

EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN Y REPARACIÓN A LA VÍCTIMA*

Luis Feduchi**, **Charo Soler Roque*****,
Ana Nogueras Martín*** y **Robert Gimeno Vidal******

INTRODUCCIÓN¹

Mi colaboración con el Programa de Mediación y Reparación, se inicio hace 8 años aproximadamente.

La propuesta comprendía una reunión quincenal con el equipo donde, a través de la presentación de casos, comentaríamos diversos aspectos de la psicología de la adolescencia, características de la entrevista, evaluación de la terminación del proceso tanto en el menor agresor como en la víctima, etc.

La finalidad por tanto de esta colaboración era, para el equipo, la de ampliar conocimientos en el terreno psicológico sobre la adolescencia y además, o como consecuencia, revisar aspectos metodológicos y técnicos que mejoraran el proceso y los resultados. Para mí suponía conocer más de cerca al

* Ponencia presentada en el XII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Psiquiatría y Psicoterapia de Niños y Adolescentes (SEYPNA) que bajo el título "Nuevos retos y nuevos espacios en psicoterapia" se desarrolló en Girona los días 15 y 16 de octubre de 1999

** Psiquiatra. Psicoanalista.

***Psicóloga.

****Mediador familiar

¹ Realizada por Luis Feduchi

adolescente que delinque aunque fuera de una manera indirecta, y sobre todo tener la oportunidad de observar sus respuestas ante una propuesta, la de reparar a la víctima, tan similar a lo que los terapeutas aspiramos que suceda en el mundo interno del paciente. Por ejemplo, a través de actitudes reparatorias, expiatorias o evitativas de la justicia, se dramatizan las ansiedades depresivas, paranoides o mecanismos de negación, que movilizan una interpretación cuando trata de aproximar al paciente a la culpa.

De las reflexiones que se han ido produciendo a lo largo de esta colaboración, hemos elaborado unos puntos en los que recogemos similitudes, coincidencias o deducciones, entre el proceso de mediación y sus objetivos, y el tratamiento psicoterápico de adolescentes.

Antes de exponerles algunos de estos puntos, mis compañeros van a hacer una breve introducción de los fundamentos del programa y presentarán el resumen de un caso con el fin de que ustedes tengan conocimiento de esta tarea y más elementos para preguntar o discutir.

EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN Y REPARACIÓN A LA VÍCTIMA

La experiencia se inscribe en un modelo de justicia juvenil que pretende la responsabilización del joven respecto a sus propias acciones y las consecuencias que de ellas se deriven, tanto para él como para los demás, y la participación de la víctima en la resolución del conflicto.

Este Programa pretende solucionar el conflicto entre las partes de forma extrajudicial con la orientación de un mediador, pero se inscribe dentro del marco legal. Éste dice cuál ha sido el delito, quién es la víctima y quién el infractor, basándose en sus principios y normas. El Ministerio Fiscal y el Juez representan la legalidad en la que se basa la actuación del mediador.

La entrada en vigor de la Ley 4/92 otorga al Ministerio Fiscal la competencia para iniciar el proceso judicial y proporciona una base legal sólida al programa que venía desarrollándose desde mayo de 1990. El programa puede iniciarse en dos momentos:

- en su inicio, a instancia del Ministerio Fiscal con la aplicación del principio de oportunidad, pudiéndose evitar así la continuación del proceso si el menor cumple el compromiso de reparación
- como alternativa a la ejecución de la medida al final del proceso, quedando la suspensión del fallo condicionada al cumplimiento del programa de mediación y reparación.

La Ley 4/92 no hace ninguna referencia a la mediación, nos habla de la reparación a la víctima. La mediación es el instrumento, el método que utilizamos para lograr la reparación.

METODOLOGÍA DEL PROCESO

Es importante señalar que en la mediación penal la metodología utilizada nos lleva a realizar un trabajo previo con cada una de las partes por separado.

Entrevista con el menor

El primer objetivo del mediador es valorar la viabilidad de un programa de reparación. La entrevista con el menor y sus padres tiene dos aspectos importantes, la información y la exploración.

La información: aspecto muy significativo de la intervención ya que permite desdramatizar determinadas situaciones y sobretodo ayuda a que la adhesión al programa sea realmente voluntaria y con conocimiento de causa.

Se informa sobre: la justicia de menores, las características del programa, el rol del mediador.

Para que un menor presunto infractor pueda acceder al programa son necesarios dos principios básicos:

- asumir responsabilidad en relación a los hechos
- mostrar explícitamente su voluntad de reparar a la víctima

Hay otras condiciones que si bien no tienen la categoría de principios, se han de tener en cuenta para valorar la viabilidad de un programa de reparación:

- en relación al menor: que tenga capacidad para reparar. Eso significa que entiende la alternativa que se le plantea, que asume un compromiso y que tendrá participación activa en el proceso.
- en relación a los hechos: valorar sus circunstancias, la naturaleza de los daños y si son reparables.

La exploración: se realiza con el menor solo o en grupo y es fundamental para evaluar si el caso será o no viable. Para entender el significado del acto del menor, se exploran elementos relacionados con su actitud ante el hecho, el conflicto y ante la posible reparación.

Qué se explora con el menor:

- la descripción que hace de los hechos (iba solo o en grupo, tipo de grupo, edades; si actuó por iniciativa propia o por influencia y de qué tipo; si actuó con intencionalidad o accidentalmente, nivel de implicación asumido...)
- la vivencia que tiene de los hechos (los justifica, tenía motivos, su conducta era “normal”; los minimiza, para defenderse, por miedo; conecta con sentimiento de culpa y a qué nivel..)
- la madurez y el grado de entendimiento (capacidad de reflexión, introspección...)
- la motivación para reparar y el interés (por responsabilización, para evitar el proceso judicial, por presión de los padres, por miedo a represalias...)

- la actitud hacia la víctima (la conocía o no, es capaz de ponerse en su lugar, aporta posibles soluciones...)

Cuando se trata de un grupo de menores, se intenta entrevistar al grupo en su conjunto siempre que sea posible. Tratóndose de adolescentes con todo lo que ello implica a nivel de la experimentación social en esta etapa evolutiva, es muy importante no dividir el grupo de iguales ya que eso comportaría romper la dinámica de actuación.

También se valora la visión que los padres tienen del conflicto así como su disposición respecto a la opción que ha tomado su hijo.

Entrevista con la Víctima

El contacto con la víctima está condicionado a la valoración de la viabilidad de la reparación en relación al menor. Este contacto es posterior a la entrevista con el menor por dos motivos fundamentales:

- encuadrar el proceso de mediación en el marco legal
- evitar crear falsas expectativas

La entrevista con la víctima tiene también dos elementos importantes: **la información y la exploración.**

La información: tal como sucede en la entrevista con el menor, permite a la víctima ubicarse en el contexto y desdramatizar algunas vivencias.

Se informa sobre el funcionamiento de la Justicia Juvenil, la intervención de la fiscalía, el programa de mediación y reparación voluntario, el rol del mediador y la disposición del joven en reparar.

La exploración: en esta parte de la entrevista se trata de atender a la víctima, dejar que exprese sus vivencias, su visión del conflicto, sus demandas...

Con la víctima se explora:

- expectativas en relación a la denuncia y a la intervención de la justicia

- versión de los hechos y consecuencias a distintos niveles
- definición que hace del conflicto y su dimensión
- actitud ante la información que se le da respecto al menor y capacidad para ponerse en su lugar
- disponibilidad para participar en el programa

Valoración y análisis de la información recogida

Una vez realizadas las entrevistas preliminares, el mediador analiza y valora los elementos aportados por las dos partes y que determinaran si es posible o no continuar con el proceso y en qué condiciones.

Los elementos básicos serán:

- reconocimiento de ambas partes de la existencia de un conflicto
- actitud positiva respecto a negociar una solución con la otra parte
- capacidad de las partes, explícita u observada por el mediador que posibilite la confrontación, el diálogo y la comunicación

Para llevar adelante una mediación entre el menor y la víctima es imprescindible:

- que la mediación no sea contraproducente para ninguno
- que exista disposición manifiesta de los dos para resolver el conflicto.

El encuentro de mediación y rol del mediador

El encuentro es un punto fundamental del proceso. Es un espacio en el que se expone el problema y se habla. El menor y la víctima plantean razones y circunstancias y cada uno hace un esfuerzo par entender al otro.

Con la participación activa de las partes, el encuentro adquiere una entidad propia y tiene sentido tanto para la víctima como para el menor, surge el sentimiento de formar parte

de la solución del conflicto que les afecta a ambos. Se crean las condiciones que permiten al joven reparar el daño y a la víctima ser compensada.

El mediador actúa desde una posición de neutralidad, parte del interés y la voluntad de las partes. Su objetivo es que estas puedan comunicarse y lleguen a un acuerdo satisfactorio que resuelva el conflicto que las opone.

El mediador es responsable del proceso y las partes del contenido.

UN CASO PRÁCTICO

Motivo de la intervención

Se trata de un caso de tres jóvenes acusados de un robo con violencia, consistente en el robo de 5.000 pts. y varios golpes de poca gravedad que deben ser atendidos en el hospital.

La denuncia se produce a raíz de la intervención de un policía que vive en el bloque de pisos donde se producen los incidentes. Este oye unos gritos en la portería y baja al portal para saber que sucede. Allí encuentra a tres jóvenes que están agrediendo a otro, se identifica como policía y los tres chicos salen corriendo, logrando alcanzar a uno de ellos. La víctima informa que le han robado y posteriormente es trasladada al hospital para ser atendida de un golpe recibido en el labio.

Entrevista con los menores infractores

Para poder valorar la viabilidad de la mediación, se hace una entrevista con el grupo de los tres jóvenes agresores: Angel, Tomás e Ignacio. Posteriormente se añaden los padres respectivos con el objetivo de informarles del trabajo realizado con sus hijos.

Sobre los hechos explican que estaban en un bar y vieron a un joven con bastante dinero y a su grupo de amigos divirtiéndose. Al salir, le siguieron y cuando este chico se metió en un portal, dos de ellos entraron también, uno le sacó el dinero y el segundo le pegó un puñetazo. El tercero se quedó a fuera vigilando.

De su actuación comentan que no pensaron en lo que hicieron y que en un primer momento no tenían intención de quitarle el dinero. Después de los hechos, uno de ellos fue a hablar con un amigo de la víctima para que actuara de intermediario con el objetivo de hacerle llegar las disculpas del grupo y el dinero que le robaron. Dicho intermediario, les informó que la víctima quería 10.000 ptas. y los tres agresores interpretaron ese aumento del dinero como un chantaje.

Quieren participar en un programa de mediación para poder arreglar las cosas sin llegar a juicio. Proponen hacer un trabajo reparador y pedir disculpas a la víctima.

En general los tres jóvenes agresores minimizan su actuación quitándole importancia al hecho e insistiendo que lo hicieron sin pensar y sin saber lo que hacían.

A pesar de que los jóvenes no acaban de asumir su responsabilidad, se considera viable el caso ya que se ve posible iniciar un trabajo con ellos con el objetivo de prepararlos para el encuentro posterior con la víctima.

Como profesionales que trabajamos con adolescentes (dos en este caso dada su complejidad y número de jóvenes implicados), sabemos que el proceso de responsabilización es dinámico y se van produciendo cambios en la medida en que el joven va conociendo las consecuencias que su conducta tuvo para la otra parte.

Entrevista con la víctima

Después de valorar viable la mediación desde el punto de vista de los jóvenes, se conecta con el joven perjudicado y sus padres.

La víctima es un joven de edad similar a la de sus agresores, se llama Rodrigo y acude acompañado de su padre, el cual está presente durante la primera parte de la entrevista. Su primera idea es la de que se advierta a los padres de forma categórica y hacerlos sentir más responsables que a sus hijos. Rectifica cuando se le explica que una intervención desde el Programa de mediación, permite a los jóvenes hacerse responsables de sus actuaciones a partir de reparar el daño causado.

Rodrigo a solas, explica que fue una situación desagradable. Desde el primer momento se dio cuenta de que le seguían y que querían su dinero. Define la situación como algo que pasó rápido y que le produjo primero rabia y después lástima: lástima porque al agresor que cogieron era el que menos hizo, y rabia, porque eran tres contra uno.

A la situación de malestar producida por los hechos, se unen los problemas derivados del golpe en el labio. Le llevaron a un centro hospitalario, tuvo que esperar mucho para que le visitaran, estaba preocupado por su familia que no sabían nada y no tenía dinero para volver.

Diferencia la cuestión económica de la moral. Le preocupa recuperar su dinero y desea que los jóvenes recapaciten sobre lo que hicieron para que no vuelvan a hacer nada similar. Cree poder sentirse más satisfecho moralmente si los agresores se disculpan ya que él sabría apreciarlas se éstas son sinceras.

Por una parte se muestra muy dolido, y por otra argumenta que son jóvenes y por tanto cabe la posibilidad de poder cambiar. ...“Si yo soy joven y puedo cambiar, ellos también”.

Finalizada la entrevista, Rodrigo parece predispuesto a participar en una mediación pero pide unos días para pensárselo y hablarlo con su familia. El padre es informado de esta situación y días después el joven telefonea para informar que acepta una mediación.

Segunda entrevista con los menores infractores

A partir de la situación anterior, y teniendo en cuenta que la actitud que habían manifestado los jóvenes infractores al inicio de nuestro trabajo era algo pobre para un encuentro, se marca una nueva entrevista.

En esta entrevista, los mediadores dan una información muy breve sobre la predisposición de la víctima para participar en una mediación y se trabaja sobre cuál es la actitud más adecuada para facilitar que los problemas se resuelvan. Con sus preguntas orientan y dirigen los temas a tratar, delegando en los jóvenes la responsabilidad de la reparación a la víctima.

Durante la primera parte de esta entrevista, la actitud generalizada de los tres agresores, es de desinterés y de inmadurez, planteando soluciones tales como pedir perdón, hablar con él, pero de forma desimplicada.

Ante esta situación de desinterés, se plantea si es mejor continuar con la mediación o desestimarla. A partir de aquí, los jóvenes cambian de actitud y empiezan a hacer comentarios que ponen de manifiesto que entienden lo que significa participar en una mediación.

Reflexionan sobre lo que implica “pedir perdón”, por qué, sobre qué y cómo. Aparece la curiosidad y las preguntas sobre quien es él, que es lo que quiere, la preocupación por cómo conseguir que se sienta bien.

Aparece también cierta desconfianza hacia la víctima, parecen situarla en un plano de superioridad por haberles denunciado. Les preocupa que se quiera aprovechar de ellos y dudan que ponga de su parte el esfuerzo correspondiente para solucionar el problema.

Sobre la cuestión económica, asumen la necesidad de devolver el dinero que le quitaron, pero se defienden de la correspondiente a los gastos de taxi argumentando que es injusto pagar más de lo que le quitaron. En este punto además se muestran como perjudicados y se olvidan por completo del daño que causaron.

Valoración y análisis de la información recogida

Finalizada esta entrevista, la valoración de los mediadores es que a pesar de las dificultades para ponerse en el lugar de la víctima, han sido capaces de evolucionar con relación a su postura inicial.

El encuentro puede acabar de facilitar este proceso y transformar una experiencia negativa en algo más constructivo y creativo, que parta de los aspectos más sanos de los jóvenes. Para la víctima puede suponer la oportunidad de obtener algún tipo de compensación que le repare de la mala experiencia, junto con la posibilidad de racionalizar esta vivencia.

El encuentro de mediación

A partir de la valoración anterior, se marca una fecha para realizar el encuentro. Tal como estaba previsto se presentan todos puntualmente y comienza la mediación presentado a los jóvenes. Los mediadores sitúan el tema, recordando brevemente la elección que hicieron del programa, intentando relajar un ambiente que se notaba incómodo y tenso.

Comienza uno de los infractores y lo hace de forma rápida, algo azorado y como con el discurso aprendido... “Venimos a pedirte perdón, no lo pensamos. Si nos vemos por la calle nos podemos saludar y no pienses que te haremos daño, nada”, otro chico añade “que confíe, que no le haremos nada” y así se suceden frases del tipo “lo siento” “si nos perdona”. La víctima en la misma línea, acepta las disculpas y se recoge esta solución aparente como algo real.

Los mediadores preguntan a los chicos con cierta dosis de humor, si el problema ya está resuelto y si se puede dar por concluida la reunión. El grupo, incluida la víctima, contesta rápidamente que sí, haciendo gesto de levantarse. En esos momentos el mediador les comunica que es justo en este punto cuando empieza de verdad la mediación.

Pasado este primer momento de tensión e incomodidad por parte de todos, llega el momento de entrar en analizar por qué se pide perdón y cómo se puede hacer para recuperar la confianza. Es a partir de ese momento que empiezan a ponerse en marcha los mecanismos reparadores.

Por parte de los mediadores, se recoge que el ambiente está ahora más relajado, y se puede hablar con más tranquilidad y menos tensión.

Empezamos de nuevo preguntando por qué quieren arreglar el problema. Tomás responde: “si lo arreglamos, él sabrá que podrá ir tranquilo por la calle y cuando nos encuentre, no tendrá que tener ningún miedo”. Rodrigo, la víctima, se queja de que en esa situación, ya no te sientes tranquilo por el barrio y que lo más importante no fue el dinero, sino el daño moral.

Los mediadores intervienen para provocar curiosidades de temas que aún no se han abordado. ¿Sabéis qué le pasó a Rodrigo después de esto? Y a Rodrigo ¿Te gustaría saber por qué lo hicieron?

Tomás añade que cuando vieron que tenía dinero, se lo gastaba y se lo estaba pasando bien, decidieron seguirle y quitarle el dinero, todo esto sin pensar.

Rodrigo contesta que una cosa así no se hace sin pensar, aunque si se lo hubieran pensado bien, no lo hubieran hecho. Explica que le es útil poder hablar para saber por qué lo hicieron, por las disculpas recibidas y porque le parece intuir que están arrepentidos. Por otra parte le supo mal que cogieran al que según su opinión, había tenido menos protagonismo en los hechos.

A la pregunta de los mediadores sobre las consecuencias que tuvo, Rodrigo relata con detalle la situación del Hospital; lo mal que se lo pasó al encontrarse solo, sin dinero y sin poder avisar a su familia.

Los agresores ponen cara de sorpresa y se comenta el poco interés que habían tenido para conocer más cosas.

Se establece un debate entre todos sobre porqué se usa la violencia. Angel opina que la usaron porque Rodrigo se defendió. A partir de aquí aparece la reflexión sobre el derecho de éste a defenderse y a través de sus gestos y posturas, se muestran algo avergonzados.

Rodrigo pregunta si se puede quedar a solas un momento a lo cual los mediadores acceden. Al cabo de un cuarto de hora se pide a los mediadores que entren. Hay 5.000 ptas. encima de la mesa y se dice que el problema está aclarado y resuelto.

Los mediadores preguntan a qué se debe el pago. Después de una breve discusión los jóvenes empiezan a comentar que también tendrían que devolver un dinero por los gastos del taxi, llamadas, ganas de tomar algo y no poder, venidas a Justicia, etc.

Se propone pagar 5.000 ptas. más y deciden firmar el acuerdo por escrito a través del cual se comprometen a encontrarse un día y una hora en el bar donde se produjeron los hechos para pagar el dinero. Una vez hecho el pago, llaman para informarnos y dar por solucionado el tema.

ELEMENTOS QUE APORTA LA MEDIACIÓN PARA EL MENOR

La mediación es un proceso de responsabilización

Al hablar de responsabilización no me estoy refiriendo únicamente a la responsabilización objetiva, basada en el resultado del hecho delictivo o a la asunción de responsabilidad en la comisión del hecho, condiciones básicas para acceder al programa.

Estoy hablando de un concepto mucho más profundo de responsabilidad que tiene que ver con responder ante sí mismo y ante los demás de los propios actos o actitudes.

Dice Gaetano de Leo, *...la responsabilidad se desarrolla si es exigida: la responsabilidad no es algo que se exija si existe, sino que existirá, también, en la medida en que sea exigida.*

Una característica general de los adolescentes, y por tanto de los menores que atendemos en el programa de mediación, es la falta de previsión del alcance de su conducta. Saben que han hecho algo mal pero a menudo tienen una visión parcial de su acción, por lo que tienden a minimizarla, *fue una tontería.*

Es verdad que los sujetos tienen niveles distintos de conciencia..., pero esto no implica que, cuando existe una débil identificación o cuando no existe, incluso, ninguna relación de conciencia entre el individuo y sus propias acciones, no se le deba exigir responsabilidad (Gaetano de Leo).

El hecho aislado no es importante si no se conocen o no se piensan las consecuencias para quien lo ha padecido.

El proceso de mediación permite una toma de conciencia

El menor toma conciencia que sus actos le pertenecen y que éstos tienen consecuencias tanto para él como para terceros. La víctima es uno de ellos.

Las consecuencias para él ya las ha podido comprobar. No es extraño que el menor viva su situación como una “injusticia” y que se pueda sentir “víctima” de cuanto le ocurre.

En general la denuncia lo ha “descolocado”, la policía ha intervenido, la familia ha reaccionado y a veces también la escuela, el vecindario...

Es importante escuchar, recoger y reconocer las consecuencias que el hecho ha tenido para el menor y darles un lugar. Pero también **es de suma importancia** no dejarlo con esa visión parcial y **llevarlo a reflexionar** sobre otras consecuencias derivadas de su acción y que han quedado fuera, desdibujadas...

El proceso de mediación es introspección

Desde el momento en que **se introduce a la víctima** en el discurso se produce un cambio sustancial en la actitud del menor. Su acción adquiere otra dimensión.

El menor se ve obligado a pensar, a reflexionar sobre su conducta, a tomar una cierta distancia para analizar las circunstancias que le llevaron a la acción delictiva, los motivos de la misma y sus consecuencias para la víctima.

La mediación supone un **ejercicio de introspección** para él, puesto que tiene que contestar muchos porqués sobre sí mismo, cosa a la que no está muy acostumbrado.

Aprende a conocerse algo más, pone a prueba su capacidad de raciocinio y de argumentación.

La **reflexión sobre la conducta y la toma de consciencia del otro** también ponen a prueba su capacidad de empatizar con los aspectos dañados del otro.

Cuando descubre el daño causado es cuando puede desarrollar el deseo de reparar.

La mediación trata la culpa

Permite que el menor vea la dimensión de su acción, **le da la justa medida**, ni más ni menos, y **evita que dramatice**, creándole una culpa dañina **o que trivialice el hecho**, lo que supondría **no** aprender de la experiencia.

La mediación **da salida a la culpa** y así evita que se transforme en algo persecutorio. Es **diferente de expiar**, sino sería pagar por lo que ha hecho mal y eso puede ser vivido como un castigo condicionando el sentido mismo, el fin de la mediación.

Permite que **se restaure**, se reconstruya **la imagen dañada** que tiene oportunidad de ser **reparada** ante sí mismo, ante su entorno ... **Rescata los aspectos sanos** del individuo y evita la estigmatización.

La mediación fomenta el autocontrol, previene la reincidencia

Todo este proceso constituye una importante experiencia de aprendizaje y de educación hacia la responsabilidad.

Si la experiencia vivida es además sentida (*la implicación emocional es una condición para adquirir conocimientos duraderos*), el menor podrá integrarla en su proceso madurativo y convertirla en una experiencia que reforzará su personalidad.

Elementos que aporta la mediación para la víctima

Hay que tener en cuenta que en el ámbito penal las víctimas con las que trabajamos presentan diferentes particularidades y tipologías: menores, adultos, empresas públicas y privadas, escuelas ...

Para este trabajo hablaré de la víctima en términos generales, es decir de aquella víctima que vive el conflicto y sus consecuencias más intensamente a nivel emocional.

Tradicionalmente, la víctima suele sentirse abandonada e incomprendida por la justicia. No sólo padece el hecho delictivo y sus consecuencias materiales, sino que, a menudo, también padece otros daños, morales, psicológicos, sociales, etc.

La experiencia muestra que la víctima siente miedos, ansiedades, indignación y un largo etcétera de sentimientos y emociones dolorosas.

Participando en el proceso de mediación, tiene la oportunidad de reducir, aliviar, solucionar algunos de estos daños. Se reduce la victimización.

Un espacio de atención y escucha

Quiero señalar aquí que el nivel de participación de las víctimas en el proceso de mediación es muy elevado. Este hecho fue una sorpresa para nosotros cuando iniciamos el programa y aunque algunos aun se sorprenden de su gran aceptación, veremos a continuación que tiene sobradas explicaciones.

La víctima dispone en este proceso de un espacio en el que puede plantear sus miedos, sus temores, el daño que ha sufrido, sus demandas...Y este espacio es de suma importancia.

Cuando las consecuencias del hecho delictivo han afectado mucho a la víctima, la han herido, le han causado dolor, **ser atendida y escuchada le permite relajar esa tensión, aflojar ese nudo de ansiedades.**

Alguien **se interesa** por ella, por su vivencia, la atiende, la reconoce y le ofrece una posible vía de solución.

Un espacio de información

La víctima recibe información sobre el proceso judicial iniciado a raíz de la denuncia. Es importante para ella conocer el funcionamiento de este proceso a fin de evitar confusiones.

Puso la denuncia, pero no tiene claro si la llamaran a juicio o no, si habrá repercusiones y cuales. A menudo explica que quería dar un escarmiento al menor, que lo supieran sus padres y no esperaba que la justicia hiciera nada al respecto.

Al ser informada de la voluntad que tiene el menor de intentar resolver el conflicto, que se ha producido previamente al hecho delictivo o como consecuencia del mismo, su reacción es de sorpresa. Pero en cuanto dispone de más información sobre lo que la mediación puede aportar, también ve una oportunidad de participar activamente en la solución del conflicto que la afecta.

Un espacio de contención, de desdramatización

A menudo el delito no va dirigido a una víctima concreta o simplemente la intencionalidad en el hecho no es proporcional al daño causado.

Cuando la víctima ha quedado afectada por el delito, es preciso ayudarla a relativizar lo sucedido para superar el trauma sufrido y encontrar un camino que le permita reorganizar su vida con tranquilidad.

Encontrarse con el autor del delito y escuchar sus circunstancias ayuda a desdramatizar la situación.

Que alguien con cara y ojos, aquel que la perjudicó, le dé explicaciones y se muestre en una actitud muy distinta a la del día de los hechos permite que la víctima se sienta aliviada, que desaparezca gran parte de lo imaginario. La mediación da al conflicto su justa medida.

Un espacio de reparación

La mediación permite que se tengan en cuenta los daños sufridos por la víctima.

A menudo el término “reparación” nos remite a la restitución material de los daños, al pago de los desperfectos causados.

Es obvio que la mediación puede ayudar en la reparación material del daño, quedando en manos de las partes la posibilidad de llegar a acuerdos adaptados a las necesidades y posibilidades de las mismas.

Pero la mediación cobra verdadero sentido cuando hay daño moral o psicológico. La experiencia nos muestra que lo que más repara a la víctima es que se tenga en cuenta su dolor, su miedo, su ansiedad...

Poder manifestar esta situación en un clima de tranquilidad, comprobar el cambio en la actitud del autor y escuchar su compromiso de futuro es lo que compensa realmente a la víctima y le quita el miedo.

Este hecho junto a un verdadero protagonismo en la solución del conflicto es lo que la libera del papel de víctima.

ELEMENTOS QUE APORTA LA MEDIACIÓN PARA AMBOS

La mediación es comunicación

Toda mediación empezada es ya una comunicación; en cuanto el mediador se pone en contacto con B para informarle que A quiere comunicarse con ella en modo de diálogo y en presencia de un tercero que pueda facilitar el diálogo entre ellos, se establece una cierta comunicación. Aunque B lo rechace, ya no podrá ignorar que A tenía la voluntad de comunicarse de un modo preciso... (J.F Six)

El encuentro entre las partes es el punto fundamental del proceso de mediación.

Es un espacio en el que se expone la situación, se dialoga, **se establece una comunicación.**

El menor y la víctima hablan en un clima de tranquilidad sobre sus razones, sus circunstancias, sus vivencias. **Cada uno hace un esfuerzo para entender al otro.**

Marshall dice que en cuanto uno relaja su postura, el otro también cede.

La imagen negativa, dañada y posiblemente vengativa que inicialmente cada uno podía tener del otro, cambia al comprobar que el otro también tiene aspectos positivos reparadores.

La mediación es responsabilización

La **mediación devuelve a las partes un conflicto** que les pertenece, dándoles la oportunidad de definirlo y de resolverlo satisfactoriamente.

*La **sanción penal da respuesta al hecho, pero no resuelve el conflicto** y no es siempre la mejor solución para las partes, en tanto que la mediación parte del hecho delictivo para llegar a entender el conflicto a fin de facilitar formas de solución válidas para el futuro.*

La mediación permite a las partes recuperar su **protagonismo** en un asunto que les afecta, y tratar de alcanzar una

solución válida a su conflicto. La **solución** nunca es impuesta sino propuesta, **discutida y aceptada** por las partes. La implicación voluntaria en el acuerdo alcanzado facilita que este se mantenga en el tiempo.

La mediación fomenta el diálogo, la comprensión entre las partes, crea un vínculo. Evita el rencor, el resentimiento que puede generar una solución externa.

Convierte el “yo gano / tú pierdes” en “tú ganas / yo gano”

El conflicto se convierte en una oportunidad y el proceso de mediación en una experiencia constructiva, de aprendizaje y de crecimiento.

El modelo de justicia tradicional no suele tener en cuenta la importancia de los procesos que llevan a la autonomía y a la asunción de responsabilidad de los ciudadanos respecto a sus conflictos.

La mediación representa un proceso de responsabilización, un compromiso, mejora la convivencia, mira hacia el futuro.

Facilita que víctima e infractor encuentren una salida que les permita continuar adelante, girar una página y no quedarse enganchados en ese rol, en ese vínculo que les opone (víctima/infractor).

La **mediación** permite que la respuesta penal tenga una **función sanadora** y no quede sólo en la imposición de una sanción al autor. Actúa como **inhibidor de la reincidencia**.

Aunque éste no sea su objetivo, **la mediación tiene efectos terapéuticos**.

La **mediación resulta preventiva** porque las soluciones que se obtienen presuponen un proceso de responsabilización, no son punitivas y no generan resentimientos ni miedos de una parte hacia la otra sino que generan confianza, permiten poner punto final al conflicto y retornar a la paz social.

En definitiva, la mediación es una excelente herramienta para la comunicación, la tolerancia y la práctica democrática.

MEDIACIÓN-REPARACIÓN Y PSICOTERAPIA²

Reflexiones sobre algunos puntos de coincidencia entre ambos métodos:

La experiencia de seguimiento y colaboración con este programa, me ha permitido pensar sobre algunas hipótesis y postulados técnicos del trabajo psicoterápico con adolescentes. Los enumeraré brevemente para después comentarlos con más amplitud en el coloquio.

1. Aunque las motivaciones y los ámbitos de acogida sean tan distintos, mis primeras impresiones se refieren a la similitud de las dificultades que ofrece la **entrevista del adolescente**. La situación de doble asimetría a la que se expone, (entrevistador-entrevistado, adulto-adolescente), requiere una técnica muy cuidadosa, tanto por la dificultad de mantener el encuadre externo, como por tener que soportar las identificaciones proyectivas masivas con las que se defiende el menor cuando se le sitúa en una situación tan regresiva y bajo la observación de un adulto.

El peligro de cualquier profesional si estas defensas son excesivas, es el de convertir la entrevista en un diálogo seductor, disimulando la asimetría o utilizarla cayendo en un interrogatorio autoritario. La capacidad técnica de aunar flexibilidad y firmeza en el encuadre, hacen posible en ambos métodos una aceptación y reconocimiento de ayuda por parte del menor mucho más frecuente de lo que nuestras primeras impresiones o el pesimismo de algunos terapeutas, nos harían pensar.

² Reflexión realizada por Luis Feduchi.

2. Todo el proceso de exploración del autor y de la víctima, permite seguir el **acercamiento al objeto dañado** y conocer, tanto la capacidad de tolerancia a la culpa y las defensas que moviliza en el autor, como la respuesta de la víctima, sus ansiedades persecutorias, sus reivindicaciones más o menos patológicas y sus capacidades para disculpar. Es importante el orden de la exploración, primero el autor antes que la víctima, pues, si ésta no se aviene al encuentro, siempre hay posibilidades de recoger y canalizar las intenciones reparatorias del menor, mientras que si se entrevista primero a la víctima y después el menor no acepta el programa, se corre el riesgo de aumentar sus ansiedades persecutorias.

Toda esta exploración podría entenderse como una escenificación de cuando el terapeuta, en sus primeras entrevistas, explora la capacidad del adolescente para acercarse a unos sentimientos de culpa motivados por sus ataques a los objetos internos, (en el material, “pedir disculpas, tranquilizarle, nos pasamos”), valora las posibilidades de adquisición de insight, y recoge la presencia de alguna respuesta reparatoria (“devolver el dinero”). La exploración de la víctima para estudiar las posibilidades de incorporarla al programa es semejante a la que se lleva a cabo en el adolescente para valorar su capacidad de aceptación de un tratamiento donde va a ponerse en contacto con sus aspectos destructivos. Igual que en la víctima, pueden aparecer también temores paranoides, o desconfianza en las capacidades de tolerar las resistencias a los objetivos del tratamiento. Esta desconfianza aparecería en el material cuando la víctima no se atreve a pedir la otra cantidad de dinero correspondiente a la reparación del daño moral, es decir, duda de que los autores se hagan responsables de las consecuencias más emocionales de la agresión.

3. Observando este momento desde los agresores aparece la ansiedad en forma de **exigencia** sobre lo que la víctima puede pedirles. Esta ansiedad tiene la misma calidad que las dudas que siente el adolescente para llevar a cabo un tratamiento, como manifestación de su incapacidad para responder a todas las demandas que siente desde sus aspectos infantiles (superyo), y que en la transferencia proyecta en el terapeuta convirtiéndole en exigente. La respuesta oscila por tanto desde el temor a someterse (aspectos infantiles), hasta las dudas sobre su capacidad de poderlo superar (aspectos adultos).

También se produce una secuencia interesante cuando los autores y la víctima piden a los mediadores quedarse solos, y es la **aparición de la intimidad** del adolescente y su actitud ante la presencia del adulto.

El inicio de la vivencia de privacidad en el adolescente, tanto individual como grupal, está enfatizada, sobre todo por dos motivos: primero por los temores de no poder substraerse a su dependencia infantil y después por la necesidad de verificarse en sus capacidades de contención y elaboración de emociones, ideas y actos. Es una constante, yo diría, imprescindible en el proceso de crecimiento, pero que cuando se presenta en el curso de una psicoterapia, podemos confundirla con resistencias, ocultaciones o falta de colaboración: es decir, podemos diagnosticarla erróneamente de acting-out, acting-in o repliegue narcisista.

El respeto y la confianza de los mediadores, atendiendo la petición de dejarlos solos, permitió seguir el proceso, aún venciendo la curiosidad profesional y los temores del posible fracaso del programa.

4. Otro aspecto que me sugirió establecer comparaciones, se refiere a lo que nosotros en terapia llamamos la **elección del foco**. Tanto la exploración como la propuesta

de llevar a cabo el programa se circunscribe a unos hechos y a unas capacidades que permitan la resolución del conflicto autor-víctima, y así se les comunica. Quedan fuera de la intervención otros aspectos, familiares, escolares o incluso somáticos, que pueden aparecer colateralmente o que se intuyen.

La focalización del conflicto en el adolescente se ha puesto en cuestión en el trabajo psicoterapéutico, tanto por el momento de crisis por el que atraviesa el paciente, que en teoría dificultaría concretar un foco, como por sus resistencias de colaboración a centrarse en un problema concreto. Desde la experiencia de observar en los menores la manera de comprender la propuesta de este programa y de colaborar con ella, pienso que los terapeutas tendríamos que ser más optimistas a la hora de describir al adolescente un foco de conflicto, quizás mejorando nuestra manera de plantearlo o el modo de hacerle participe en la tarea de su resolución (alianza terapéutica).

5. El último punto que quisiera comentar se centra en la manera de **terminar el caso** que se ha presentado: los menores, agresores y víctima, deciden el lugar de encuentro para cumplir lo pactado y optan por un lugar externo a donde se ha desarrollado el proceso. De nuevo se pone a prueba a los profesionales, tanto en no poder intervenir en la resolución, como en tener que tolerar la frustración por no presenciar como testigos el desenlace.

El desarrollo de una terapia con un adolescente comporta muchas veces el riesgo de prolongaciones innecesarias. En la dificultad de su finalización señalaría dos factores que movilizarían prolongar la intervención: el primero, la presencia de los conflictos psicológicos y ambientales que indudablemente tienen que existir dentro de la elaboración de la crisis, y que crean ansieda-

des y dudas en el terapeuta sobre su eficacia, y otro, muy importante, la dificultad de pronosticar el futuro en una persona que está en pleno desarrollo y que por lo tanto carece de experiencias pasadas sobre su presente, cosa que en los tratamientos de adultos no es tan frecuente y la evaluación de resultados y el pronóstico es más claro y explícito.

Uno de los comentarios finales a cerca del programa que hemos presentado. La figura del mediador está siendo cada vez más demandada. Es una profesión que requiere una formación teórica, un seguimiento de prácticas y además una sensibilidad, capacidad o vocación, llámese como se quiera, como todas las profesiones que se dedican a las relaciones humanas.

Pensamos que este auge de la mediación, a veces abusivo en algunos ámbitos, apenas si está llegando a aquellos donde normalmente se mueven los adolescentes: familia, escuela, barrio o centros de atención a la infancia. Y desde aquí queremos señalarlo porque algunos de los problemas que saturan la asistencia psicológica, crean alteraciones en el funcionamiento de las escuelas y familias o violencia en los barrios, podrían evitarse si existiera un programa de mediación-reparación que interviniera al principio del conflicto. Nosotros creemos, por último que los dos métodos a los que nos hemos referido tienen sobre todo un punto en común y es que, además de resolver un problema puntual del adolescente, incluye un valor preventivo.