

Tema 39. Programa de justícia restaurativa. Principis d'intervenció i programes d'intervenció: Programa de mediació als centres penitenciaris, Programa de mediació en els òrgans judicials

Esquema

- I. Programa de justícia restaurativa
 - 1. Marc teòric: el model de justícia restaurativa
 - 2. Marc legal
 - 3. Objectius del programa
 - 4. Metodologia del procés de mediació
- II. Principis d'intervenció i programes d'intervenció
 - 1. Programa de mediació als centres penitenciaris
 - 2. Programa de mediació en els òrgans judicials

I. Programa de justícia restaurativa

1. *Marc teòric: el model de justícia restaurativa*

La justícia restaurativa parteix d'un marc que contrasta amb l'actual sistema judicial occidental de tipus retributiu. Les modernes lleis occidentals d'avui en dia operen sota el supòsit que el crim és una ofensa en contra de l'Estat. D'això, se'n desprèn un paradigma de justícia centrat en la persona de l'infractor i en el conflicte que el seu comportament ha generat en l'ordenament i el dret. En aquesta aproximació es considera que queda desatesa una altra dimensió del comportament delictiu: el dany efectivament causat a l'altra persona i/o a la comunitat.

El paradigma de *justícia restaurativa* no pretén substituir el paradigma de justícia vigent en l'actualitat, que, d'altra banda, conté el degut reconeixement a les garanties i drets fonamentals de la persona davant l'Estat, sinó completar aquesta intervenció de la justícia donant cabuda a les necessitats dels qui directament conviuen amb el conflicte subjacent al fet delictiu i les seves conseqüències: les víctimes i el seu entorn. La *justícia restaurativa* s'entén com un sistema de justícia que té com a objectiu retornar, en la mesura que sigui possible, a la víctima o persona perjudicada pel delictu a l'estat anterior al delictu i demana a l'infractor que assumeixi la seva responsabilitat i la repara, sempre que sigui adequat per a la víctima i/o per la comunitat.

A títol il·lustratiu, aquest paradigma amplia la seva intervenció per donar resposta a les preguntes:

JUSTÍCIA RETRIBUTIVA (SISTEMA JUDICIAL CONVENCIONAL)	JUSTÍCIA RESTAURATIVA
Quina norma s'ha infringit?	Qui ha resultat danyat? Quines són les seves necessitats?
Qui ha de ser culpable per aquesta infracció?	Qui és responsable d'arreglar les coses, de reparar-ho?
De quina manera s'ha de castigar l'infractor?	De quina manera es pot satisfer la reparació? (Dany causat?)

La teoria de la justícia restaurativa sosté que el procés de fer justícia pertany a la comunitat:

- La víctima necessita recuperar el sentit de l'ordre i la seguretat, i rebre la restitució.
- Els ofensors han de ser considerats responsables dels danys ocasionats per les seves accions i cal disposar dels mecanismes per fer-ho possible.
- La comunitat ha d'estar involucrada en el procés de prevenció i de confrontació i ha d'encaminar-se cap a la solució.
- El govern i els cossos de seguretat pública juguen un rol positiu quan preserven l'ordre de tal manera que emfasitzen la dimensió comunitària i reparadora de la justícia.

Conclusió: la justícia restaurativa busca transformar el context de les parts vers una sortida positiva, dóna cabuda al diàleg i la comunicació entre els afectats des d'una relació no oposada i afronta la necessitat imperant de redreçar, sobre el principi de realitat, les causes del delicte i la reparació del dany a partir dels recursos realment existents.

2. Marc legal

2.1. Normativa internacional

Els drets de les víctimes foren objecte de la Declaració de l'ONU del 29 de novembre de 1985, que recollia els mecanismes informals de resolució de conflictes, amb la introducció de la restitució del dany moral a la víctima.

2.2. Normativa del Consell d'Europa

2.2.1. Recomanacions

Diverses resolucions del Consell d'Europa insten els estats membres a incorporar la mediació i la reparació, així com el reconeixement d'un protagonisme més gran dels ciutadans en els procediments judicials i en la resolució dels conflictes penals que els afecten:

Recomanació núm. R(83)7, Recomanació núm. R(85)11 i Recomanació núm. R(87)21. Però la més significativa de totes és la *Recomanació núm. R(99)19*, sobre mediació en l'àmbit penal; en el preàmbul:

- Valora la necessitat de permetre una participació personal activa en el procediment penal de la víctima, del delinqüent i de tots els implicats com a parts, així com la implicació de la comunitat mateixa.
- Reconeix l'interès legítim de les víctimes que la seva veu es faci sentir.
- Considera la importància de facilitar la reinserció i la rehabilitació del delinqüent.

Cal destacar que, a més, estableix els principis generals de la mediació penal:

- Article 3: «La mediació en l'àmbit penal hauria de ser un servei generalment disponible».

- Article 4: «La mediació en l'àmbit penal hauria de ser possible en totes les fases del procediment penal».

També n'estableix els fonaments jurídics, en l'article 6: «La legislació hauria de facilitar la mediació en l'àmbit penal». Per tot això, recomana als governs dels estats membres que s'inspirin en els principis enunciats amb vista a les seves legislacions i pràctiques internes, per tal de posar-los en marxa progressivament.

La més recent *Recomanació núm. R(2006)8* del Consell Europeu, sobre l'assistència de les víctimes del delictes, que substitueix la *Recomanació núm. R(87)21*, estableix noves directrius més específiques que requereixen dels estats membres fer avenços més grans en l'àmbit de l'atenció a les víctimes i la protecció dels seus drets i de les seves necessitats. Una de les mesures importants que es recomana als estats membres és la que conté l'article 13.1: «Tenint en compte els beneficis potencials que té la mediació per a les víctimes, l'Administració pública, des dels serveis d'atenció a les víctimes del delictes, hauria de considerar, sempre que sigui apropiat, les possibilitats que ofereix la mediació entre víctima i infractor d'acord amb la *Recomanació núm. R9(99) [...]»*.

2.2.2. Directiva

La Directiva 2012/29UE del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, per la qual s'estableixen normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes dels delictes, que substitueix la Decisió marc 2001/220/JAI del Consell. En matèria pròpiament de justícia restaurativa, la Directiva tracta els articles següents:

En el preàmbul:

- (46) Fa esment al fet que els serveis de justícia reparadora, inclosos la mediació entre la víctima i l'infractor, poden ser de gran ajuda per a la víctima, però requereixen garanties per evitar qualsevol victimització secundària. Per tant, els serveis han de fixar com a prioritat satisfer els interessos i les necessitats de la víctima, reparar el perjudici ocasionat i impedir qualsevol perjudici addicional. També fa referència al fet que a l'hora de remetre un assumpte als serveis de justícia reparadora o de portar a terme un procés s'han de prendre en consideració factors com la naturalesa i la gravetat del delictes, el greuge ocasionat, la violació repetida de la integritat física, sexual o psicològica d'una víctima, els desequilibris de poder, i l'edat, maduresa o capacitat intel·lectual de la víctima. A més, els processos de justícia reparadora, en principi, han de ser confidencials.
- (61) Posa en relleu la necessitat de garantir la formació especialitzada per a tots els professionals que han de valorar les víctimes i treballar amb elles.

En l'articulat, les referències les trobem a:

- Article 1: estableix que la finalitat d'aquesta Directiva és garantir que les víctimes dels delictes rebin informació, suport i protecció adequats, i que puguin participar en els processos penals. Les víctimes han de ser tractades de manera respectuosa i sensible, individualitzada, professional i no

discriminatòria en tots els contactes que hagin de tenir amb els serveis de suport a les víctimes o amb els de justícia reparadora.

- Article 2: en les definicions, estableix que s'entén per *justícia reparadora* qualsevol procés que permeti a la víctima i a l'infractor participar activament, si hi donen el seu consentiment lliure, en la solució dels problemes resultants de la infracció penal amb l'ajuda d'un tercer imparcial.

I pel seu contingut en relació amb la justícia restaurativa té especial rellevància:

- Article 12: Dret a garanties en el context dels serveis de justícia restaurativa.
 1. Els estats membres han d'adoptar mesures per protegir la víctima contra la victimització secundària o reiterada, la intimidació o les represàlies, mesures que s'han d'aplicar quan es facilitin serveis de justícia restaurativa. Aquestes mesures han de garantir que les víctimes que optin per participar en processos de justícia restaurativa tinguin accés a serveis de justícia restaurativa segurs i competents, sempre que es compleixin com a mínim les condicions següents:
 - a) que es recorri als serveis de justícia restaurativa si redunden en l'interès de la víctima, atenen a consideracions de seguretat, i es basen en el consentiment lliure i informat de la víctima, la qual pot retirar-se en qualsevol moment;
 - b) abans que accepti participar en el procés de justícia restaurativa, s'ha d'oferir a la víctima informació exhaustiva i imparcial sobre el procés i els seus possibles resultats, així com sobre els procediments per supervisar l'aplicació de qualsevol acord;
 - c) l'infractor ha d'haver reconegut els elements fàctics bàsics del cas;
 - d) a qualsevol acord s'hi ha d'arribar de forma voluntària i pot ser tingut en compte en qualsevol altre procés penal;
 - e) els debats en los processos de justícia restaurativa que no es desenvolupin en públic han de ser confidencials i no es poden difondre posteriorment, tret de l'acord de les parts i si així ho exigeix el dret nacional per raons d'interès públic superior.
 2. Els estats membres han de facilitar la derivació de casos, si escau, als serveis de justícia restaurativa, fins i tot mitjançant l'establiment de procediments o orientacions sobre les condicions de les derivacions.

2.3. *Legislació estatal*

Tot i que l'ordenament jurídic espanyol recull principis que han possibilitat en certa forma la justícia restaurativa, no hi ha una legislació penal específica en el dret penal espanyol sobre mediació, exceptuant la Llei 5/2000, de 12 de gener, de responsabilitat penal de menor. No obstant això, recentment s'ha fet un esforç d'adaptació a les directrius europees en l'àmbit de la mediació penal. Aquest són els principis i legislació de què disposem per afrontar el repte:

- Principi de resocialització de les penes privatives de llibertat (**art. 25.2 de la Constitució espanyola**)

- La introducció del **principi d'oportunitat** en l'exercici de l'acció penal inclòs en el Codi penal (CP) recent aprovat per la **Llei orgànica 1/2015**, que modifica el Codi penal anterior, de la Llei orgànica 10/1995. Aquest principi d'oportunitat té lloc quan l'exercici de l'acció penal pel ministeri fiscal no és imperatiu, encara que els fets siguin típics o subsumibles en la norma penal, sinó que es permet un marge d'apreciació

respecte de l'oportunitat de la persecució, marge que pot trobar-se taxativament establert per casos concrets («oportunitat reglada»), o bé no té previsió normativa específica («oportunitat discrecional»). Els nous **articles 963 i 964 de la Llei d'enjudiciament criminal** introdueixen aquest principi d'oportunitat i utilitzen conceptes jurídics indeterminats en previsió que el jutge ha de disposar el sobreseïment del procediment i l'arxivament de diligències quan ho sol·liciti el ministeri fiscal en vista de les circumstàncies següents:

- Que el delictes lleus denunciats resulti de molt escassa gravetat atenent a la naturalesa dels fets, les seves circumstàncies, així com les circumstàncies personals de l'autor.
- Que no hi hagi un interès públic rellevant en la persecució del fet. En els delictes lleus patrimonials, s'entén que no hi ha interès públic rellevant en la seva persecució quan s'ha reparat el dany i no hi ha denúncia del perjudicat.

- L'**article 80, en relació amb el 84.1 de la Llei orgànica 1/2015, de 30 de març**, permet al jutge o al tribunal, entre altres motius, condicionar la suspensió de l'execució de la pena a l'acord a què les parts hagin arribat en virtut d'una mediació.

- Atenuant de reparació del dany (**art. 21. 5 CP**, en relació amb l'art. 66 del mateix Codi): quan el culpable repara el dany ocasionat a la víctima abans del judici oral.

- El perdó a l'ofès (**art. 130.5 CP**): el perdó ha de ser atorgat de manera expressa abans de dictar-se la sentència i en presència judicial.

- Tanmateix, la flexibilitat d'alguns articles del Codi penal possibilita una interpretació àmplia que permet, en diferents casos, la mediació com un instrument molt útil per facilitar una reparació efectiva al perjudicat i afavorir la rehabilitació de l'infractor, i també, en fase d'execució, obrir la porta a l'obtenció de altres beneficis com són la suspensió de la condemna, la llibertat condicional o l'indult de la pena (**Llei orgànica 7/2003, de 30 de juny**, de mesures de reforma per al compliment íntegre i efectiu de les penes).

- La **Llei orgànica 7/2015, de 21 de juliol, del poder judicial**, reconeix com a competència dels lletrats de l'Administració l'impuls de la mediació intrajudicial.

- La **Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima**, ha estat elaborada amb la finalitat d'oferir des dels poders públics una resposta a les víctimes al més àmplia possible, no només jurídica sinó també social, no només reparadora del dany en el marc del procés penal, sinó també minimitzadora d'altres efectes traumàtics en l'àmbit moral que la seva condició pot generar, tot això amb independència de la seva situació processal, tal com veiem en el mateix preàmbul d'aquesta Llei. En l'article 15 es determina com s'han de regular els serveis de justícia restaurativa:

1. Les víctimes poden accedir a serveis de justícia restaurativa, en els termes que es determinin per reglament, amb la finalitat d'obtenir una reparació material i moral adequada dels perjudicis derivats del delictes, quan es compleixin els requisits següents:
 - a) que l'infractor hagi reconegut els fets essencials dels quals deriva la seva responsabilitat;
 - b) que la víctima hagi prestat el seu consentiment, després d'haver rebut informació exhaustiva i imparcial sobre el seu contingut, els

- seus possibles resultats i els procediments existents per fer efectiu el seu compliment;
- c) que l'infractor hagi prestat el seu consentiment,
 - d) que el procediment de mediació no comporti un risc per a la seguretat de la víctima, ni existeixi el perill de que es desenvolupament pugui causar nous perjudicis materials o morals per a la víctima; i
 - e) no estigui prohibida per la llei per al delictes comés.
2. Els debats desenvolupats dins el procediment de mediació han de ser confidencials i no poden ser difosos sense el consentiment d'ambdues parts. Els mediadors i altres professionals que participin en el procediment de mediació estan subjectes a secret professional en relació amb els fets i les manifestacions obtingudes en l'exercici de la seva funció.
 3. La víctima i l'infractor poden revocar el seu consentiment per participar en el procediment de mediació en qualsevol moment.

- La legislació espanyola prohibeix la mediació en delictes de violència de gènere durant la fase d'instrucció, segons l'article 44.5 de **la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre**, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, i l'article 87 ter 5 de la Llei orgànica del poder judicial.

3. Objectius del programa

El programa de justícia restaurativa és un servei de caràcter *públic*, gestionat per l'Administració i *gratuit* per a tots els ciutadans, i assegura i garanteix la *confidencialitat* en tot el procés.

L'objectiu és oferir un *espai de diàleg* als ciutadans per tal que dins el sistema penal, ja sigui en l'àmbit policial, jurisdiccional o penitenciari, es trobin còmodes per poder tractar la dimensió del conflicte subjacent als fets delictius, així com les seves conseqüències, aspectes que sovint no queden recollits dins del procés penal. Això implica que la intervenció des de la mediació, a diferència del procés judicial, proposa un *abordatge integral de la situació*, és a dir:

- a) Que les parts es trobin per dialogar en un espai segur i protegit, lliures de les etiquetes que els han assignat des del sistema penal.
- b) Que els permeti construir conjuntament una nova percepció dels fets que faci possible una sortida positiva.
- c) Generar empatia i coneixement envers l'altre: informació sobre els fets, motius del comportament delictiu i les seves conseqüències, vivències, sentiments...
- d) Potenciar en els participants una *actitud activa i col·laboradora* en el procés, que esdevinguin responsables en el procés i durant tot el procés.
- e) Possibilitar que la *víctima se senti protagonista* tant en el procediment penal com en la resolució del conflicte: que senti que s'han tingut en compte les seves vivències i necessitats; que se senti reconeguda com a persona per l'altra part, i que senti el reconeixement dins del procediment penal.
- f) Donar una *resposta reparadora i reintegradora* a la situació creada pel comportament delictiu: de manera que s'ofereix a les parts, d'una banda,

l'oportunitat d'esmenar el dany causat a la víctima i, de l'altra, una eina de canvi que possibilita una percepció diferent del delict. Fer que el procés restauratiu en si contribueixi a la millora del benestar personal de les parts respecte de la situació que els ha fet entrar en contacte amb el sistema penal.

- g) Emfasitzar l'element més proper i humà de l'Administració de justícia, des d'una intervenció que aporta respostes més idònies i individualitzades a les necessitats i demandes dels ciutadans i de la comunitat.
- h) Establir mecanismes de comunicació i coordinació, a través de protocols específics d'actuació, amb els diferents operadors del sistema penal per consolidar la implementació del programa perquè se'n derivi un ús i un accés generalitzat per a tothom.
- i) Avaluar la qualitat del servei i del seu impacte en el sistema judicial penal per acreditar-ne l'eficàcia i l'eficiència i la projecció com un instrument més del procediment penal ordinari, així com en l'àmbit de l'execució penal.
- j) Implementar el programa com un instrument més del procediment penal ordinari, així com en l'àmbit de l'execució penal.
- k) Difondre el Programa de mediació i reparació penal de l'Administració autonòmica de Catalunya a escala nacional, comunitària i internacional.

4. Metodologia del procés de mediació

La *mediació penal* és un procés voluntari de diàleg i de comunicació entre la víctima i l'infractor/a conduït per un mediador/a imparcial amb l'objectiu d'arribar a uns acords reparadors satisfactoris i lliurement acceptats per les parts.

La *finalitat* és reparar adequadament el dany causat i resoldre el conflicte existent entre les parts, d'acord amb la naturalesa del delict i la voluntat i la necessitat de les parts.

El fet que el programa s'iniciï amb la voluntat de tots els afectats no els obliga a continuar fins al final, atès que, en el cas que canviïn d'opinió, en tot moment poden desistir del procés de mediació.

4.1. Inici: criteris de viabilitat

La recepció i la gestió de la demanda del programa de mediació és el primer pas de la intervenció amb els diferents operadors de l'entorn penal (tant els operadors jurídics com els mateixos usuaris). Aquesta primera etapa permet obtenir la informació necessària per valorar la *viabilitat* de la demanda. La primera presa de contacte té una relació directa amb el desenvolupament del procés de mediació posterior; per aquest motiu, és important que es gestioni correctament la informació oferta, la informació recollida de les parts i la valoració dels criteris de viabilitat del procés de mediació.

Objectiu: valorar la idoneïtat del procés de mediació, de manera que cal obtenir els indicadors que permetin conèixer si es donen les condicions necessàries per iniciar-lo.

Els *indicadors* mitjançant els quals el mediador pot valorar si el procés és *viable* són els següents:

- L'existència d'un conflicte per resoldre
- El conflicte està emmarcat dins d'un procediment legal
- La voluntarietat de les parts implicades per participar en un procés de mediació
- La participació activa: interès per buscar una solució al conflicte
- Interès de reparar el dany causat
- Interès de ser reparat
- Capacitat per entendre tot el procés i voluntat per resoldre'l, així com capacitat per dur a terme allò a què s'ha compromès

A través de les diferents entrevistes amb les parts, es recullen les dades necessàries per tal de poder fer-ne la valoració. En la primera valoració, a partir de la lectura prèvia dels fets i la recollida de dades de l'expedient judicial, si és el cas, es té en compte:

- que la demanda estigui fonamentada dins del marc legal
- en quin àmbit es produeixen els fets (penal, civil) per tal de facilitar i emmarcar les actuacions que cal fer
- definir el perfil de l'imputat/s i la/les víctima/es, també per detectar si hi ha menors implicats o víctimes d'especial vulnerabilitat

Un cop s'ha enquadrat l'àmbit, es tenen definides les diferents parts implicades en el conflicte i no hi ha cap impediment legal, el mediador penal es posa en contacte, en primer lloc, amb la víctima, tal com es descriu en el circuit administratiu.

Si la víctima no es presenta a cap de les dues citacions, es tanca el programa, i en el cas que la demanda l'hagués fet l'òrgan judicial, se li ha de remetre una nota informativa.

Si la víctima es presenta a la citació, es realitza una primera entrevista per tal de:

- donar informació sobre el contingut del programa de mediació i reparació penal
- conèixer l'interès, les necessitats i la capacitat per participar en un programa de mediació i reparació

En el cas que la víctima accepti iniciar el procés de mediació (i signi el document que ho acredita) i si el mediador veu viable continuar amb el procés, es procedeix a citar l'infractor.

Si l'ofensor no accepta o el mediador valora que no és viable el procés de mediació, es tanca el programa i s'hi informa l'òrgan judicial, si escau.

En cas que la víctima no es presenti o no accepti participar en el procés de mediació, però sí que hi ha una voluntat per part de l'ofensor, es pot valorar la possibilitat d'efectuar una acció de reparació indirecta per part de l'ofensor. Tanmateix, en fase d'instrucció en aquestes circumstàncies es consideraria un programa no viable i en fase d'execució o de judici oral se n'ha de consultar prèviament l'òrgan judicial, o bé es dóna el programa per finalitzat.

Els objectius de l'entrevista són:

1. Presentació i informació del programa:
 - a) Explicació breu del que és el programa de mediació: la finalitat
 - b) Rols de cadascuna de les parts

- c) Compromís que s'adquireix en participar en un procés de mediació
2. Recollida de les dades personals i dels àmbits següents: familiar, laboral, de salut, social, personal i judicial.
 3. Exploració del conflicte:
 - a) Per part de l'imputat/infractor:
 - i. Explicació que fa dels fets
 - ii. Grau de responsabilització, nivell d'implicació pròpia en la generació del conflicte
 - iii. Efectes col·laterals dels fets, en relació amb tercers i amb la comunitat
 - iv. Dimensió que li confereix al conflicte
 - v. Conseqüències que li ha reportat el conflicte
 - vi. Valoració de les conseqüències per a la víctima
 - vii. Tipus de relació que mantenia i manté amb la víctima
 - b) Per part de la víctima / part denunciante:
 - i. Explicació que fa dels fets
 - ii. Nivell de victimització davant dels fets
 - iii. Implicació pròpia en la generació del conflicte (*en determinats fets pot no quedar gaire clara la diferència entre les dues parts*)
 - iv. Efectes col·laterals dels fets
 - v. Dimensió que li confereix al conflicte
 - vi. Conseqüències que li ha reportat el conflicte
 - vii. Valoració del que li han reportat a l'imputat els fets
 - viii. Tipus de relació que mantenia i manté amb l'imputat: temors, ansietat envers els fets i envers l'imputat.
 4. Exploració de les capacitats i voluntat de seguir un procés de mediació i reparació:
 - a) Manifestació voluntària d'ambdues parts de voler participar en el procés.
 - b) Aportació de les parts de possibles solucions al conflicte, disposició personal i/o necessitat de reparar i ser reparada, ajustada a la realitat concreta de cada cas.
 - c) Exploració de les expectatives que tenen respecte al procés: que els comportarà, que esperen de l'altra part, quins beneficis esperen obtenir-ne.

Un cop fetes les entrevistes amb les dues parts i vista la voluntat de participar en el procés, si prèviament s'ha detectat en l'expedient judicial que hi ha una ordre d'allunyament i/o de no-comunicació, s'ha de sol·licitar per escrit a l'òrgan judicial competent l'autorització per iniciar el procés de mediació; és a dir, que no es pot iniciar fins que hi hagi la autorització judicial corresponent per escrit.

4.2. *Procés de mediació: sessions conjuntes i mediació indirecta*

Una de les principals característiques del procés de mediació és la participació activa de les parts en la solució pactada. Per això, la situació ideal és la que permet que les parts en conflicte puguin seure en un mateix lloc i en el mateix moment. Només s'ha de renunciar a aquesta situació si es preveu que la sessió conjunta pot ser perjudicial per a alguna de les parts o pot comportar un greuge més gran del que s'intenta evitar,

o és impossible per qüestions d'espai i/o de temps (procediment avançat i situació de presó d'una part o bé residència llunyana); aleshores cal treballar amb cadascuna de les parts de forma individual, per tal d'assolir una resolució del conflicte.

Dins del procés de mediació, i segons les necessitats, el grau d'implicació i els interessos de les parts, el mediador ha de determinar el nombre de sessions individuals i/o conjuntes necessàries per tal d'assolir la resolució del conflicte.

Es dissenya el Pla d'acció amb les parts per tal que se sentin plenament participants del que s'ha de fer i que el procés sigui viscut com a transparent. Les etapes del procés són:

4.2.1. Sessions individuals

S'organitzen, inicialment, sessions individuals amb cadascuna de les parts. Els objectius que cal aconseguir amb aquestes sessions individuals són:

- a) Tenir una visió més detallada del conflicte per tal de poder determinar quina és la forma més adequada de reparar i/o ser reparat, d'acord amb els interessos i les necessitats de cadascuna de les parts, independentment que s'arribi o no a un acord formal o no, atès que l'interès últim és trobar una solució pactada.
- b) Determinar si es pot efectuar la sessió conjunta entre les parts o no, i si escau, plantejar una *mediació indirecta*.

4.2.2. Sessió conjunta de les parts

Aquesta sessió s'estructura de la manera següent:

Enquadrament del procés per part del mediador:

- Explicació del procés: hi ha la necessitat d'escoltar el que l'altre diu, fet que ajuda les parts a identificar el problema, i aquesta identificació facilita que les parts treballin per trobar una solució consensuada que els satisfaci. D'aquesta manera es posa fi a la disputa tant en aquest moment com en un futur
- Rol del mediador: és una figura neutral
- Característiques del procés: confidencial, adaptat a les necessitats de cada part, voluntari. Només s'ha de lliurar el document d'acords a l'òrgan judicial
- Menció de les primeres sessions informatives entre el mediador i cadascuna de les parts, així com si s'ha inclòs altres persones significatives en el procés
- Declaració que insti les parts a comprometre's a cooperar i col·laborar per tal de resoldre el seu conflicte d'una forma positiva

Tots aquests punts ja han estat exposats en les primeres sessions informatives amb cadascuna de les parts. El fet de repetir-ho en la sessió conjunta ajuda que les parts s'ubiquin en el procés i legitimin el mediador. El mediador pot repetir aquests punts totes les vegades que consideri necessari fer-ho per tal de facilitar la sessió conjunta.

Torn de paraula controlat: escolta activa de cadascuna de les parts; relat dels pensaments, necessitats, inquietuds, vivències de totes les persones que formen part del procés.

Reformulació i resum: un cop finalitzats els torns de paraula, el mediador ha de sintetitzar els punts de vista exposats, i ha de posar l'accent en els aspectes comuns i positius que poden facilitar la reparació, atès que són elements definitoris de les necessitats i interessos de cada part. L'objectiu d'aquesta reformulació i resum és que la part se senti escoltada, compresa i legitimada, fets que ajuden a descarregar molta tensió.

Agenda: és bo que les parts identifiquin quins són els temes clau que han de ser plantejats en la mediació per poder trobar la millor solució; això ajuda a emmarcar l'objecte del procés atès que sovint els conflictes són molt complexos i amplis, perquè les parts aporten tota la problemàtica al procés i aquest té un abast limitat.

Generació d'alternatives: a partir d'aquí cal preguntar a ambdues parts què estan disposades a fer per resoldre el conflicte. Han de plantejar i cercar possibles solucions, canvis d'actituds i posicions per tal de trobar l'opció més satisfactòria per ambdós.

Una de les dificultats que es poden presentar en la sessió conjunta, és que una de les parts o totes dues es bloquegin i no s'avanci en el procés. Per resoldre-ho, el mediador pot dur a terme sessions privades (anomenades *caucus*): en aquestes sessions privades, el mediador pot fer sortir els interessos i objectius ocults, així com clarificar la perspectiva de cada part. El mediador ha de demanar a les parts que parlin amb franquesa i posin damunt la taula informació confidencial a fi de detectar possibles obstacles per assolir un acord i ajudar les parts a superar la dificultat. En aquest moment, el mediador ha de fer esment que no pot desvetllar la informació confidencial, tret d'aquella que consideri que pot facilitar la resolució del conflicte, de manera que n'ha de demanar l'autorització expressa a la part per poder exposar-la de manera oberta a la sessió conjunta.

En aquest moment és clau la figura del mediador com a acompanyant de tot el procés, sense donar pressa a les parts, per tal de generar confiança tant en el procés com en ell mateix. El seu paper ha de ser de moderador, no permetre desqualificacions, expressions negatives i saber canalitzar els excessos d'emocions. Ha de fomentar un ambient tranquil, relaxat. Ha de plantejar el conflicte de la forma més racional i objectiva possible. Ha de tenir una actitud assertiva i neutral en tot moment.

Fase de negociació: en aquesta fase, el mediador:

- Qüestiona i posa a prova la validesa dels interessos de les parts, sense desvetllar el seu punt de vista
- Insta les parts a considerar els riscos i costos possibles si el conflicte no es resol a través de l'acord
- Confronta les alternatives que han proposat les parts davant la situació pactada
- Intercanvia idees amb les parts per detectar possibles acords

- Fa de mitjancer entre les parts per transmetre les diferents perspectives i planteja propostes d'acord

4.3. *Mediació indirecta*

És la mediació en la qual no resulta possible fer la sessió conjunta de les parts. El procés de comunicació es produeix a través del mediador.

No es considera possible la sessió conjunta en els casos següents:

- Si pot resultar perjudicial per a alguna de les parts. Si el mediador valora que podria comportar un greuge més gran del que s'intenta evitar.
- Per voluntat manifestada expressament per alguna de les parts
- Per circumstàncies de força major motivades per l'espai o el temps disponible.

El mediador es pot comunicar a través d'escrits de les parts o bé pot transmetre els missatges oralment. És essencial que el mediador no desvetlli la informació considerada confidencial per les parts sense l'autorització expressa d'aquestes.

4.4. *Finalització del procés*

És el moment en el qual les parts han arribat a un consens, sobre la totalitat o sobre una part dels aspectes que es volien tractar i/o resoldre. Aquest consens pot ser materialitzat de diferents formes:

- En un document que han de signar les parts implicades en el conflicte, el/s mediador/s i/o altri que hi hagi participat en el procés.
- Per acord verbal entre les parts sense necessitat d'un document que ho acrediti.

Els acords que poden signar i/o acceptar les parts han d'establir, segons els interessos i les necessitats de les parts, elements d'àmbit:

- Econòmic (restitució amb diners)
- Material (restitució amb l'objecte)
- D'activitat (fer una feina o tasca manual, tangible i concreta)
- Moral (demanar disculpes, perdó)
- Relacional (acords sobre comportament relacional)

En el cas que la distància entre els interessos i les expectatives de les parts impedeixi assolir el consens sobre cap dels temes clau que cal tractar, el mediador ha de destacar la comunicació i l'honestedat de les parts i l'esforç que han invertit en el procés i donar-lo per finalitzat.

El document cal que tingui una redacció clara i concreta, per evitar possibles confusions d'interpretació i, per tant, nous conflictes. En cas que en el procés hagin participat els advocats de les parts, aquests han de validar el document abans de la signatura dels seus clients.

El mediador ha d'adjuntar el document d'acords a l'informe final i traslladar-lo al jutjat que ha instruït el procediment judicial en qüestió (i/o a aquells jutjats que tinguin relació amb el conflicte resolt per les parts). En el cas que l'acord hagi estat verbal, també

s'ha de recollir en l'informe final, que igualment s'ha de trametre a l'òrgan judicial que hagi instruït aquest procediment judicial.

II. Principis d'intervenció i programes d'intervenció

1. Programa de mediació als centres penitenciaris

Actualment hi ha tres centres penitenciaris a Catalunya amb programes de mediació i reparació penal específics en funcionament. L'any 2005, es va iniciar una experiència pilot al Centre Penitenciar Joves de Barcelona. Es va seleccionar aquest centre perquè és un centre penitenciar petit, amb una població jove (entre 18 i 23 anys) i perquè és un centre de preventius i penats. El 2007, atesa la bona experiència amb el Centre Penitenciar Joves de Barcelona, i arran de la territorialització dels programes i de la petició feta per part de l'equip directiu del centre mateix, es decideix iniciar el programa de mediació penal al Centre Penitenciar Ponent. Posteriorment, l'any 2013 es posa en marxa el programa pilot de mediació penal al Centre Penitenciar Lledoners.

Objectius

- Donar a conèixer el programa de mediació i reparació dins del centre penitenciar, tant als professionals com als possibles usuaris.
- Establir circuits i canals de comunicació àgils i estables entre l'equip de mediació i l'equip de tractament.
- Possibilitar que la víctima estigui més present tant en el context del sistema judicial com en el sistema penitenciar, i oferir-li espais de participació i comunicació, lliure de les etiquetes que li ha assignat el sistema penal.
- Facilitar una eina de treball envers la resocialització i la integració de l'intern en el medi comunitari.
- Promoure un canvi d'actituds en la persona investigada o penada, a través de la responsabilització dels seus actes, el reconeixement intrínsec del valor de les persones i la seva capacitat per rectificar la pròpia conducta.
- Crear un espai respectuós per reflexionar sobre el comportament propi i prendre consciència de les conseqüències que té en l'altre.

Coordinació entre l'equip de mediació penal i l'equip multidisciplinari del centre penitenciar

Hi ha tres moments clau en el desenvolupament del programa per a la coordinació d'ambdós equips: a *l'inici*, amb la tramesa a l'equip de mediació per part de l'equip multidisciplinari del centre penitenciar de la fitxa de derivació de la persona interna, preventiva o penada seleccionada prèviament. *Abans d'iniciar el procés* de mediació, quan l'equip de mediació es coordina amb l'equip multidisciplinari del centre penitenciar per recollir informació rellevant a fi de valorar la viabilitat i posteriorment resoldre si el programa es considera viable o no. En el moment de *finalitzar* el programa: l'equip de mediació ha de fer arribar la informació relativa al procés de mediació i si ha acabat amb acords.

Si es tracta d'una persona en situació penada, l'equip de tractament ha de valorar l'oportunitat de donar-ne trasllat al jutjat de vigilància penitenciària o al jutjat sentenciador o a la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil.

Si es tracta d'una persona en situació preventiva, l'equip de mediació és qui ha de trametre l'informe final al jutjat que conegui de la causa (jutjat d'instrucció, jutjat penal o secció corresponent de l'audiència), en aquest supòsit també s'ha d'adjuntar el document d'acords, si escau.

2. Programa de mediació en els òrgans judicials

A finals del 2007 es publica el Protocol de mediació i reparació penal en la jurisdicció ordinària, elaborat conjuntament entre el Departament de Justícia i diferents titulars dels òrgans judicials tant d'instrucció com penals com d'executòries.

Justificació de la mediació penal dins del procediment judicial

a) La disponibilitat del procés penal en els delictes perseguibles a instància de part i la viabilitat de la mediació en aquest àmbit

Delictes privats: cal que l'ofès presenti la querella; el ministeri fiscal no n'és part. En aquest tipus de delictes, el perdó de l'ofès extingeix l'acció penal, la pena imposada o la que estigui en execució.

Delictes semiprivats: cal la denúncia de l'ofès per iniciar el procés penal; el ministeri fiscal es constitueix com a part acusadora, independentment que la víctima es constitueixi en acusació particular o decideixi apartar-se del procés.

b) La conformitat

La mediació penal pot desenvolupar una funció important, amb qualsevol de les modalitats de conformitat que preveu l'ordenament legal, de manera que es pot parlar d'una *conformitat de qualitat*, perquè pot contribuir a l'efectivitat dels escrits conjunts d'acusació i defensa en els quals es manifesta la conformitat per:

- Donar-li al perjudicat una solució més adequada a les seves necessitats.
- Donar-li a l'investigat la possibilitat de responsabilitzar-se en el perjudici causat i, per tant, produir un efecte preventiu respecte de comportaments inadequats futurs.
- Donar raons de política legislativa dirigides a evitar la sobrecàrrega de treball dels òrgans jurisdiccionals.

Inici del programa dins del procediment judicial

La mediació es pot realitzar en tres moments processals diferents: abans del judici oral, en fase d'enjudiciament o en fase d'execució de sentència.

Els aspectes que l'òrgan judicial sol tenir en compte a l'hora de sol·licitar un procés de mediació i reparació penal són els següents:

1. Relació entre les parts:
 - a) Familiar (alguna relació de parentiu)
 - b) Personal (sense vinculació familiar però hi ha una relació en el cercle social de l'imputat/víctima, de tipus afectiva, amistosa, veïnal o laboral)
 - c) Social (sense vinculació familiar, però hi ha certa relació de tipus no afectiu, per exemple: conegut)
2. Voluntat de reparar el dany
3. Voluntat de solucionar el conflicte
4. Denúncies creuades
5. Reconeixement explícit dels fets

Punts clau

La *mediació penal* és un procés voluntari de diàleg i de comunicació entre la víctima i l'infractor/a conduït per un mediador/a imparcial amb l'objectiu d'arribar a uns acords reparadors satisfactoris i lliurement acceptats per les parts. Amb la *finalitat* de reparar adequadament el dany causat i resoldre el conflicte existent entre les parts, d'acord amb la naturalesa del delictes i la voluntat i la necessitat de les parts.

Bibliografia

AMSTUTZ, L.; ZEHR, H. (2004). *Víctimas / Ofensores, Sistema de Justícia Juvenil*. Conferència a la Universitat Menonita, Pensilvània.

YANTZI, M. (2001). *Sexual Offending and Restoration*. Waterloo, Ontario: Herald Press.

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