investigador y obtener nuevos datos que deriven en un nuevo hallazgo (Cortés y García 2003).

La investigación de corte cualitativo proporciona la opción más interesante de cara a rescatar la percepción y la significación que las personas otorgan a las experiencias vividas (Campos, 2007) y cuando a la investigadora le preocupa obtener el conocimiento atendiendo a los discursos ofrecidos por los actores y las actrices protagonistas (Salgado, 2007). Los estudios exploratorios permiten aproximarnos al objeto de estudio cuando existe poco conocimiento previo sobre el mismo (Acero, 1998). Ofrecen una gran flexibilidad metodológica con potencial de combinar fundamentalmente dos tipos de fuentes de recogida de información y comprobación empírica: fuentes primarias (entrevistas y observaciones) y secundarias (revisión bibliográfica).

La inexistencia de investigaciones previas sobre los procesos de mediación en la Comunidad Autónoma de Andalucía y la profesión de mediadora durante más de diez años de la autora, obligó a iniciar una aproximación a esta realidad desde la que producir información, susceptible de ser comparada, contrastada y ampliada en futuras investigaciones, dado que tal y como

se ha expuesto, el desarrollo de los programas ofrece una experiencia extensa sobre su funcionamiento, así como el impacto que está teniendo en los/as participantes.

En este sentido, la investigación incorpora una primera parte de revisión documental que pudiera ser entendida desde dos perspectivas, a saber: como la fase previa que contiene cualquier tipo de investigación que permita el acercamiento al objeto de estudio (Cortés y García 2003) o como un método de investigación que permite la construcción de conocimiento a través del análisis de los distintos documentos desde los que se adquiere la información (Morales, 2003). El presente trabajo de investigación opta por el primer enfoque sobre el que se construirá el trabajo empírico necesario para contestar a los interrogantes iniciales. La fase empírica, además, se ha sustentado y ha estado avalada por el trabajo de campo y la experiencia de largo recorrido de la investigadora, de más de veinte años en la intervención con adolescentes infractores y, durante los últimos once, en el campo de la mediación penal juvenil.

Para la investigación empírica la autora se ha servido principalmente de entrevistas semi-estructuradas y en profundidad que han permitido obtener información relativa a las distintas categorías analíticas, a analizar posteriormente y contrastar con las fuentes secundarias (literatura especializada). La entrevista se configura como una de las técnicas utilizadas dentro de los métodos de investigación cualitativos que, a diferencia de otros instrumentos o técnicas como la encuesta, permite el diálogo directo entre el/la entrevistador/a y el/la entrevistado/a. Contribuye, además, al conocimiento de las posiciones, las perspectivas, las vivencias y las opiniones de aquellos sujetos que forman el campo, el objeto sobre el que se quiere investigar. Más de veinte años de experiencia profesional en intervención con adolescentes en conflicto con la ley del contexto andaluz lo avalan.

En coherencia con los objetivos que han guiado la investigación, la entrevista ha sido un potente instrumento para conocer no solo cómo se desarrollan los procesos mediadores en el ámbito penal juvenil sino, sobre todo, qué vivencias y qué experiencias tienen o han tenido aquellas personas que son indiscutiblemente protagonistas en estos procesos. Por tanto, la entrevista semi-estructurada ha permitido «dar voz» a los actores y actrices y aportar la imprescindible perspectiva Emic.

### **3.1. EL CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Las prácticas de mediación en el ámbito penal juvenil se enmarcan, como se ha indicado, en los postulados del enfoque de la Justicia Restaurativa y en los principios que inspiran el Modelo de Justicia o Modelo de Responsabilidad representado en la LORPM.

En España las formas de organización de los distintos programas y Equipos de Mediación difieren entre unas comunidades autónomas y otras, existiendo tres modelos organizativos (García-Pérez, 2011). Así, en Comunidades Autónomas como la del País Vasco, los programas de mediación son desarrollados por los miembros del Equipo Técnico; En Comunidades Autónomas como la de Cataluña, si bien estos programas son desarrollados por los Equipos Técnicos, estos se subdividen en dos equipos, el que se encarga de llevar a cabo los procesos de mediación y el que se encarga de realizar las demás funciones que les atribuye a dichos equipos la LORPM; finalmente, en otras Comunidades Autónomas como la andaluza, la administración competente ha contratado con Equipos Externos para el desarrollo de los programas de mediación.

Además de estas diferencias a nivel de organización y gestión de los programas de mediación, también existen otras relacionadas con el significado que se otorga a los conceptos que la LOR-PM incluye como componentes de los procesos de mediación (conciliación y reparación); sobre todo, se da distinto peso a los objetivos educativos destinados a los/as adolescentes y/o a los objetivos reparadores centrados en la víctima (Medina, 2016).

En este sentido, en Comunidades Autónomas como País Vasco, el acento se pone en la capacidad que estos procesos de mediación tienen con respecto al aprendizaje y a la responsabilización de los/as infractores/as (Álvarez, 2001), mientras que los objetivos se dirigen fundamentalmente a la atención y reparación a la víctima en Cataluña (Giménez en Rossner *et al.*, 1993). Por tanto, desde los programas desarrollados en esta última Comunidad Autónoma, se entiende que los objetivos últimos de estos programas con respecto al menor no son su resocialización o reeducación sino su responsabilización por los hechos y las consecuencias derivadas, aunque como dice la autora: «si con ello se cumplen fines educativos, tanto mejor, aunque no es su objetivo» (Giménez en Rossner *et al.*, 1999, p.83).

En la Comunidad Autónoma Andaluza, la diversidad es aún más patente por cuanto que se ha constituido un Equipo de Mediación Penal Juvenil perteneciente a una entidad de carácter privado sin ánimo de lucro en cada provincia. Así en el año 2002 se pone en marcha el primer programa de mediación, y desde el año 2010 se instaura los programas de mediación en todas las provincias andaluzas, gestionadas por entidades privadas sin ánimo de lucro distintas<sup>11</sup>.

Junto a estos Equipos Externos, los procesos de mediación son desarrollados igualmente por los profesionales de los Equipos Técnicos adscritos a las distintas Fiscalías de Menores de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Este modelo de gestión «mixto» de los programas de mediación así como las diferencias que puedan existir con respecto a los objetivos, la metodología y la conceptualización que cada Equipo desarrolle en torno a la mediación, dificulta poder establecer un marco teórico y metodológico común a todas las provincias andaluzas. Resultaba imprescindible realizar una primera aproximación a los programas de mediación desarrollados en la Comunidad Autónoma Andaluza desde la perspectiva de los y las adolescentes participantes.

### 3.2. LA MUESTRA

La muestra seleccionada no es representativa del conjunto de la población que ha participado y/o intervenido en el desarrollo de los procesos de mediación en Andalucía en los años referenciados. No obstante, tampoco se disponen de datos exactos sobre el número de mediaciones que se realizan en cada provincia andaluza dado que, como se ha indicado, las memorias que cada equipo elabora anualmente no están publicadas. Solo se disponen de las memorias anuales elaboradas por la Fiscalía de Andalucía. Y los datos relacionados con los procesos de mediación desarrollados siguen dimensiones que no siempre son reflejados y contabilizados de

<sup>11</sup> En Sevilla y Cádiz, los programas de mediación penal juvenil son desarrollados por la entidad Alternativa Abierta; en Málaga por la Asociación Alme; en Huelva por Cruz Roja; en Jaén por la Fundación Diagrama; en Córdoba por Asociación Andaluza para la mediación y la pacificación de conflictos; en Almería por la Asociación Amanecer y en Granada por la Asociación Ímeris.

la misma forma en memorias de unos y otros años, dificultando poder realizar una comparativa fiable.

Así, tal y como se refleja en la tabla 1, tan solo en la memoria correspondiente al año 2015, se establece el número de mediaciones realizadas (1168 en toda Andalucía). En el resto de los años analizados, los datos se desglosan en número de soluciones extrajudiciales realizadas, y/o número de procedimientos realizados en base al artículo 19, artículo 27.4 y artículo 18, como es el caso del año 2016.

**Tabla 1. Soluciones extrajudiciales desarrolladas en Andalucía 2011-2016**

Año	S. Extra	A. 19	A. 27.4	A. 18	Mediaciones
2011	1038	----	542	----	----
2012	1307	----	661	----	----
2013	1687	----	423	----	----
2014	----	1280	242	----	----
2015	1522	----	----	----	1168
2016	----	1250	363	1124	----

**Fuente: Elaboración propia a partir de las Memorias de la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Andalucía correspondientes a los años: 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017**

Por tanto estas cifras no aportan demasiada información sobre el volumen de mediaciones que se desarrollan en cada ciudad, las características de las mismas ni tampoco aspectos relacionados con la calidad de las mismas y los efectos que tienen en los/as participantes.

Frente a ello, la aproximación a la realidad andaluza, ha motivado a la autora a conocer aspectos de carácter cualitativo sobre los procesos de mediación que se desarrollan desde la perspectiva de la adolescencia.

La muestra ha sido intencional, extraída en función de criterios diversos, que ofrece una visión específica de una realidad también concreta, a modo de instantánea o fotografía.

De forma general se seleccionó a personas que reunieran los siguientes requisitos: haber participado en un proceso de mediación, quedando excluido otro tipo de soluciones extrajudiciales; la víctima debía ser una persona física y no representante de alguna entidad afectada; y, por último, debía haberse producido un encuentro directo entre el/la adolescente y la víctima.

Los/as adolescentes participaron en procesos de mediación entre el año 2011 y 2016 en la provincia de Granada. En una primera fase se elaboró un primer listado de participantes en función de los siguientes criterios:

- Que hubieran participado en el programa de mediación entre los años 2011 y 2016, con el objetivo de que hubiera transcurrido tiempo suficiente para que pueda ser evaluado el grado de cumplimiento de los acuerdos alcanzados entre las partes.
- Que formaran parte de procesos de mediación en los que hubiera existido una víctima, descartando aquellos expedientes que adoptaron otras soluciones extrajudiciales o programas sin participación de la víctima.
- Que se dieran infracciones cometidas contra las personas, excluyendo procesos en los que la víctima participante fuera de carácter jurídico, a favor de aquellos donde los daños sufridos eran físicos y conllevaban mayor componente emocional.

De esta primera selección se confeccionó una primera muestra integrada por 231 menores (39 de 2011, 48 de 2012, 35 de 2013, 42 de 2014, 33 de 2015 y 34 de 2016), participantes en procesos de mediación como los descritos, desde 2011 hasta el año 2016, ambos incluidos.

A partir del mencionado muestreo de 231 menores se identificaron los casos donde la víctima hubiera participado de forma directa en el proceso de mediación, existiendo pues un encuentro directo entre las partes. Se obtuvo una nueva muestra de 69 posibles participantes que se redujo a 10 personas, tras contactar telefónicamente con cada uno/a de los seleccionados. Los principales motivos para la no participación del resto han sido los siguientes:

- Los números de teléfonos de contacto de que se disponía ya no estaban operativos o pertenecían a otras personas, por lo que no se pudieron localizar.
- Los padres y madres de participantes potenciales no autorizaron que sus hijos/as formaran parte de la muestra de investigación.
- Los posibles participantes expresamente no han deseado participar en este estudio.
- Las personas pospusieron su participación en fases iniciales para, en la fecha acordada, cambiar de opinión al respecto de la misma.
- Residentes en otra Comunidad Autónoma en el momento de realización del trabajo de campo.

En definitiva, la muestra estuvo compuesta de seis chicas y cuatro chicos, quienes presentan las siguientes características que quedan reflejadas en la tabla 2.

**Tabla 2. Características de la muestra**

Informantes	S e x o	Edad y año	Localidad	Delito	Tipo de relación previa con víctima
Informante 1	M	14 2011	Pueblos <30 Km	Amenazas	Vecindad
Informante 2	M	14 2012	Pueblos <30 Km	Lesiones	Educativa
Informante 3	H	17 2012	Granada capital	Lesiones	Educativa
Informante 4	H	17 2012	Pueblos >60 Km	Lesiones	Amistad
Informante 5	M	17 2013	Granada capital	Lesiones	Vecindad
Informante 6	M	16 2013	Pueblos <30 Km	Lesiones	Familiar
Informante 7	M	17 2013	Pueblos >60 Km	Amenazas	Vecindad
Informante 8	H	15 2013	Pueblos <30 Km	Acoso escolar	Amistad
Informante 9	M	17 2014	Pueblos >60 Km	Lesiones	Vecindad
Informante 10	H	17 2015	Pueblos >60 Km	Acoso escolar	Redes sociales

Fuente: elaboración propia

Por último y no menos importante, se destaca de la muestra escogida que, dentro de las limitaciones hechas explícitas, presenta una amplia heterogeneidad con potencial de vislumbrar las características que presenta la adolescencia que ha participado en los procesos de mediación para el contexto y las fechas señaladas.

### 3.3. TÉCNICAS

Para el grupo que ha conformado la muestra de menores y jóvenes infractores/as se elaboró un protocolo de entrevista estructurado en los siguientes bloques:

- En un primer apartado se recoge información básica sobre el/la adolescente (edad, localidad, etc.)
- En segundo lugar se recaba información relativa al contexto en el que se desarrolló el proceso de mediación: infracción cometida, temporalidad del proceso, los/as participantes, vivencias sobre los hechos que llevaron a la denuncia, así como los sentimientos y vivencias que acompañaron al adolescente previo a su participación en el proceso de mediación.
- En tercer lugar se recoge información sobre el desarrollo del proceso: vivencias, opiniones y percepciones de los/as adolescentes con respecto a la metodología empleada y, en definitiva, a las características de la mediación, así como los resultados del proceso y el impacto que este ha tenido en ellos y ellas.



- Por último, el protocolo contenía preguntas que permitieran rescatar la valoración de los y las adolescentes sobre la labor desarrollada por el mediador o la mediadora.

Todas las entrevistas fueron grabadas y posteriormente se transcribieron. El procesamiento de la información obtenida tras el desarrollo de las entrevistas se ha realizado mediante el análisis de contenido. Para tal fin se ha elaborado una plantilla que ha permitido extraer las distintas categorías que posteriormente se analizaron, tal y como se muestra en la siguiente tabla

**Tabla 3. Análisis de contenido**

<b>ANÁLISIS DE CONTENIDO INFORMANTES ADOLESCENTES</b>
<b>I. EL CONTEXTO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN</b>
I.0. El tiempo de la mediación I.1. Los hechos, explicación sobre los mismos y grado de responsabilidad I.2. La percepción sobre la actuación del otro I.3. La relación previa con el otro I.4. Los inicios del proceso: lo recordado y lo vivido I.5. Los padres y las motivaciones para participar I.6. Experiencia previa en mediación y/o procedimientos judiciales
<b>II. DESARROLLO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN</b>
II.1. Las informaciones previas sobre el proceso II.2. Los modos elegidos para el proceso II.3. La decisión sobre los acuerdos II.4. El encuentro entre las partes
<b>III. LOS EFECTOS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN</b>
III.1. Los sentimientos III.2. La percepción del otro III.3. Los cambios en la relación con el otro III.4. El grado de satisfacción con los resultados III.5. Sobre el aprendizaje III.6. Entre lo positivo y lo mejorable III.7. La visión sobre la mediación
<b>IV. LA PERCEPCIÓN SOBRE EL/LA MEDIADOR/A</b>
IV.1. El papel de el/la facilitador/a IV.2. Sobre la información proporcionada IV.3. Sobre el rol entre las partes IV.4. La transmisión de confianza IV.5. El grado de intervención en los resultados IV.6. La valoración sobre el/la mediador/a IV.7. El/la mediador/a ideal

**Fuente: elaboración propia**

## 4. CONTENIDO

Los resultados que se exponen a continuación han seguido la estructura diseñada en el protocolo de entrevista y en el análisis de contenido realizado. El proceso se inicia conociendo las vivencias y los recuerdos que los y las adolescentes tienen sobre los antecedentes o los inicios del proceso de mediación. Para ello ha sido necesario saber cómo vivieron la denuncia que se les interpuso, qué grado de responsabilidad o qué perspectiva adoptaron ante el conflicto y cuáles fueron los motivos clave para decidir su participación en un proceso de mediación. En un

segundo momento se exponen las vivencias y las percepciones de los/as adolescentes durante el proceso de mediación. Una tercera parte se centra en el conocimiento de los efectos que los procesos de mediación produjeron en los/as adolescentes participantes. Por último, se recoge la opinión de los/as adolescentes sobre la figura del mediador o mediadora, su intervención y la relación que se estableció entre ellos/as y los/as facilitadores/as.

#### **4.1. EL CONTEXTO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN: SENTIMIENTOS, RECUERDOS, MOTIVACIONES Y APOYOS INICIALES**

Son pocos/as los/as que recuerdan con claridad la fecha en que se produjeron los hechos o la de su participación en el proceso de mediación: «Cinco años... justos, porque fue en enero cuando pasó y en marzo fue lo de la mediación» (Informante 3, 2012).

Los/as informantes entrevistados han relatado que los motivos presentes en el desarrollo del conflicto y en la finalización del mismo, mediante la denuncia que se les interpuso, ponen de manifiesto las dificultades que los/as adolescentes enfrentan para gestionar los problemas y dar respuesta positiva ante las situaciones conflictivas presentadas. En una parte importante de los casos la denuncia que se interpone tiene unos antecedentes previos, marcados por unas relaciones negativas entre las partes: «Íbamos en el autobús, y yo iba con tres amigas más. Y una muchacha de Gabia con la que ya teníamos problemillas, no nos caíamos muy bien, empezó una amiga mía a insultarla en el autobús» (Informante 1, 2011); «habíamos tenido siempre la verdad que rifi-rafes por una cosa o por otra siempre estábamos discutiendo, hasta que una vez llegamos a las manos» (Informante 5, 2013).

En otras ocasiones tienen su base en la disputa por una tercera persona o porque se da más credibilidad a la información recibida de una tercera parte: «Pues que una niña de Granada, se acostó con mi novio y entonces pues estuvieron casi un año riéndose de mí, todo el día haciéndome el vacío, me veían y me ponían, a lo mejor yo estaba de fiesta y me echaba yo fotos y a lo mejor en una foto salía yo con los cuernos puestos, eran ellas» (Informante 9, 2014).

Algunos/as se vieron implicados/as como cómplices en acciones cuyos responsables eran otras personas: «Un amigo mío suplantó una identidad en la red social tuenti y aparte de aparecer su IP, apareció también la mía, en mi ordenador, y por eso me llamaron» (Informante 10, 2015).

De sus narraciones se deduce igualmente que ha existido una relación previa entre la parte denunciada y la denunciante, en prácticamente todos los casos. En algunos la relación era de amistad: «Porque yo con... me juntaba de chico y eso» (Informante 8, 2013). En otros, si bien no existía una amistad como tal, sí que eran conocidos bien por la localidad donde vivía, bien por el entorno escolar: «Pues la verdad de vernos, nos conocíamos de vista del pueblo» (Informante 5, 2013). Hay casos que los une una relación de familia extensa: «Era prima del marido de mi hermana» (Informante 6, 2013); también aquellos que conocían a la víctima por las redes sociales, pero no realmente en persona: «Bueno la conocía de contactos, o sea, no la conocía de vista, pero la conocía de internet» (Informante 10, 2015).

Con respecto al grado de responsabilidad con que los/as menores inician el proceso de mediación, algunos/as parten no solo del reconocimiento total de los hechos que se recogen en la denuncia, sino del alto grado de responsabilidad que reconocen en los mismos: «Ella se sintió como que yo abusé de ella y es verdad, porque sí, porque la chiquilla no es de ese tipo de

persona y yo sin embargo pues tenía en ese tiempo otra actitud, entonces pues, yo creo que yo fui más bien la que, la que ya tenía ganas y la busqué» (Informante 5, 2013).

Otros/as aunque asumen su responsabilidad, entiende que la otra parte también había actuado de forma incorrecta: «Pues yo no le decía nada, no les decía hasta el día que les dije y ya ese día pues reventé y ya pues fue cuando nos peleamos, llegamos a las manos y ya ellas pues me denunciaron» (Informante 9, 2014).

Algunas de las personas entrevistadas minimizan su responsabilidad cuando hay otro/a menor denunciado/a en el expediente cuya intervención en los hechos ha sido más grave que la suya «Pero implicadas, implicadas, realmente era mi amiga, que era la que más estuvo dando por saquillo y yo que me reí» (Informante 1, 2011).

Finalmente también se ha dado algún caso, donde no ha existido ni un reconocimiento total de los hechos y por tanto ningún grado de asunción de responsabilidad sobre el conflicto «¡Afú! pues porque no sabe arreglar las cosas de otra manera» (Informante 2, 2012).

Lo que ocurrió entre la interposición de la denuncia y el inicio del proceso de mediación es recordado por los/as menores participantes con mucha dificultad. En algunos casos prácticamente no recuerdan su paso por la Fiscalía: «No, a nosotras no nos tomaron nada de declaración, nada [...] me llegó una carta de que yo tenía que presentarme en....» (Informante 1, 2011). Otros, si bien recuerdan su paso por la Fiscalía de Granada, no recuerdan con claridad las actuaciones en las que participaron allí e, incluso, confunden a los/as profesionales que le atendieron: «Fue, no sé si era mediador o era abogado de oficio, es que no sé, un abogado de oficio, no me acuerdo en verdad» Informante 9, 2014).

Sobre las primeras sensaciones y vivencias que tuvieron cuando se les ofreció participar en un proceso de mediación, de forma mayoritaria, lo recuerdan de forma positiva. En unos casos porque esperaban una respuesta más «dura» del sistema judicial y, por tanto, sintieron alivio: «Pues me sentí bastante aliviada, porque yo pensé que iba a tener que pagar dinero o que iba a ser muchísimo peor» (Informante 5, 2013). En otros supuso una alternativa mejor que ir a juicio: «Pues yo que sé, yo eso que era mejor que llegar a juicio, para mi vaya» (Informante 3, 2012). Muchas de las personas entrevistadas sintieron que se les daba una oportunidad desconocida que suponía una alternativa muy positiva: «Pues eso, que están dándote una oportunidad y eso» (Informante 4, 2012); «Pues vi una solución a ese conflicto» (Informante 8, 2013).

Uno de los principales motivos que se encuentran en la decisión de participar en un proceso de mediación fue el reconocimiento del daño que habían causado a la otra persona, junto con la posibilidad que la mediación les proporcionaba para solucionar de mejor forma el conflicto: «Pues nada, porque estaba arrepentido y quería, que se que lo hice mal, y quería, fue eso que quería arreglarlo un poco, todo lo que pudiera» (Informante 4, 2012). Evitar un juicio fue, en algunos casos, el motivo principal que alegaron también: «Porque no llegaba a juicio y me quitaba problemas y todo» (Informante 1, 2011).

Tanto en los casos donde existen unas motivaciones más allá de la de evitar un juicio como en estas otras, el apoyo de los padres y las madres ha sido fundamental. En ocasiones, ellos/as le sugerían al menor que la mediación era una alternativa positiva: «Y mis padres también me dijeron que eso era lo mejor» (Informante 2, 2012).

En la investigación se inquirió a los/as participantes si habían tenido una experiencia previa con respecto a los procesos de mediación u otros procedimientos judiciales o, incluso, tras haber participado en un proceso de mediación. Ninguno/a de los/as entrevistados/as lo había hecho con anterioridad, ni con posterioridad, a su participación en el proceso de mediación en el ámbito penal juvenil. Algunos/as de ellos/as tampoco sabían de su existencia: «No, nunca. No tenía ni idea vaya de nada, ni de que existía la mediación» (Informante 7, 2013).

Apenas cuatro informantes de la muestra habían tenido otras experiencias con el sistema judicial. Hubo quien había participado como testigo en un procedimiento judicial y otros/as como denunciante. Al solicitarles que, desde esa experiencia, comparándola con su participación en un proceso de mediación, aportaran su opinión, los/as entrevistados fueron contundentes al destacar la mediación como alternativa mucho más positiva: «Porque con el juicio siempre vas a tener, aunque digan que no, siempre vas a tener esas malas caras, ese roce de me has denunciado, te he tenido que hacer esto, pero por ejemplo con el proceso de mediación no» (Informante 9, 2014).

#### **4.2. DESARROLLO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN: ENTRE LOS RECUERDOS Y LOS COMPROMISOS**

El conocimiento de las características de los procesos de mediación, resulta imprescindible para que los/as posibles participantes puedan decidir libremente sobre su participación en los mismos. Se precisaba conocer qué grado de información tuvieron los/as participantes antes de iniciar el proceso. Algunos de los/as entrevistados/as no se acuerdan de la información que se proporcionó: «Ay, yo no me acuerdo» (Informante 6, 2013); «Uf, es que no me acuerdo, es que son cinco años y en verdad ya» (Informante 3, 2012). Para otras de las personas entrevistadas su principal recuerdo se centra en las consecuencias jurídicas que tendría el no participar en un proceso judicial así como el objetivo fundamental que persigue la mediación esto es, el poder establecer los acuerdos que ayuden a solucionar los problemas: «que íbamos a llegar a un acuerdo entre nosotras [...] Y ya está que al ser mediación no llegaba a juicio y como que no se enteraba nadie (Informante 1, 2011); «Pues eso, que era como un proceso para que no fuera necesario tener que ir a juicio en el que las dos partes nos poníamos de acuerdo» (Informante 7, 2013); Otras personas entrevistadas sin embargo entendieron con bastante acierto el objetivo de la mediación: «Pues era una forma de evitar de que llegásemos a más [...] y que podíamos llegar a acabar bien mediante unos procesos que era pues intentar hablar, que nos explicase, que le explicásemos lo que había pasado» (Informante 2, 2012); «Pues me dijeron eso, que llegáramos a un acuerdo entre yo y la que me denunció, y que nos pidiéramos perdón las dos a la cara, pues lo hicimos» (Informante 9, 2014).

Como ya se avanzó al exponer el proceso de selección de la muestra, todos/as los/as adolescentes participantes han mantenido un encuentro o un acto de conciliación directa con la víctima. En algunos casos, dicha conciliación fue acompañada por la redacción de una carta por escrito: «Escribir una carta, disculpándome, diciendo lo que sentía y cómo yo creía que se podía sentir ella» (Informante 5, 2013). En otros casos, además del encuentro entre las partes, donde se vertieron las oportunas disculpas, el/la adolescente realizó actividades en beneficio de la comunidad: «Los acuerdos fueron que yo tuve que hacer horas a la comunidad [...] creo que fueron tres días los que tuve que ir a un asilo de mayores allí» (Informante 7, 2013). Final-

mente, destacamos la existencia de algún caso en que, además del acto de conciliación y la participación en actividades de carácter benéfico, también se ha reparado económicamente al perjudicado: «Eso, la factura de los pendientes» (Informante 3, 2012).

Sobre la decisión de esos acuerdos en materia de conciliación también se le ha preguntado sobre quién o quiénes fueron los/as protagonistas en la toma de decisiones. Algunos/as de los entrevistados/as no recuerdan con exactitud quién decidió los acuerdos o creen que pudo ser el/la mediador/a: «Me dijeron que la tenía que hacer [...] Sí creo que fue la mediadora, no me acuerdo» (Informante 1, 2011). En otros casos, los/as adolescentes creen que fue la parte afectada quien pidió, mientras que el/la mediador/a moderó el resultado final de los acuerdos: «Creo que ella pidió más pero el mediador dijo que como no era un caso tampoco que se pudiera poner a pedir, que una cosa media, que me puso esas horas» (Informante 7, 2013). También hay casos donde los/las menores entendieron que los acuerdos surgieron de las partes: «Hombre nosotras dos» (Informante 9, 2014). Finalmente, hay quien cree que esos acuerdos los decidieron las madres de las víctimas: «Me parece que lo pidió las madres de los otros dos chicos, de hablar» (Informante 8, 2013).

Con respecto al encuentro entre las partes, en general, en todos los encuentros, los/as adolescentes participantes vertieron las disculpas por su comportamiento a la víctima. Aunque algunos/as de ellos/as conversaron poco o nada y la carta que elaboraron les ayudó a transmitir sus disculpas y su compromiso de no reincidencia: «la carta de disculpas se la leí y ya está [...] nosotras, en nuestra carta, tuvimos que decir que no se iba a repetir» (Informante 1, 2011): «Yo es que con ella no hablé apenas nada, tan solo le dije ¿hacemos las paces? Y ya está» (Informante 6, 2013).

Pero en la mayoría de los casos, el encuentro sirvió además de para verter esas disculpas, para poder conversar sobre lo que sucedió, para exponer cada una de las partes la experiencia vivida: «Yo aceptar lo que ella decía y ella aceptar lo que yo decía para entendernos, para llegar a un acuerdo» (Informante 2, 2012); «Sí, estuvimos en una salilla, y empezamos a hablar y ya nos contamos porque es que en verdad se solucionan así mejor las cosas. Hablando que yo te diga y tú me digas y ya pues, ya vemos lo que hacemos, pero por lo menos hablamos» (Informante 9, 2014); «contarle mi versión y ella me tenía que contar también a mí la suya...Y nada, ella me dijo también que sí que me perdonaba y los padres empezaron a hablar con mis padres y tal y todo acabó ahí [...] Prometí que no iba a pasar más nada de esto, que esto iba a acabar aquí, que podía estar tranquila y que me comprometía a que no iba a tener ningún problema más» (Informante 10, 2015); «una charla con ella, frente a frente, en la que aclaramos cosas aunque también disputábamos otras... estuvimos casi dos horas y las dos expusimos nuestros motivos y muy bien [...] Yo pensaba que iba a ser bastante penoso pero no, fue muy bien» (Informante 5, 2013).

### **4.3. EL IMPACTO DEL PROCESO MEDIADOR**

Bajo esta rúbrica se analizan los efectos, los resultados, esto es, lo que ha supuesto para los/as adolescentes participantes la implicación activa en un proceso de mediación dado. Para ello se hizo imperativo identificar y documentar los sentimientos experimentados, una vez concluida su participación, las imágenes sobre la víctima, tras haber conversado con ella, y la evolución de

la relación con la misma tras el encuentro. Igualmente se analizó si, para los/as adolescentes, el proceso de mediación cumplió con sus expectativas y si de alguna forma estuvieron satisfechos/as con los resultados del proceso. Por último, los/as participantes evaluaron la mediación desde la experiencia vivida, anotando aquellos elementos que les resultaron más positivos, aportando las sugerencias que su conocimiento y experiencia les hayan permitido.

Las sensaciones que han tenido los/as participantes tras participar en un proceso de mediación pasan por el alivio: «Bien, como si me hubiera quitado un peso de encima» (Informante 7, 2013); «Aliviado y tranquilo» (Informante 10, 2015) y por el convencimiento de que han resuelto el conflicto adecuadamente: «Bien, porque lo he solucionado de la mejor manera que he podido y más con ayuda, que qué más se puede pedir, solucionarlo bien, acabar bien y tener una persona que te ayude» (Informante 2, 2012); «Pues yo bien, de haber arreglado las cosas con ellos y eso, bien» (Informante 8, 2013); «Pues la verdad es que bastante bien, porque fue una experiencia súper bonita» (Informante 5, 2013).

Estos procesos han permitido que los/as participantes hayan comprendido a la víctima: «Pero sí, sí la llego a entender realmente porque nos reímos un poco de ella en el autobús, fue todo delante de la gente [...] Sí, si se sintió acorralada, es normal que...yo en su caso hubiera hecho exactamente lo mismo» (Informante 1, 2011). No menos esencial, han supuesto una magnífica oportunidad para la empatía: «Sí, porque me puse en el papel. O sea ella me contó su versión y cómo lo había vivido, sus padres lloraron allí y todo. Y ya pues me puse en el papel de esa chica y no lo vi desde mi punto de vista» (Informante 10, 2015). Y en otros casos, la percepción del otro no se modificó significativamente porque ya partían de un reconocimiento del daño que le habían ocasionado a la otra parte: «yo los comprendo a ellos como se sintieron» (Informante 8, 2013); «pero si es que en verdad, la culpa fue mía» (Informante 4, 2012).

En otros casos, ha permitido incluso mejorar la relación entre las partes: «En el sentido de que yo pues cuando la veía, no, nada, o sea sentía como asco hacia ella y ahora pues nos saludamos» (Informante 5, 2013).

Los efectos con respecto a la no reincidencia delictiva, también ha quedado patente en las verbalizaciones que realizaron los/as participantes: «A ver la dejé tranquila evidentemente sí, ya no hubo ningún altercado jamás ni mi amiga con ella, ni yo con ella, nada, nada» (Informante 1, 2011); «siempre nos hemos visto así varias veces, y ya está, y no hemos, tampoco hemos estado hablando pero que hemos estado, y no ha pasado nada» (Informante 4, 2012). En otros casos, no se ha producido ningún contacto más entre las partes, y por lo tanto no ha habido ocasión de que volviera a repetirse el conflicto: «No sé ni donde está ni nada» (Informante 10, 2015); «No, nos hemos vuelto a cruzar pero no» (Informante 2, 2012). En algunos casos donde no se modificó positivamente la percepción sobre la víctima, también el proceso mediador ha tenido un efecto positivo para que no se volvieran a producir ningún problema entre las partes: «Ninguno, ninguno (problema), como si yo no lo conociera. Si pasa por mi lado y ya está, otra persona más en el mundo, ya está, no hay más» (Informante 3, 2012).

El impacto que el proceso mediador ha tenido en los/as participantes también tiene que relacionarse con el grado de satisfacción con el proceso, así como los resultados y, sobre todo, el aprendizaje que ha comportado esta experiencia.

En la mayoría de los casos, los resultados y/o los acuerdos han sido valorados de forma positiva, sobre todo, al haber permitido la solución del conflicto entre las partes: «Me sentí bien conmigo misma de decir bueno lo he hecho mal pero por lo menos lo hemos solucionado de una manera correcta, así que [...]» (Informante 2, 2012); «Que se hizo todo bien y gracias a eso también pues no, que si a lo mejor no hubiera sido por los mediadores pues no hubiésemos estado como estamos ahora. A lo mejor hubiera seguido, se hubiera puesto peor la cosa» (Informante 4, 2012); Solo en algún caso puntual, los resultados no fueron satisfactorios debido a que el/la informante, consideró que las peticiones realizadas por la víctima fueron desproporcionadas: «pienso que por qué te digan a lo mejor un insulto por mensaje, que no es para que denuncies ¿no? [...] Entonces yo pensaba en plan hay que ver la tía que ha ido a denunciarme a sacarme, porque ella quería que le pagara» (Informante 7, 2013).

Los resultados que los procesos de mediación tienen para los/as adolescentes trascienden lo concreto -el conflicto, la denuncia en sí-, encaminándose hacia el aprendizaje de cara al futuro. Los/as adolescentes entrevistados/as aseguran haber aprendido distintas cosas. Para unos/as esta experiencia ha contribuido a entender a la otra parte: «Pues para ponerme sobre todo en el lugar de ella, que no lo había hecho y para aprender que a las personas no hay que ultrajarlas de esa manera» (Informante 5, 2013); «de que no me tengo que portar así con las personas ni nada» (Informante 8, 2013). Para otros/as la mediación ha servido para reflexionar sobre su conducta y les ofreció la oportunidad que han tenido para no reincidir: «Pero a lo mejor gracias a eso, te ayuda a que lo veas mejor, a que no vuelvas a actuar así vamos» (Informante 4, 2012). También hay quien considera que su participación en el proceso de mediación ha servido para aprender de cara a futuras relaciones conflictivas: «Gracias a eso me hizo darme cuenta que hablando todo el mundo se entiende, que ella tenía su razón, yo tenía la mía y ya está, hablando nos entendemos y podemos ser personas civilizadas» (Informante 1, 2011); «En el momento que estábamos sentadas, sentadas ella, yo y la mediadora, que ya se quedó todo aclarado, que quedamos bien y que se solucionó todo» (Informante 2, 2012); «A afrontar también los problemas, a decir... que yo también en esa época era muy chica y veía las cosas de otra manera, que ahora por ejemplo no las veo» (Informante 9, 2014).

En definitiva y como han indicado numerosas personas entrevistadas, la experiencia que vivieron les ha servido para madurar: «Pues lo que aprendí, porque sí, porque después de ello yo he cambiado mucho con la gente de la calle. Y estoy bien. Me gustó eso de madurar un poquito más» (Informante 1, 2011); «Hombre yo creo que maduré un poco más después de esa experiencia ¿no? porque te ayuda a abrir un poco más los ojos, a darte cuenta que a veces no tienes que hacer tonterías y yo creo que me sirvió para eso, para madurar, para darme cuenta de las cosas» (Informante 7, 2013).

#### **4.4. ¿FACILITANDO O EDUCANDO?**

Finalmente, en este bloque ha interesado exponer las percepciones que los/as adolescentes entrevistados han tenido con respecto a la labor desempeñada por los/as mediadores/as. Se analizó la intervención de los/as facilitadores y todas aquellas cuestiones que han de caracterizar a esta figura: la neutralidad, la empatía, etc.

Sobre la intervención que tuvo el/la mediador/a durante todo el proceso de mediación, la mayoría ha destacado que el papel fundamental fue la de facilitar que las partes llegaran a acuerdos: «Claro, que nos pusiéramos de acuerdo» (Informante 6, 2013) y que las partes solucionaran de forma adecuada el conflicto: «Pero me acuerdo que siempre buscaban el ayudarnos ¿sabes lo que te digo?, ponernos en nuestra situación» (Informante 1, 2011). Para algunos/as también el/la mediador/a posibilitó la comunicación entre las partes: «No por lo menos también nos sacaba las cosas, porque quieras o no cuesta decirle a la persona que no te llevas nada bien con ella pues mira lo siento, no, cuesta mucho. Y ya pues también ayudó muchísimo» (Informante 9, 2014).

Sobre la actuación de los/las profesionales desde los principios que inspiran la mediación, los/as entrevistados/as han destacado la neutralidad y la imparcialidad: «Pues lo noté en la vez que quedamos las dos, que ella no se posicionaba ni de parte de una, ni de parte de otra. Que a las dos nos daba como, cada una tenía sus motivos para haber provocado el enfrentamiento» (Informante 5, 2013). Igualmente han destacado la capacidad empática: «Porque era lo que transmitía. Te preguntaba y te decía pues sí, se metía en el papel, vaya, que te hacía sentir, vamos que te transmitía mucha confianza» (Informante 9, 2014).

Con respecto al grado de implicación de los/as mediadores/as en los acuerdos alcanzados entre las partes, se han obtenido distintas opiniones. Para algunos/as, si bien los acuerdos los decidieron las partes, el/la mediador/a intervino planteando propuestas: «Hombre ella dio la opción y dio los mejores consejos para que pudiésemos arreglarlo y nosotras pues obviamente lo aceptamos, que para eso estuvimos allí» (Informante 2, 2012). Sin embargo, algunos/as menores entrevistados/as señalaron que sí hubo en mayor o menor medida una intervención clara de el/la mediador/a en los acuerdos: «Las mediadoras fueron las que dijeron, bueno vamos a hacer una carta, tenéis que hacer vosotras, como un castigo, una carta de disculpas, tú una carta para que ellas vean cómo te has sentido. Tampoco fue una imposición, sabes lo que te digo» (Informante 1, 2011). Finalmente, para otros/as fueron las partes quienes decidieron los acuerdos y la intervención de el/la mediador/a se limitó a mostrar su conformidad con los mismos: «No, intervenir directamente no intervino. La verdad es que lo hicimos las dos muy bien. Y lo finalizamos las dos» (Informante 5, 2013).

Como se ha venido observando, la intervención de los/as mediadores/as en algunos casos pone en evidencia un modelo educativo que no siempre se ajusta a los principios promulgados por la mediación como método de gestión de conflictos. No obstante, los/as entrevistados/as han valorado de forma mayoritaria la actuación que desempeñó durante el proceso de mediación. Algunos/as alegan que el conflicto se solucionó adecuadamente gracias a la intervención de estos/as profesionales: «Porque si no hubiera sido por él, no habiéramos llegado a ninguna mediación, el problema hubiera seguido todavía agrandándose más» (Informante 7, 2013). Para otros/as «ayudó» a la reconciliación entre las partes: «Porque, porque sí porque juntó. Bueno no juntó pero nos llevamos bien, a dos personas que no nos podíamos ni ver. Y por lo menos eso, quieras o no, es una labor buena. Porque es mucho odio entre las dos y ahora no hay tanto, vaya yo diría que ninguno» (Informante 9, 2014).

Algunos/as destacan que les ha ayudado a entender al otro y a reflexionar sobre su conducta, así como a enseñarles a poder comunicarse de forma adecuada con el otro: «Entonces, la me-



diadora nos ayudó a que pudiésemos estar sentadas juntas, hablar bien sin levantar la voz, ni pelearnos ni nada. Hablar como dos personas» (Informante 2, 2012); «Pues porque la verdad es que es una persona muy agradable y te explica las cosas muy bien. Te hace ver las cosas desde otro punto de vista que a lo mejor tú no habías caído y ella te lo hace ver y pues no sé, que te invita a recapacitar, la verdad» (Informante 5, 2013).

## 5. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

La mediación ha sido definida desde multitud de enfoques y perspectivas; algunas definiciones se centran en los elementos que la constituyen (Six, 1997; Gordillo, 2007).; otras en la finalidad que persigue (Corbalán y Moreno, 2013; Nogueras, 2014)., pero existe un consenso en todas las definiciones sobre los elementos que caracterizan esta forma de gestión de conflictos. Algunos de estos elementos enfatizan el carácter voluntario y protagonista que, para las partes, supone su participación en el proceso mediador. Otros aspectos refieren a las características específicas que el/la profesional mediador/a debe poseer, a saber: la neutralidad, la imparcialidad o la equidistancia con respecto a las partes. El o la mediador/a también facilita la comunicación, el diálogo con esas partes para que, de forma autónoma, gestionen el conflicto que paradójicamente las une. Finalmente y no menos relevante, todas las definiciones concluyen con el objetivo que se persigue desde los procesos mediadores, esto es, la gestión constructiva del conflicto y la mejora de las habilidades de comunicación entre las partes.

Todos/as los/as participantes de esta investigación, como se representó en la tabla 2, mantenían una relación previa con la víctima. De forma mayoritaria, el conflicto que dio lugar a la interposición de la denuncia fue gestionado adecuadamente a través del proceso de mediación y si bien, la relación no se restauró con posterioridad, sí que les ha permitido mejorar las habilidades necesarias para evitar que en un futuro pueda reproducirse el conflicto.

También y en relación a las características de la mediación como método de gestión de conflictos y en concreto al rol y a las cualidades que deben representar los/as profesionales de la mediación, los participantes en esta investigación han puesto de relieve, como la neutralidad, la imparcialidad y la capacidad empática, han sido desarrolladas por los/as profesionales que guiaron los procesos mediadores donde participaron.

Como se ha hecho referencia, las distintas prácticas que se realizan desde los principios promulgados por la Justicia Restaurativa, entre ellas, la mediación, posibilitan responder de forma eficaz, humana y satisfactoria a todas las partes implicadas. Así, atiende a las necesidades de las víctimas desde la defensa y la atención de las mismas; abogan por un trato más humano hacia los/as ofensores/as, y proporcionan las respuestas con mayor efecto en la capacidad de aquéllos/as para responsabilizarse de su conducta, responder ante la misma y evitar la estigmatización que frecuentemente, si no siempre, acompaña estos procesos; igualmente promueve la necesaria implicación de protagonistas y afectados por conductas infractoras para decidir el curso de la gestión de estos asuntos y la construcción de relaciones de futuro para las partes implicadas.

La mayoría de los/as participantes en la investigación han valorado el poder ser capaces de responder de forma madura ante los errores cometidos y compensar el daño que han causado a la víctima; han sopesado la posibilidad que han tenido de escuchar, entender y, en algunos

casos, empatizar con el otro; su participación en el proceso de mediación les ha servido para no reincidir en su conducta, modificar la percepción negativa que podían tener inicialmente hacia la víctima y favorecer una relación de respeto con ella.

Sobre el cambio en la percepción sobre el otro es importante destacar el mayor avance producido en los casos donde los/as menores denunciados/as habían asumido su responsabilidad en los hechos y, por tanto, su decisión para participar en el proceso de mediación no había estado motivado, exclusivamente, por el deseo de evitar que el proceso judicial finalizara con la celebración del propio juicio.

Pese a ello, ninguno de los/as informantes volvió a reincidir en su conducta y respondió positivamente ante las peticiones que las víctimas necesitaban para sentirse reparadas.

Las prácticas de mediación con adolescentes en conflicto con la ley no pueden obviar tampoco las políticas o los sistemas que han ido evolucionando desde los primeros modelos tutelares hasta el presente modelo de Responsabilidad o Modelo de Justicia. El modelo se construye desde claves donde el/la adolescente es considerado/a sujeto de derechos y también de obligaciones, traducidos en la convicción de que ellos y ellas pueden responder activa y positivamente ante las consecuencias que su conducta infractora ha supuesto para otras personas, en particular, y para la sociedad, en general.

A partir de ese Modelo de Justicia, la mediación presenta una respuesta que potencia el aprendizaje, la responsabilización y la prevención para con los menores. Los testimonios de los informantes de esta investigación corroboran los objetivos perseguidos desde este Modelo de Justicia. Así se comprueba que el objetivo destinado a conseguir la responsabilización de los/as adolescentes entendida esta no solo como el reconocimiento de los hechos que se les imputan sino y sobre todo, como la capacidad de responder positivamente ante el daño que han ocasionado, se ha visto satisfecho en el caso de los/as informantes de esta investigación.

Igualmente se corrobora que estos procesos les ha permitido aprender nuevas estrategias y habilidades de comunicación que posibilitan prevenir el desarrollo de nuevos conflictos en un futuro, así como establecer relaciones de respeto. Por tanto también la mediación favorece la consecución del objetivo de la prevención promulgado igualmente por el Modelo de Justicia.

Finalmente, los testimonios de los/as informantes ponen en evidencia la capacidad de los procesos de mediación para prevenir la reincidencia. Los testimonios obtenidos apuntan a resultados obtenidos en investigaciones internacionales interesadas en conocer el efecto en la disminución de la reincidencia en adultos que participaron en diversas prácticas restaurativas (Sherman *et al.*, 2000), así como en adolescentes (Maxwell y Morris, 2001; Maxwell *et al.*, 2004a; Maxwell *et al.*, 2004b; Daly, 2003; Campbell *et al.*, 2006). Y también en consonancia con los datos obtenidos en las investigaciones realizadas en España (Dapena y Martín, 1998; Capdevilla *et al.*, 2005; Corbalán y Moreno, 2013; Capdevilla y Ferrer, 2012; Ocáriz, 2013).

Los objetivos promulgados por la Justicia Restaurativa y los promovidos por el Modelo de Justicia, pueden conjugarse equitativamente desde la legislación española en el ámbito de la justicia juvenil representada en la LORPM. El mayor peso en los primeros o en los segundos, entre otros factores, están relacionados con la información sobre el significado y las características de los procesos de mediación que reciben tanto por los/as agentes judiciales ante los que prestan

declaración sobre los hechos denunciados como por el/la mediador/a que les atiende durante todo el proceso. Y también con el grado de intervención de estos/as profesionales durante el proceso y en lo que se refiere a la consecución de los acuerdos entre las partes.

Los testimonios que han dado los/as participantes de la investigación con respecto a la primera cuestión indica que no en todos los casos han recibido una información adecuada sobre las características de los procesos mediadores, y en estos casos además el evitar la celebración de un juicio, se convierte en una motivación fundamental para optar por este tipo de procesos.

Con respecto a la segunda cuestión, los/as informantes han destacado en algunos casos, como el rol asumido por el/la facilitador/a en la consecución de los acuerdos ha sido decisivo. Apuntando este factor a que se prioricen los objetivos educativos por encima de los objetivos restaurativos y destinados a atender las necesidades de las víctimas, promulgados desde el paradigma de la Justicia Restaurativa.

Esta inclusión de elementos educativos y restauradores se han dado en los procesos de mediación en los que han participado los/as informantes. Queda por tanto demostrado que, de forma mayoritaria, todos los/as adolescentes participantes en procesos de mediación y en esta investigación, han aprendido nuevas formas para gestionar y resolver posibles conflictos futuros; han sabido apreciar las oportunidades que, desde el sistema judicial, pero sobre todo por parte de las víctimas se les han ofrecido para corregir su conducta. Igualmente, han valorado el poder ser capaces de responder de forma madura ante los errores cometidos y compensar el daño que han causado a la víctima; han sopesado la posibilidad que han tenido de escuchar, entender y, en algunos casos, ponerse en el lugar del otro. Su participación en el proceso de mediación les ha servido para no reincidir en su comportamiento, modificar la perspectiva negativa que podían tener inicialmente hacia la víctima y favorecer una relación de respeto con ella. Finalmente, se han mostrado satisfechos/as con el proceso de mediación, con la atención recibida por parte de el/la mediador/a y con los resultados obtenidos.

La Justicia Restaurativa y las prácticas derivadas de la misma, tienen cabida en el ámbito de la Justicia Juvenil, aunque requieren un anclaje importante entre los principios y los fines que definen y guían cada una de ellas. La mediación en el ámbito penal juvenil debe favorecer la responsabilización de el/la adolescente, frente a la creación de una respuesta que solo implique desjudicializar los conflictos y resolverlos mediante acuerdos que eduquen, pero no reparen. En este mismo sentido, la mediación tiene que educar al menor, pero también atender las necesidades de las víctimas; la mediación ha de permitir una respuesta diferente ante el delito que se adapte a las necesidades y capacidades de el/la infractor/a y que facilite que la víctima sea escuchada y comprendida; también dotarla de la necesaria participación en el proceso, en la gestión de las alternativas que sienta que cubran sus necesidades, reparen el dolor causado y le permita cerrar satisfactoriamente el drama vivido.

La mediación con adolescentes en conflicto con la ley ha de adoptar un enfoque que no se confunda con otras alternativas y respuestas a proponer ante conductas infractoras. El interés del menor no puede convertirse en la excusa para tomar decisiones sobre los/las adolescentes; no puede permitir que la mediación se convierta en una oportunidad que se dé bajo criterios y parámetros jurídico-criminológicos; el interés del menor no hace suponer que la víctima sea

instrumentalizada y/o quede relegada a una mera herramienta educativa para con el/la propio/a menor.

Tampoco pueden los procesos de mediación convertirse en pseudo-medidas que los/as profesionales de la mediación establezcan desde parámetros educativos. Ni que dichos profesionales asuman un excesivo control sobre los acuerdos que han de establecerse entre las partes, quitándoles el debido protagonismo y la capacidad de gestión constructiva de los conflictos.

## 6. REFERENCIAS Y LEGISLACIÓN

### 6. 1. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

#### 6.1.1. Legislación Internacional

ONU (1985): *Resolución 40/32, de 29 de noviembre de 1985, de la Asamblea General de Naciones Unidas, por la que se aprueban las Reglas Mínimas para la Administración de Justicia de Menores.*

ONU (1989): *Convención sobre los Derechos del Niño.*

ONU (1990): *Resolución 45/112, de 14 de diciembre de 1990, de la Asamblea General de Naciones Unidas, sobre directrices para la prevención de la delincuencia juvenil.*

ONU (1990): *Resolución 45/113, de 14 de diciembre de 1990, de la Asamblea General de Naciones Unidas, sobre reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad.*

#### 6.1.2. Legislación Consejo Europa

CONSEJO DE EUROPA (1978): *Resolución (78) 62, de 29 de noviembre de 1978, sobre transformación social y delincuencia juvenil.*

CONSEJO DE EUROPA (1987): *Recomendación N° R (87) 20 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, a los Estados miembros, de 17 de septiembre de 1987, sobre reacciones sociales ante la delincuencia juvenil.*

CONSEJO DE EUROPA (2003): *Recomendación Rec (2003) 20 del Comité de Ministros a los Estados miembros, de 24 de septiembre de 2003, sobre nuevas formas de tratar la delincuencia juvenil y el papel de la justicia juvenil.*

CONSEJO DE EUROPA (2008): *Recomendación Rec (2008) 11 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros, de 5 de noviembre de 2008, sobre Reglas Europeas para Menores sujetos a Sanciones o Medidas.*

#### 6.1.3. Legislación Unión Europea

UE (2005): *Dictamen del Comité Económico y Social sobre «la prevención de la delincuencia juvenil, los modos de tratamiento de la delincuencia juvenil y el papel de la justicia del menor en la unión europea».*

UE (2007): *Resolución del Parlamento Europeo, de 21 de junio de 2007, sobre la delincuencia -el papel de las mujeres, la familia y la sociedad- (2007/2011(INI)).*

#### 6.1.4. Legislación Estatal

LEY ORGANICA 4/1992, de 5 de junio, *sobre reforma de la Ley Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores.* BOE n° 140 (11 junio 1992).

LEY ORGANICA 5/2000, de 12 de enero, *reguladora de la responsabilidad penal de los menores.* BOE n°11, (13 enero 2000).

LEY ORGANICA 8/2006, de 4 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. BOE n° 290 (5 diciembre 2006).

## 6.2. BIBLIOGRAFÍA

Acero Sáez, C. (1988). La investigación en trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 1, 35-46.

Álvarez Ramos, F. (2001). *Mediación y justicia de menores: un enfoque psicoeducativo*. Recuperado de: [www.zerbitzuan.net](http://www.zerbitzuan.net).

Cámara Arroyo, S. (2011). Justicia Juvenil restaurativa: marco internacional y su desarrollo en América Latina. *Revista de Justicia Restaurativa*, 1: 8-52.

Campbell, C., Devlin, R., O'Mahony, D., Doak, J., Jackson, J., Corrigan, T. y Mcevoy, K. (2006). *Evaluation of the Northern Ireland Youth Conference Service*. Belfast: Northern Ireland Statistics and Research Agency.

Campos Roldán, M. (2007). El (falso) problema cuantitativo-cualitativo. *Liberabit. Revista de Psicología*, vol. 13, 5-18.

Capdevilla, M., Ferrer, M. y Luque, E. (2005). *La reincidencia en el delito en la justicia de menores*. Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.

Capdevilla, M., Marteache, N. y Ferrer, M. (2008). *Tasas de reincidencia 2007 de justicia juvenil. Actualización de la tasa de reincidencia de los jóvenes sometidos a medidas de libertad vigilada e internamiento*. Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.

Capdevilla, M. y Ferrer, M. (2012). *La reincidencia en el Programa de Mediación y Reparación de Menores*. Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.

Comunidad Mediación penal juvenil [CMpj] (2010). *Valoració de la mediació penal juvenil per part de víctimes i infractors*. Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.

Corbalán, M. y Moreno, M.A. (2013). *Reincidencia y mediación en menores*. Barcelona: Bosch Editor.

Cortés, G. y García, S. (2003): *Guía de autoaprendizaje. Apuntes y ejercicios*. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Recuperado de: [www.ocw.uv.es](http://www.ocw.uv.es)

Cruz Parra, J. A. (2013). *La mediación penal. Problemas que presenta su implantación en el proceso español y sus posibles soluciones*. Tesis doctoral. Universidad de Granada.

Daly, K. (2003). Mind the gap: Restorative justice in theory and practice. En Von Hirsch, A., Roberts, J., Bottoms, A.E., Roach, K. y Schiff, M. (Eds.) (2003). *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?* Oxford: Hart Publishing (pp. 1-21)

- Dapena, J. y Martín, J. (1988). *La mediación penal juvenil en Cataluña, España*. Recuperado de: [www.restorativejustice.org/resources/docs.dapena](http://www.restorativejustice.org/resources/docs.dapena).
- Dapena, J. y Martín, J. (Coords) (2006). *Avaluació de l'aplicació de l'experiència pilot de mediació i reparació en la jurisdicció ordinària*. Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Generalitat de Catalunya.
- De Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2008). *Mediación, proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Funes I Arteaga, J. (1995). *Mediación y justicia juvenil*. Barcelona: Fundació Jaume Callís.
- García-Pérez, O. (2011). La mediación en el sistema penal de menores. *Revista criminología*, volumen (53), 2, 73-98.
- Gavrielides, T. (2007). *Restorative Justice Theory and Practice: Addressing the Discrepancy*. Helsinki: European Institute for Crime Prevention and Control.
- Gimeno Vidal, R. (1998). *La mediación en el ámbito penal juvenil*. Barcelona: Fundación Pere Tarrés. Recuperado de: [www.raco.cat](http://www.raco.cat).
- Gordillo Santana, L. (2007). *La Justicia Restaurativa y la mediación penal*. Madrid: Iustel.
- Guardiola, M. J., Alberti, M., Casado, C., Martins, S. y Susanne, G. (2012). *¿Es el Conferencing una herramienta útil para los programas de mediación en el ámbito penal del Departamento de Justicia?* Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.
- Marshall, T. (1999). *Restorative justice. An overview*. London: Home Office. Research Development and Statistics Directorate.
- Martínez Escamilla, M. (2011). La mediación penal en España: estado de la cuestión. En Martínez, M. y Sánchez, M. P. (Coords) (2011). *Justicia Restaurativa, mediación penal y penitenciaría: un impulso renovado*. Madrid: Editorial Reus. (pp.15-46).
- Maxwell, G. y Morris, A. (2001). Family Group Conferencias and Reoffending. En Morris, A. y Maxwell, G. (Eds) (2001): *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*. Oxford: Hart Publishing. (pp.243-263).
- Maxwell, G., Kingi, V., Robertson, J., Morris, A. y Cunningham, C. (2004a): *Achieving Effective Outcomes in Youth Justice. Final Report*. New Zealand: Ministry of Social Development.
- Maxwell, G. Kingi, V., Robertson, J., Morris, A. y Cunningham, C. (2004b). *Achieving Effective Outcomes in Youth Justice: An overview of Findings*. New Zealand: Ministry of Social Development.
- Medina, M. V. (2015). *Prácticas profesionales en mediación penal juvenil: una propuesta desde y para el trabajo social*. Tesis doctoral. Universidad de Granada.
- Medina, M.V. (2016). Mediación Penal Juvenil en España: Entre la Responsabilización y la Reparación. *Revista Pacífico Trabajo Social*, 6, 41-50.
- Miers, D. (2001). *An International Review of Restorative Justice*. London: Policing and Reducing Crime Unit. Research, Development and Statistics Directorate. Home Office.

- Morales, O. A. (2003). Fundamentos de la investigación documental y la monografía. En Espinoza, N. y Rincón, A. G. (Dir.) (2003). *Manual para la elaboración y presentación de la monografía*. Venezuela: Grupo multidisciplinario de Investigación en Odontología. (pp.1-14) Recuperado de: [www.saber.ula.ve](http://www.saber.ula.ve).
- Nogueras Martín, A. (2014). La mediación en el ámbito penal Juvenil. En *Curso la mediación como sistema alternativo para la resolución de conflictos de la Ley del menor. Nivel avanzado*. Málaga: Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación.
- Nogueras, A. y Gimeno, R. (Coords) (2015). *Tejiendo complicidades. Metodologías de apoyo a la prevención*. Programa Compartim. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia.
- Ocáriz Passevant, E. (2013). Evaluación de la mediación penal en Justicia Juvenil e impacto en la reincidencia. *Internacional e-Journal of Criminal Science*, 7, 1-31.
- Olalde Altarejos, A. J. (2015). *Estudio multidimensional de algunas prácticas de Justicia Restaurativa en el País Vasco con Lentes de Trabajo Social (2007-2012)*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia.
- Padilla Villarraga, A. (2009): *Mediación penal y justicia juvenil restaurativa*. Recuperado de: [www.srpa.org/](http://www.srpa.org/).
- Padilla Villarraga, A. (2012). *La prestación de servicios a la comunidad. Una sanción con oportunidades para desarrollar procesos de Justicia restaurativa en el sistema Colombiano de responsabilidad penal para adolescentes. Buenas prácticas, experiencias piloto y propuestas para su implementación*. Colombia: Alcaldía Mayor de Bogotá. Recuperado de: [www.oim.org/](http://www.oim.org/).
- Ríos Martín, J. C. (2006). Justicia restaurativa y mediación penal. Una apuesta por el diálogo y la disminución de la violencia. *Publicaciones del Consejo General del Poder Judicial*: 1-72. Recuperado de: [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es).
- Ríos, J. y Martínez, M., Segobia, J. L., Gallego, M., Cabrera, P. y Jiménez. M. (Coords) (2009). *Justicia Restaurativa y mediación penal. Análisis de una experiencia (2005-2008)*. CGPJ.
- Rossner, D. et al. (1999). *La mediación penal*. Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada de la Generalitat de Catalunya.
- Sáez Valcárcel, R. (Dir). (2010). *La mediación penal dentro del proceso. Análisis de situación. Propuesta de regulación y autorregulación. Protocolos de evaluación. Documento ideológico: análisis desde la perspectiva de la política criminal y del derecho a la tutela judicial efectiva*. CGPJ.
- Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit. Revista de Psicología*, volumen 13, 71-78. Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Segobia, B y Ríos, J. C. (2008). Diálogo, justicia restaurativa y mediación. *Revista de documentación social*, 5, 77-98. Recuperado de: [www.caritas.es](http://www.caritas.es).



Shapland, J., Atkinson, A., Atkinson, H., Chapman, B., Dignan, J., Howes, M., Johnstone, J., Robinson, G. y Sorsby, A. (2007). *Restorative justice the views of victims and offenders. The third report from the evaluation of three schemes*. Londres: Ministerio de Justicia.

Sherman, L., Strang, H. y Woods, D. J. (2000). *Recidivism patterns in the Canberra Reintegrative Shaming Experiments (RISE)*. Australian: Centre for Restorative Justice Research School of Social Sciences.

Sherman, L.W. y Strang, H. (2007). *Restorative Justice: The evidence*. Londres: The Smith Institute.

Six, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós.

Soria, M. A., Guillamat, A., Armandans, I., Sendra, J., Llenas, M., Casado, C., Martínez, M. y Fons, G (2007). *Mediació penal adulta i reincidència. El grau de satisfacció dels infractors y les víctimes*. Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Generalitat de Catalunya.

Tamarit Sumilla, J. M. (2013). *Evaluación del programa de mediación penal de adultos del Departamento de Justicia (Generalitat de Catalunya)*. Barcelona: Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada de Cataluña.

Umbreit, M. S., Coates, R. B. y Vos, B. (2001). Victim Impact of Meeting with Young Offender: Two Decades of Victim Offender Mediation Practice and Research. En Morris, A. y Maxwell, G. (Eds) (2001). *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*. Oxford: Hart Publishing. (pp.121-144)

Uprimny, R. y Saffon, M. P. (2006). Justicia transicional y Justicia Restaurativa: tensiones y complementariedades. *Revista Futuros*, volumen IV, 15, 211-232.

Van Ness, D., Morris, A. y Maxwell, G. (2001). Introducing restorative justice. En Morris, A. y Maxwell, G. (Eds) (2001). *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*. Oxford: Hart Publishing. (pp. 3-16)

Van Ness, D.W. (2005). An overview of restorative justice around the world. Bangkok, Thailand: United Nations. *The 11th United Nations Congress on Crime Prevention and Criminal Justice*.

Varona Martínez, G. (2008). *Evaluación externa de la actividad del servicio de mediación penal de Baracaldo (Julio-Diciembre de 2007)*. Recuperado de: [www.justizia.net](http://www.justizia.net).

Varona Martínez, G. (2009). *Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en euskadi. Evaluación externa de su actividad (octubre 2008– septiembre 2009)*. Recuperado de: [www.justizia.net](http://www.justizia.net).

Weitekamp, E. (2001). Mediation in Europe: Paradoxes, Problems and Promises. En Morris, A. y Maxwell, G. (Eds) (2001). *Restorative Justice for Juveniles: Conferencing, Mediation and Circles*. Oxford: Hart Publishing. (pp.145-160)