



## La mediación penal juvenil y comunitaria: una alianza necesaria

### Victim-offender Juvenile and Community Mediation: A Necessary Alliance

**Aidà Almirall Serra**<sup>(\*)</sup>

Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat - España  
[mediacio@santboi.cat](mailto:mediacio@santboi.cat)

**Maribel García Cotto**<sup>(\*)</sup>

Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat - España  
[mediacio@santboi.cat](mailto:mediacio@santboi.cat)

**Francisco Jódar Martínez**<sup>(\*)</sup>

Generalitat de Catalunya - España  
[fjodar@gencat.cat](mailto:fjodar@gencat.cat)

---

#### **Resumen**

*A menudo los conflictos entre jóvenes que se originan en el seno de la comunidad trascienden al sistema judicial. El planteamiento de una intervención conjunta entre los servicios que trabajan desde la óptica de la mediación, a nivel comunitario y a nivel penal, aporta una manera innovadora de abordar este tipo de situaciones. Al mismo tiempo, representa una*

#### **Abstract**

*Conflicts often arise between young people within the community beyond the judicial system. The focus of joint work intervention services from the perspective of mediation at both the community and the criminal levels is an innovative way to deal with such situations. At the same time, it represents an opportunity to resolve the issue through dialogue in the*

*oportunidad de reparación a través del diálogo y de la restauración de la convivencia en el territorio, dentro de los límites establecidos por el sistema judicial.*

*community, within the limits set by the judicial system.*

**Palabras clave:** *mediación, comunidad, justicia, conflicto, convivencia, diálogo.*

**Keywords:** *mediation, community, justice, conflict, coexistence, dialogue.*

---

## 1. OBJETIVOS

El presente artículo pretende exponer una experiencia práctica que los autores han protagonizado en el ejercicio cotidiano de la mediación, desde ámbitos de intervención diferentes, a través de la cual promover la reflexión e incentivar el uso de la creatividad a la hora de diseñar prácticas de trabajo mediadoras. Por otro lado, este trabajo tiene la intención de mostrar cómo de próximas e interrelacionadas se hallan las diferentes parcelas en las cuales se aplican programas de mediación, así como los beneficios que se obtienen tanto del acercamiento y la fusión de las áreas desde las que se interviene en la resolución alternativa de conflictos, como de las metodologías que se emplean en cada uno de ellas. Al mismo tiempo, también tiene un objetivo común a muchos de los trabajos que se vienen realizando en el campo de la mediación y la resolución alternativa de conflictos, y es el de ratificar la eficacia y el poder del diálogo como herramienta de interacción y cohesión social.

## 2. INTRODUCCIÓN

### 2.1. La mediación en el Sistema Judicial Juvenil

La Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, establece en el artículo 1 de su título preeliminar que su aplicación tiene el objetivo de “exigir la responsabilidad de las personas mayores de catorce años y menores de dieciocho por la comisión de hechos tipificados como delitos o faltas en el código penal o las leyes penales especiales”. Dentro de este marco legal se establece una clara diferencia entre tipo de respuesta ante las transgresiones adolescentes y las efectuadas por adultos (mayores de 18 años). Esta distinción se debe a varios motivos que podríamos recoger en dos argumentos básicos:

- Los y las adolescentes se encuentran en una etapa crucial para la construcción de su identidad y para su incorporación a la sociedad. De ahí la importancia de la planificación cuidadosa de actuaciones “correctoras y sancionadoras” que favorezcan estos procesos y que no los dificulten. Una respuesta inapropiada puede conducir estos procesos hacia la estigmatización y la marginalidad (Funes, 1997: 56).

- Los estudios y las investigaciones realizadas vienen a demostrar que el sistema penal adulto, más allá de favorecer la reeducación y la reinserción social, como señala la Constitución Española en el artículo 25.2, complica y dificulta esta tarea.

Cada vez con mayor frecuencia nuestra sociedad etiqueta de blanda y permisiva la legislación sobre la responsabilidad penal del menor, buscando la incorporación de medidas de carácter punitivo y meramente sancionador. Lejos de esta concepción, lo que la justicia de menores pretende es ayudar al adolescente a elaborar una identidad sana y adaptativa, al mismo tiempo que acompañarlo en la búsqueda de su lugar dentro de la sociedad, y, en consecuencia, evita entorpecer o distorsionar estos procesos con medidas sancionadoras que poco tienen que ver con educación y maduración.

Desde esta perspectiva, se conceptualiza la adolescencia como un periodo en el que a menudo la persona, en esa búsqueda de su “yo” y de “su lugar”, cae en la transgresión y en el conflicto con la sociedad. Pero la transgresión y el conflicto social son entendidos no como una acción malintencionada o perversa, sino como un modo de ponerse a prueba y descubrir, mediante lo que se llama en psicología el método ensayo-error, sus cualidades, sus características y los límites que hay en su entorno.

En muchas ocasiones, los adolescentes también utilizan la transgresión de la norma como una forma de cambiar el mundo que les rodea. Un mundo que no han creado ellos, que ya se les ha dado hecho, y con el que no se sienten identificados ni conformes. A menudo tampoco les son válidos los instrumentos democráticos de cambio con los que cuenta la sociedad (Funes, 1997: 54-55). Más bien suele predominar una absoluta despreocupación hacia debates parlamentarios, elecciones periódicas o métodos de participación comunitaria. Es importante, por tanto, que los métodos sancionadores vengán acompañados de mecanismos de inclusión y de participación en procesos de cambio, que ayuden a reforzar y reafirmar su identidad en sociedad.

Por otro lado, es la adolescencia una etapa en la que la persona experimenta especialmente necesidades imperiosas, impulsos agudos y arrebatos pasionales, lo que predispone con facilidad a la emisión de conductas irreflexivas, impulsivas y contrarias a la normativa moral y/o social. En este sentido, es importante no identificar este tipo de conductas como un

patrón de personalidad definido y consolidado. Será necesario estudiar los factores que han influido en su aparición, para así diseñar una respuesta adaptada y ajustada a las características del y de la adolescente, que tengan como fin último un efecto educativo y preventivo de cara a la reincidencia.

Podemos hablar entonces de que la Justicia no pretende castigar al menor, sino más bien hacerlo consciente del significado y magnitud de su acción, promover la responsabilización sobre las consecuencias y ayudarlo a extraer una reflexión constructiva.

La mediación en el sistema judicial juvenil pretende favorecer la reparación o conciliación con la víctima, contemplada en la mencionada Ley Orgánica 5/2000 -reguladora de la responsabilidad penal de los menores- como una posibilidad para el sobreseimiento del expediente judicial abierto a un menor. Debido a este objetivo, la mediación supone una atención directa a la víctima a diferencia de otros procedimientos judiciales, ya que es una forma de interesarse por su malestar, por las consecuencias que ha sufrido, por sus necesidades... y de incluirla en la toma de decisiones sobre la resolución del hecho. Pero por otro lado, la mediación penal juvenil supone una respuesta sobre el comportamiento transgresor de los menores diferente del modelo tradicional, donde prima el castigo y la sanción. La mediación busca la reflexión del menor sobre su acción y sobre sus consecuencias, y ayuda a extraer un aprendizaje que permita la prevención de la reincidencia en hechos similares. En suma, pretende configurar una respuesta sancionadora más adaptada al menor, que facilite la responsabilización, la educación y la prevención de la delincuencia.

Desde una perspectiva global, todo hecho delictivo supone un elemento de ruptura entre la persona y la sociedad. Cuando esta ruptura alcanza una magnitud considerable, puede llegar a producirse una desconexión entre el individuo y la comunidad, convirtiéndolos en dos entes irreconciliables y atrapados en el conflicto. La mediación aspira a facilitar el acercamiento y la reconciliación entre el sujeto y su entorno, más aún cuando la persona se encuentra en plena construcción de su identidad y de su espacio. En este sentido, el menor tiene la oportunidad de comprobar que no es rechazado por haber cometido un delito, sino que obtiene el perdón de la comunidad mediante la responsabilización sobre sus actos. Esta iniciativa potencia a su vez la autoestima del menor y su vínculo con el medio que lo rodea, fortaleciendo el proceso de inserción social.

## **2.2. La mediación en el Servicio Municipal de Mediación Ciudadana de Sant Boi de Llobregat**

En el contexto de la mediación ciudadana o comunitaria, el trabajo con jóvenes es habitual tanto en el ámbito escolar, como en el ámbito del espacio público. En el primero de los ámbitos mencionados, los programas de prevención se destinan a promocionar la mediación y colaborar en la gestión de la convivencia en los centros educativos. Esta actuación permite generar vínculos de colaboración estables y cotidianos con los centros y también con los/las jóvenes, que se familiarizan y son partícipes de la gestión alternativa de conflictos. En el ámbito del espacio público, el contacto con el Servicio Municipal de Mediación Ciudadana existe a través de la intervención directa en casos concretos. En este sentido, el Servicio interviene en todos aquellos casos que se solicitan directamente o derivados por otros servicios y/o entidades. También interviene a nivel de espacio público a través de un programa de medidas alternativas educativas dirigido a las personas denunciadas en el marco de la Ordenanza Municipal de Civismo y Convivencia<sup>1</sup> y por otra parte a menores de edad denunciados por consumo o tenencia de drogas ilegales. Este programa se fundamenta en la mediación reparadora, planteando una alternativa al castigo y a la sanción, basada en la responsabilización y el compromiso de la persona infractora, y focalizado en ofrecer una oportunidad de reparación del daño y de asunción de las consecuencias de los hechos.

Tanto en el ámbito escolar como en el ámbito del espacio público constituye un valor de gran importancia el planteamiento de un trabajo en red. Para ello es necesaria la articulación de un trabajo sistemático de colaboración y complementación entre los recursos locales, más allá de la coordinación y el intercambio de información. Esta forma de trabajar puede construirse a partir de una serie de predisposiciones por parte de los colaboradores, que pueden resumirse en: adaptabilidad, flexibilidad, apertura, horizontalidad, fluidez y espontaneidad. Todas ellas facilitan la posibilidad de explicitar y consensuar un objetivo y tarea comunes hacia los que dirigirse de manera cooperativa y creativa. En este sentido, el hecho de trabajar hacía un mismo objetivo desde la colaboración permite refor-

---

<sup>1</sup> Disponible en:  
[http://www.santboi.cat:8080/Publi007.nsf/59CA3D51A4E21E43C125717E003F5BFE/\\$FILE/Ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana.pdf](http://www.santboi.cat:8080/Publi007.nsf/59CA3D51A4E21E43C125717E003F5BFE/$FILE/Ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana.pdf)

zamientos mutuos y, por lo general, una mayor capacidad de resolución que si el trabajo se articulara en compartimentos estancos.

En esta línea ideológica basada en el trabajo en red, cabe destacar la apuesta del Servicio Municipal de Mediación Ciudadana y del Plan de Civismo<sup>2</sup>, en el ámbito escolar, en la construcción de una red de educadores y alumnos de secundaria para la convivencia. Este proyecto se vehicula con la colaboración tanto de los profesores, como de los alumnos, a través de encuentros periódicos dirigidos al intercambio y aprendizaje de experiencias en el campo de la mediación y la gestión de la convivencia. Este funcionamiento facilita la creación de vínculos y de relaciones estables y directas entre el Servicio y los centros educativos de secundaria y entre los mismos centros. De esta manera se está implementando un mecanismo de prevención y de detección en relación a la conflictividad en los centros educativos, así como en los contextos de relación e interacción de los jóvenes, más allá de sus centros.

### **2.3. La mediación como metodología de gestión y resolución de conflictos**

Centrando la atención en los aspectos prácticos de la mediación, la práctica profesional diaria ayuda a comprobar que la mediación, evitando entrar en idealismos e idealizaciones, ayuda a gestionar y resolver un gran número de conflictos que emergen en diferentes ámbitos de la vida cotidiana. La experiencia directa muestra que estos resultados se consiguen gracias a una potente herramienta, en base a la cual, la mediación estructura mayoritariamente su funcionamiento: el diálogo.

Como ya expuso Ellis (2003: 18) “las personas tienen millares de ideas irracionales y filosofías propias que inventan de forma creativa, las mantienen dogmáticamente y se perturban estúpidamente por ellas”. Ellis argumenta que entre otras consecuencias de estos pensamientos, que a su vez derivan en comportamientos irracionales, encontramos la interferencia con “la buena amistad de los miembros de sus grupos sociales primarios y el bloqueo de la consecución de las relaciones interpersonales que les gustaría tener” (Ellis, 2003: 28). Otros autores como Light, Keller y Calhoun

---

<sup>2</sup> Página web:

<http://www.santboi.cat:8080/PaginesW.nsf/Web/Planes/E736771C4AAA4358C125738A003BBDE9?OpenDocument&Clau=Placivisme&Idioma=ca>

(1991) han descrito diferentes elementos perceptivos que influyen en las relaciones sociales a través de percepciones distorsionadas, como son los prejuicios. Rozenblum (2007: 102-109) entiende que los estereotipos se caracterizan por ser de base ambigua, muy resistentes al cambio, generalistas, simplistas y generadores de opinión, lo cual facilita su rápida expansión y asentamiento.

Estos pensamientos irracionales y distorsionados los encontramos, junto a otros fenómenos, en la base y escalada de los conflictos que llegan a los servicios de mediación, y a menudo entorpecen o pueden impedir la consecución de una salida efectiva. En este sentido, la mediación, favoreciendo espacios de diálogo donde aportar información sobre la vivencia, experiencia y naturaleza del otro, ayuda a objetivar la información sobre el conflicto, contrastando, de esta manera, lo irracional y lo distorsionado, y fomentando la tolerancia y el respeto de las diferencias, que en muchas ocasiones se convierten en algo próximo y semejante.

#### **2.4. Cultura, identidad y conflicto**

Según Feixa (1998: 92-103) las culturas juveniles pueden surgir de la contradicción con la cultura parental y como elaboración identitaria en la transición hacia la adultez. Por otra parte, el mismo Feixa al referirse a jóvenes con origen diferente al lugar dónde viven, afirma que a menudo no se identifican ni con la cultura parental, ni con la cultura del lugar donde viven, que los discrimina. En esta difícil tesitura sus expresiones pueden interpretarse como intentos de reencontrarse con la comunidad original. Pero más allá de estos factores, deben tenerse en cuenta otros elementos que no están ligados a la etnia, ni a la cultura, como pueden ser: la generación, el género, la clase social y el territorio. El mismo autor afirma que “los jóvenes han recuperado espacios públicos que se habían convertido en invisibles, cuestionando los discursos dominantes sobre la ciudad” y también que “las culturas juveniles crean un territorio propio, apropiándose de determinados espacios que distinguen con sus marcas” a través de un estilo, caracterizado por: el lenguaje (formas de expresión, argot), la música (medio de autodefinición y emblema identitario), la estética (se utiliza creativamente y compartiendo el estilo), las producciones culturales (invirtiendo la visión negativa y transformando el estigma en emblema) y las actividades focales (actividades de ocio)



Por otro lado, Maalouf (1998: 36) entiende la identidad como una suma de múltiples pertenencias, vivida como un todo y destaca que es suficiente con tocar alguna de las pertenencias para hacer *vibrar* a la persona.

A continuación se procede a desarrollar el caso que llevó a la coordinación de los servicios de mediación municipal y penal, respectivamente, para atender y dar respuesta a un conflicto que se originó en el ámbito escolar, como consecuencia de diferencias interculturales en la convivencia, que trascendió al comunitario y que finalmente acabó recalando en el ámbito judicial. A lo largo de esta experiencia se puede ver cómo entran en juego los conceptos, ideas y fenómenos introducidos en este apartado, para después pasar a exponer algunas consideraciones especiales que elaboradas a modo de conclusión.

### **3. EXPERIENCIA PRÁCTICA**

#### **3.1. Descripción de las protagonistas del conflicto**

Las protagonistas de esta situación son chicas que están matriculadas en un Instituto de Educación Secundaria de Sant Boi de Llobregat, municipio que se enmarca dentro de la corona metropolitana de Barcelona. Tienen edades comprendidas entre los 15 y los 16 años y están matriculadas en 3º y 4º de la Educación Secundaria Obligatoria, aunque pertenecen a clases diferentes.

Las menores se dividen en dos grupos que podemos diferenciar por el lugar de procedencia que mantienen en común. Uno de los grupos está formado por chicas de origen latinoamericano, a las que nos referiremos a partir de este momento como *menores solicitantes*, y el otro grupo lo componen chicas de origen árabe, a las que haremos referencia como *menores solicitadas*. De estos grupos, identificamos a tres personas en cada uno de ellos como mayores protagonistas en el desencadenamiento de toda la situación abordada y son las partes que invitamos a la mediación. Todas las menores cuentan con el consentimiento expreso de sus progenitores, lo cual constituye una condición indispensable para participar en el proceso de mediación debido a su minoría de edad.

### **3.2. Descripción de los profesionales que intervienen**

En la intervención del caso participan tres profesionales: dos mediadores y una mediadora. Uno de los mediadores pertenece al equipo de Mediación Penal Juvenil. El otro mediador y la mediadora forman parte del equipo del Servicio Municipal de Mediación Ciudadana de Sant Boi de Llobregat.

### **3.3. Origen del caso**

Dentro del eje de prevención que desarrolla el Servicio Municipal de Mediación Ciudadana, se trabaja, entre otros ámbitos, en el escolar, con el objetivo de colaborar en la construcción de la convivencia y la promoción de la gestión alternativa de conflictos. En este contexto y, fruto de la relación de colaboración cotidiana, uno de los centros educativos de secundaria, alerta al Servicio Municipal de Mediación Ciudadana, sobre la emergencia de una situación de conflicto dada entre dos grupos de jóvenes, agudizada por un enfrentamiento violento fuera del centro.

### **3.4. Coordinación entre el Servicio Municipal de Mediación Ciudadana y el Servicio de Mediación Penal Juvenil**

El primer contacto entre los dos servicios se produce como consecuencia de la notificación de la incoación de un expediente penal a tres de las menores que forman parte del conflicto mencionado por una presunta falta de lesiones. Una de estas menores tenía conocimiento del Servicio Municipal de Mediación Ciudadana previamente a través del trabajo de prevención que realiza el Servicio en su centro educativo, lo que le lleva a solicitar un proceso de mediación. Paralelamente a esta solicitud, el equipo de Mediación Penal Juvenil recibe la petición, por parte de la Fiscalía de Menores, de mantener una entrevista con las tres menores a las que se les ha abierto expediente y explorar la viabilidad de llevar a cabo un proceso de conciliación y/o reparación a la persona que denuncia los hechos.

Ambos procesos paralelos activan la sincronización entre los dos servicios, dando lugar a una sinergia peculiar.

### 3.5. Metodología

Entre ambos servicios se elabora una óptica de intervención en la cual, por un lado, se establece el marco judicial de menores como encuadre y delimitación del proceso a iniciar, y por otro lado, mediante los principios y características de la mediación comunitaria, se devuelve la gestión del conflicto a su ámbito de procedencia: la comunidad.

Los argumentos que nos llevan a crear esta metodología de trabajo son los siguientes:

- El marco judicial de menores ayuda a establecer unos límites objetivos, aportando criterios claros en cuanto a la conceptualización de los hechos que suponen acciones inapropiadas y las consecuencias que tienen estas acciones en cuanto a medidas sancionadoras. Por otra parte, este mismo marco insta a asumir responsabilidades a corto o medio plazo con el fin de aportar soluciones efectivas que garanticen la resolución real del conflicto mediante la reparación del daño. En conjunto, el marco judicial ayuda a conectar con la necesidad de resolver el conflicto de la manera más beneficiosa posible.

- Sin embargo, el marco judicial por sí solo también presenta algunas limitaciones que son superadas mediante los principios de la mediación comunitaria. Desde esta perspectiva se fomenta la corresponsabilización en la solución del conflicto, dejando de lado el lenguaje judicial que clasifica a las personas en víctimas e infractores y aportando neutralidad e imparcialidad. Esto propicia mayor flexibilidad a la intervención y facilita una construcción compartida del rol y la naturaleza que cada una de las partes tiene en la situación. Adicionalmente, el entorno desde el cual se trabaja y desde el que se aborda la situación a resolver, es un contexto más informal, más familiar y más cercano a las personas, neutralizando de este modo la rigidez que inevitablemente forma parte del entorno judicial, y evitando así posibles efectos coercitivos. En suma, la mediación comunitaria aporta una mayor identificación con el proceso y, por tanto, una mayor motivación para participar en él.

- El marco de la mediación comunitaria permite devolver a la comunidad la situación de conflicto que se originó en ella. De esta manera cobra especial atención, no solamente la reparación del daño, sino también el fortale-

cimiento de los vínculos y la restauración de la convivencia, tanto en lo que podría ser su contexto inmediato (el instituto), como a nivel ciudadano.

### **3.6. Entrevistas iniciales con las menores solicitantes**

El primer contacto con las tres menores a las que se les ha abierto expediente, se da en el Servicio Municipal de Mediación Ciudadana. Dichas menores son atendidas por los mediadores comunitarios y explican la situación que dio lugar a la denuncia y la consecuente citación con el Servicio de Mediación Penal Juvenil. Esta primera toma de contacto, se realiza a través de una entrevista semiestructurada de aproximadamente 60 minutos de duración, que sirve para aclarar las dudas que plantean las jóvenes, hacer una evaluación inicial del conflicto y encuadrar la propuesta de intervención. Para ello, se emplean preguntas abiertas con el objetivo de obtener información y evitar la sensación de “interrogatorio”, a través de un acercamiento empático que facilite, tanto la comprensión, como la responsabilización en el conflicto. Para concluir, se comunica a las menores la posibilidad de llevar a cabo un trabajo conjunto con el equipo de Mediación Penal Juvenil.

Seguidamente, se realiza la primera entrevista con el equipo de Mediación Penal Juvenil, en la cual introduce el marco judicial juvenil, así como se valora la viabilidad de llevar a cabo un proceso de mediación penal.

Las jóvenes exponen una situación de conflicto que supera el relato de los hechos denunciados. En su relato, el mapa conceptual de esta situación se extiende a diferentes protagonistas que conforman dos grupos principales e incluye diversos episodios de confrontación y tensión, algunos de los cuales han acabado en agresiones físicas y verbales por ambos grupos. En este sentido, las menores se sienten no solamente responsables de los hechos que han trascendido al sistema judicial, sino también, y en mayor proporción, víctimas de un trato violento y hostil.

Después de explorar la visión global que las menores tienen del conflicto, se comprueba que, a grandes rasgos, las tres cumplen los requisitos que permiten iniciar el proceso de mediación penal juvenil, los cuales se pueden resumir en:

- Reconocimiento de parte de responsabilidad en los hechos denunciados.
- Predisposición para llevar a cabo acciones reparadoras.
- Capacidad para participar adecuadamente en el proceso.

Además, se anotan los intereses y las necesidades que tienen, que deberán ser abordados durante el proceso en relación a las otras partes del conflicto. Al final de la entrevista se confirma la posibilidad de estructurar un trabajo conjunto entre ambos equipos de mediación y se les comunica que en adelante todas las intervenciones se realizarán dentro del ámbito comunitario.

### **3.7. Entrevista inicial con las menores solicitadas**

Debido a la coordinación entre los servicios de mediación municipal y penal, respectivamente, se plantea que el primer contacto con la joven que denunció la situación de conflicto pueda darse directamente en el Servicio Municipal de Mediación Ciudadana. La menor asiste a la entrevista con su padre, el cual inicialmente es poco partidario de la mediación y se muestra reacio a la gestión alternativa del conflicto. En cambio, la joven se muestra abierta a la propuesta e incluso demuestra estar familiarizada con la metodología, ya que la mediación es una práctica habitual en su centro educativo. El interés y la voluntariedad que la joven muestra en participar en el proceso es trascendental para que su padre acabe dando su aprobación y permita la continuidad del proceso de mediación.

En este primer encuentro se pone de manifiesto que la situación de conflicto está protagonizada por más personas de las que inicialmente se contemplaron, tanto por un grupo, como por el otro. La joven profundiza en relatar los antecedentes del conflicto, se identifican otros actores implicados y se propone incluirlos en la gestión del conflicto. En este sentido, la menor se compromete a comunicar y ofrecer a sus compañeras la posibilidad de participar en el proceso de mediación, a pesar de no constar en el expediente judicial. Su participación constituye un valor importante en la devolución de la gestión del conflicto al seno de la comunidad.

### 3.8. Segunda entrevista con las menores solicitantes

El segundo encuentro con las menores solicitantes se realizan conjuntamente entre el equipo de mediación comunitaria y el de mediación penal juvenil en las dependencias del Servicio Municipal de Mediación Ciudadana, con una duración de 90 minutos. En la primera parte de la sesión, se trabaja a través de la entrevista semiestructurada para profundizar aún más en la historia del conflicto y en el proceso de escalada, así como las emociones desencadenadas. Una de las menores cuenta que un año antes de la aparición de los primeros enfrentamientos entre los dos grupos, ella era muy amiga de la menor que puso la denuncia. Ambas asistían al aula de acogida que el centro disponía a favor de la integración de alumnos y alumnas que provenían de otros países. Aquí entablaron una relación estrecha que se mantuvo hasta que en el curso actual las dos comenzaron a relacionarse con chicas de su misma procedencia. Progresivamente fueron generándose una serie de actitudes e intercambios hostiles entre algunas de las chicas de los dos grupos, lo que fue desencadenando en una relación cada vez más agresiva, que llegó radicalizarse a través de la enemistad manifiesta que entablaron algunas de las chicas de las dos partes. A partir de entonces la convivencia entre ambos grupos dentro del centro escolar se volvió insostenible: comenzaron a rivalizar por espacios comunes, a dirigirse miradas suspicaces y desafiantes, proferirse insultos, protagonizar conductas disruptivas dentro del aula en las clases comunes, etc., lo que llevó al estallido de algunos episodios de violencia a la salida del centro, el último de los cuales fue denunciado. De este modo, las dos menores que inicialmente habían mantenido un vínculo amistoso, pasaron a tener una relación aversiva.

El afloramiento de emociones y sentimientos negativos hace que se derive hacia una entrevista más directiva, a través de preguntas cerradas, que permiten una mayor focalización en aspectos relevantes y una confrontación con elementos distorsionados de su percepción.

En una segunda parte de la entrevista se focaliza la atención en las soluciones, que como grupo, van a ofrecer para resolver el conflicto. Al principio se genera un clima poco participativo, que se maneja planteando una lluvia de ideas. Una vez se han recogido las diferentes sugerencias, se trabajan para concretarlas en propuestas formales que se puedan plantear en la sesión conjunta. A partir de ahí, las jóvenes proponen aclarar lo sucedi-

do, disculparse por las acciones que han tenido y ayudar en algún aspecto que necesiten las menores solicitadas. Asimismo, se indaga en sus posiciones para trascender a sus intereses y necesidades en relación al conflicto, que se concretan en: recibir disculpas por el trato negativo que han recibido y mantener una relación cordial.

Al término de la entrevista se concluye haciendo una devolución general del estado del proceso y de la necesidad de entrevistarnos de nuevo con las menores solicitantes para valorar la planificación de una sesión conjunta entre ellas.

### **3.9. Segunda entrevista con las menores solicitadas**

Según lo previsto, se vuelve a organizar un encuentro con el grupo de chicas solicitadas. En esta ocasión, dado que la primera entrevista había sido realizada por los mediadores del Servicio Municipal de Mediación Ciudadana, este encuentro se realiza por ambos servicios. Después que el mediador del Servicio de Mediación Penal Juvenil introduce el encuadre del marco judicial y los principios del proceso de mediación que se llevan en él, se hace una recogida del estado emocional de las jóvenes, así como de sus necesidades y las propuestas de acuerdo que van a presentar en la sesión conjunta. Predominan emociones de rabia y a la vez de tristeza por lo ocurrido, y expresan la necesidad de entender lo que ha llevado a que se produzcan agresiones. El acuerdo principal que buscan alcanzar en la mediación es el compromiso de mantener una relación neutral que excluya cualquier tipo de muestras violentas.

Se concluye la entrevista con todos los elementos dispuestos para organizar un primer encuentro entre las menores.

### **3.10. Primera sesión conjunta**

Esta sesión se realiza en las dependencias del Servicio Municipal de Mediación Ciudadana entre el equipo de mediación comunitaria y el equipo de mediación penal juvenil. Una vez ambas partes han trabajado su reflexión sobre el conflicto y los elementos que van a aportar para solucionarlo, se lleva a cabo la primera sesión conjunta. Al comienzo de la reunión se vuelve a recordar los principios del proceso de mediación iniciado y los objetivos de este primer encuentro. A continuación, mediante turnos

de palabra, se facilita que las menores expresen la experiencia que cada una ha vivido de todo el conflicto y el punto de vista que mantiene al respecto. En este momento surgen las emociones que han ido acompañando a cada una de ellas y las primeras divergencias como consecuencia de percepciones opuestas. Se elabora una agenda común para tratar los temas necesarios para ir abordándolos uno por uno, los cuales se resumen en:

- Interpretación realizada sobre los comportamientos que han tenido a lo largo de este tiempo.
- Características culturales.
- Comunicación a lo largo del conflicto y con respecto al futuro.
- Agresiones.
- Relación futura.

A lo largo de la sesión las menores van entendiendo que las diferencias culturales que poseen les han llevado a malinterpretar muchos de los comportamientos y formas de actuar que han tenido y les ha hecho entender estos actos como una falta de respeto o como una acción provocadora. De esta manera son capaces de abandonar los pensamientos irracionales y las ideas distorsionadas que mantenían entre ellas y comienzan a construir una narrativa compartida sobre el conflicto, con muchos aspectos en común. Consecuentemente, las emociones negativas generadas en el transcurso del encuentro pueden empezar a neutralizarse y permitir el establecimiento de una comunicación mucho más positiva.

### **3.11. Segunda sesión conjunta**

Una vez realizado el primer encuentro entre ambos grupos de jóvenes y después de los meses de verano, en los cuales algunas de las jóvenes están fuera del país, se reanuda el proceso de mediación, según lo previsto, con una segunda convocatoria conjunta.

En esta ocasión asisten todas las jóvenes solicitantes, incluyendo una de las que no había asistido en el primer encuentro y por otra parte, una de las jóvenes solicitadas, que había asistido en la primera convocatoria, se



ausenta. A pesar de que la sesión se inicia enlazando con el último encuentro, el hecho que haya habido cambios entre las participantes, condiciona los primeros compases de la sesión, ya que no todas las jóvenes se encuentran en el mismo punto dentro del proceso y eso condiciona la dinámica del espacio de diálogo. En este sentido, el inicio resulta poco ágil, trabado y entrecortado, hasta que, una vez todas las participantes han podido expresarse, queda evidenciado un retroceso en la evolución y construcción conjunta que venía dándose. Vuelven a darse expresiones discriminatorias surgidas de sentimientos prejuiciosos, y construidas en base a estereotipos. En este punto, los mediadores intervienen reencuadrando la situación y tratando de encaminar el diálogo hacia la construcción de una intersubjetividad y, por lo tanto, de una aceptación mutua. Puede marcarse un hito dentro de la sesión e incluso dentro del proceso de mediación, el momento en que empiezan a darse intercambios y muestras de reconocimiento entre las jóvenes, ya que son indicadores del nivel de transformación del conflicto. Dicha evolución también puede explicarse a través de la aparición de expresiones de revalorización fundamentadas en la autocrítica, la conciencia de las habilidades y limitaciones propias y de las posibles alternativas y la posibilidad de escuchar, analizar y proponer ideas. Todo ello, da muestras de un diálogo significativo y permite una construcción conjunta. Este proceso productivo, basado en la interacción, facilita la condición de intersubjetividad, que según Tharp (2002: 93-95) determina de manera muy próxima y directa el paso a la afinidad.

El cierre de la sesión se caracteriza por la formalización de los acuerdos que el proceso de mediación en la vía judicial exige, es decir, la redacción por escrito de una serie de acuerdos y reconocimientos que den muestra de la reparación y la restauración que se han producido a lo largo del proceso. Concretamente, acuerdan:

- Las menores solicitantes piden disculpas a las menores solicitadas por los comportamientos que les han generado cualquier tipo de malestar.
- Las menores solicitadas aceptan las disculpas y manifiestan su deseo de no vuelvan a suceder hechos parecidos en el futuro.
- Todas las menores se comprometen a no protagonizar actuaciones violentas y proponen utilizar el diálogo para resolver posibles conflictos futuros.

- Todas las partes implicadas en el proceso de mediación dan por solucionado el conflicto que derivó al sistema judicial y se sienten satisfechas con la actuación llevada a cabo para gestionarlo.

Sin embargo, desde el punto de vista transformativo y de la gestión de la convivencia, el valor reside en los intercambios y la construcción conjunta a lo largo del proceso, más que en los acuerdos finales.

#### 4. CONCLUSIONES

El conflicto juvenil que se plantea en el caso descrito supone un enfrentamiento entre dos grupos de chicas con orígenes y culturas diferentes, lo que podría entenderse como un conflicto intercultural. Aunque, retomando las tesis de Feixa (1998: 92-103) presentadas en la introducción, el género y la generación, en este caso, juegan un papel importante, ya que se trata de dos grupos que comparten la característica de ser exclusivamente femeninos y de la misma edad.

Después de trabajar con las jóvenes puede afirmarse que una de las claves de su enfrentamiento es lo que se ha identificado en la introducción como apropiación y marca del territorio. En este sentido, el estilo y la identidad de cada uno de los grupos se manifiestan y se desencuentran fundamentalmente en sus expresiones: idiomáticas, musicales y estéticas. Según la definición de identidad de Maalouf, recogida en la introducción, en el caso concreto ambos grupos *tocan* pertenencias del otro grupo y eso genera la situación de conflicto. A ello debe sumarse las construcciones cognitivas traducidas en estereotipos negativos, que cada uno de los grupos tiene sobre el otro, que se caracterizan, como exponía Rozenblum, por ser resistentes al cambio, generalistas, simplistas y generadores de opinión. Fruto de éstos, también se generan, en ambos grupos prejuicios hacia el otro grupo, que son expresados en forma de discriminación. Todo ello, constituye una situación de enfrentamiento y desencuentro, que, en el caso concreto, acaba trascendiendo a un episodio de violencia directa.

Desde esta lógica, el planteamiento de una intervención focalizada exclusivamente en las jóvenes denunciadas y la denunciante, hubiera carecido de las posibilidades que supone una intervención integral y planteada

desde la proximidad y el trabajo conjunto en el territorio. En este sentido, el acercamiento de la mediación judicial a la lógica de la mediación comunitaria, permite incluir otras participantes, que el sistema judicial no necesitaría contemplar estrictamente. En el desarrollo del caso, se da el hecho de que, complementariamente a la participación de las personas implicadas en el expediente judicial, se incorporan otras jóvenes que permiten darle una dimensión mucho más amplia a la mediación y a la larga generar un proceso de construcción, aprendizaje significativo y transformación mucho más ricos.

La experiencia de colaboración y de trabajo conjunto descrita, representa una oportunidad de aprendizaje y una apuesta innovadora en la intervención y la práctica de la mediación. Como se ha comentado, este tipo de colaboración supone una intervención basada en un objetivo y una tarea comunes, y para ello deben darse ciertas condiciones de *adaptabilidad, flexibilidad, apertura, horizontalidad, fluidez y espontaneidad*. En el caso descrito se trabaja para *adaptar* el funcionamiento y los tiempos, marcados por el proceso judicial, a la lógica y a la dimensión temporal necesaria para un proceso de transformación significativo en el ámbito comunitario; de la misma forma que el cierre del proceso de mediación busca poder satisfacer las exigencias del proceso judicial. Ninguna de estas adaptaciones podría haberse dado sin contar con la *flexibilidad* y la *apertura* por parte de ambos servicios, tanto de los profesionales implicados directamente en el proceso, como de los responsables de éstos. Cabe destacar también el planteamiento en todo momento *horizontal*, dando un papel a cada uno de los mediadores participantes y repartiendo el protagonismo y las funciones en base a un objetivo común y consensuado. Por último y como base fundamental del dinamismo del proceso, la *fluidez* y la *espontaneidad* juegan un papel protagonista en el desarrollo de todo el proceso de mediación. De hecho, el inicio de la colaboración entre servicios, se da fruto de la espontaneidad, de la idea de aprovechar una coyuntura que puede dar lugar una sinergia en la construcción de un trabajo conjunto.

## BIBLIOGRAFÍA

- (1999): *Constitución Española de 1978*. Sevilla: Instituto Andaluz de la Juventud.
- ELLIS, A. y RUSSELL, G. (2003): *Manual de terapia racional emotiva*. Madrid: Dés-  
clée De Brouwer.
- FEIXA, C. (1998): *De jóvenes, bandas y tribus*. Barcelona: Ariel.
- FUNES, J. *et al.* (1997): *Justicia Juvenil en la Comunidad Autónoma del País Vasco*.  
Bilbao: Gobierno Vasco.
- LIGHT, D., KELLER, S. y CALHOUN, C. (1991): *Sociología*. Madrid: McGraw-Hill.
- MAALOUF, A. (1998): *Les identitats que maten. Per una mundialització que respecti la  
diversitat*. Barcelona: La Campana.
- ROZENBLUM, S. (2007): *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comuni-  
dad*. Barcelona: Graó.
- THARP, R.G., ESTRADA, P., STOLL, S. y YAMAUCHI, L. (2002): *Transformar la  
enseñanza. Excelencia, equidad, inclusión y armonía en las aulas y las escuelas*. Barcelo-  
na: Paidós.

**PARA CITAR ESTE TRABAJO EN BIBLIOGRAFÍAS:**

ALMIRALL SERRA, Aidà, GARCÍA COTTO, Maribel y JÓDAR MARTÍNEZ, Francisco (2011): “La mediación penal juvenil y comunitaria: una alianza necesaria”, *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, nº 9, pp. 165-185. DOI: 10.5209/rev\_MESO.2011.n9.38014; [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_MESO.2011.n9.38014](http://dx.doi.org/10.5209/rev_MESO.2011.n9.38014)

**(\*) Los autores**

Aidà Almirall Serra es mediador del Servicio Municipal de Mediación Ciudadana del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat. Licenciado en Psicología y máster en Mediación: Gestión y Resolución de Conflictos por la Universidad de Barcelona.

Maribel García Cotto es mediadora del Servicio Municipal de Mediación Ciudadana del Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat. Licenciada en Teología por la Universidad de San Juan y máster en Gestión Dialogada de Conflictos y Mediación por la Universidad Ramon Llull.

Francisco Jódar Martínez es mediador y psicólogo del Servicio de Mediación y Asesoramiento Técnico de Justicia Juvenil de la Generalitat de Catalunya. Licenciado en Psicología por la Universidad de Granada y máster en Mediación: Gestión y Resolución de conflictos por la Universidad de Barcelona.

RECIBIDO: 16 de septiembre de 2011.

ACEPTADO: 11 de noviembre de 2011.

