

*Revista de Investigación Educativa*, 2006, Vol. 24, n.º 1, págs. 35-49

## LA MEDIACIÓN CON JÓVENES INMIGRANTES EN EL ÁMBITO DE LA JUSTICIA PENAL JUVENIL: UN ENFOQUE EDUCATIVO

Jaume del Campo Sorribas, Ruth Vilà Baños<sup>1</sup>, Jaume Martí Barberan  
y Maria Rosa Vinuesa Casas<sup>2</sup>

### RESUMEN

*Nuestra sociedad cada vez es más diversa y multicultural. La creciente preocupación social en relación con las acciones y alternativas educativas que pueden ayudar a cohesionar nuestra comunidad, genera retos importantes. El desarrollo de una reflexión fundamentada, basada en la investigación<sup>3</sup> fomenta una comprensión más real y menos estereotipada de determinados fenómenos. Es importante huir de tópicos interesados surgidos desde perspectivas políticas e ideológicas que tienden a sesgar el problema.*

*La Justicia Penal Juvenil constituye uno de los ámbitos donde la diversidad cultural ha irrumpido, en los últimos años, de manera muy significativa. Tanto en los centros de menores como en otras medidas alternativas, la presencia de población inmigrante es claramente visible. Esta situación está generando una importante reflexión a cerca de la aplicación de las formas de gestión del conflicto recogidas actualmente en la Ley Penal Juvenil, para dar respuesta a las nuevas necesidades y demandas. Desde estas páginas se profundiza en la utilización de la mediación como alternativa en el ámbito penal, en aquellos casos donde una de las partes está constituida por jóvenes inmigrantes, para poder proporcionar unas bases comprensivas para la mejora de tales procesos.*

---

1 Profesores de la Universidad de Barcelona pertenecientes al departamento MIDE y miembros del grupo de investigación GREDI. Correos electrónicos: [jdeldcampo@ub.edu](mailto:jdeldcampo@ub.edu) y [ruth\\_vila@ub.edu](mailto:ruth_vila@ub.edu) respectivamente.

2 Asesores técnicos del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

3 La investigación *la mediación con jóvenes inmigrantes en el ámbito de la justicia juvenil* fue financiada por el Centre d'estudis jurídics i formació especialitzada de la Generalitat de Catalunya, y llevada a cabo por los autores y autoras del presente artículo.

**Palabras clave:** Justicia juvenil, mediación, mediación intercultural, gestión del conflicto, comunicación intercultural.

## ABSTRACT

*Our society is more diverse and multicultural. The growing social preoccupation about educative actions and alternatives in order to improve the cohesion of our community, generates important challenges. The development of reflections based on research<sup>3</sup> promote the comprehension of determined aspects, in a more real and less stereotyped way. It is important to flee from interested cliché, arisen from politic and ideological perspectives that tend to bias the problem.*

*Youth Penal Justice constitutes an ambit of cultural diversity irruption, in a very significant way in recent years. In the teenagers centers as in other alternative measures, the presence of immigrant population is clearly visible. This situation is generating an important reflection about the use of the conflict management forms in Youthful the Penal Law at the moment, to answer to the new necessities and demands emerged from the changes in offender teenager population. From these pages we analyze in depth the mediation use as an alternative in penal ambit, in those cases which one of the parts is constituted by immigrant teenagers, to be able to provide comprehensive bases for the improvement of such processes.*

**Keywords:** Youth Justice, mediation, intercultural mediation, conflict resolution, intercultural communication.

## INTRODUCCIÓN

Las alternativas a la conflictividad social han ido variando a lo largo de los últimos decenios. Estos cambios, han tenido su origen en nuevas definiciones y cambios en el significado atribuido a situaciones de «infracción» o conflicto social. Concretamente, el concepto de conflicto, se ha visto redefinido desde distintas perspectivas. La violencia estructural (Galtung, 1985), los cambios de paradigma en la resolución de conflictos (Entelman, 2002; Fried, 2000), el significado atribuido al concepto actual de seguridad vinculado a las perspectivas de desarrollo humano (PNUD, 2002) o los nuevos discursos en torno a la sociedad del riesgo (Beck, 1998, 2002; Gidens, 2000) han supuesto una actualización en los referentes utilizados para la construcción de significados y la comprensión de las situaciones conflictivas.

El origen de estos cambios no sólo se encuentra en el plano conceptual. La evolución en la demografía, con un incremento sustancial de la diversidad cultural, ha supuesto una mayor complejidad en la interacción social. En estas condiciones el incremento de conflictos a partir de las diferencias de significado atribuidas a las distintas situaciones o a valores, actitudes y comportamientos que caracterizan determinadas prácticas puede constituir una oportunidad de avance y desarrollo social. Las diferencias individuales que confluyen en las sociedades humanas, obligan a establecer: criterios, normas, reglas, leyes, etc., en un plano explícito y costumbres, rutinas, valores, etc. en un plano más implícito. Es decir, la propia interacción social lleva aparejada la existencia de conflictos e intenta dotarse de mecanismos que permitan su resolución.

Tanto en la educación formal como en la acción social, la intervención educativa ha tenido que integrar y reflexionar acerca de posibles respuestas al incremento de esta complejidad social. En este sentido, la respuesta social a la situación de jóvenes infractores se ha ido renovando en la medida que ha incorporado principios de equidad social y de necesidad de proporcionar oportunidades reales que posibiliten procesos de integración hacia quienes la marginación y la pobreza configuran su realidad cotidiana.

La investigación que se resume a continuación pretende profundizar en la utilización de la mediación como estrategia para la gestión de los conflictos en el ámbito penal juvenil. Además, se ha tenido en cuenta el cambio en la tipología de jóvenes infractores, donde se da una presencia de perspectivas culturales diferentes, analizando las influencias de estos cambios en la aplicación de estas estrategias.

En el presente artículo se recoge un primer apartado en el que se desarrolla el contexto teórico del que se parte y cómo éste se plasma en el ámbito de la Justicia Juvenil. Posteriormente, se describe el diseño de la investigación utilizado y, finalmente, los principales resultados y conclusiones obtenidas.

En conjunto, la pretensión de este artículo es la de reflexionar, de manera fundamentada, acerca del desarrollo de vías menos punitivas y más educativas en el contexto de la resolución de conflictos sociales y las posibilidades que estas ofrecen en realidades complejas y diversas como las actuales.

## **I. PERSPECTIVAS ACTUALES DE GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO**

Aunque los conflictos forman parte de las relaciones entre personas, cabe destacar que no son invariables a las pautas culturales imperantes en los grupos humanos. Tanto las percepciones que se tienen de las situaciones conflictivas, como las estrategias de resolución de las mismas, difieren con respecto a la concepción que se hace de la realidad.

Nuestro sistema judicial por ejemplo, constituye una de las formas más habituales de gestión de los conflictos sociales. Esta institución, de larga trayectoria histórica, ha ido evolucionando hacia concepciones más acordes con la realidad actual, caracterizada por nuevos conceptos relacionados con la posibilidad de gestionar positivamente los conflictos (Fried, 2000; Entelman, 2001) e intentando superar la punición como la única vía posible para garantizar la convivencia. Estas nuevas concepciones inciden en la comprensión del conflicto y consecuentemente en las estrategias de resolución del mismo.

Desde esta perspectiva el conflicto se reinterpreta como *natural* en las relaciones humanas, cuya *percepción* se encuentra condicionada por el bagaje cultural y social de las personas. Las situaciones conflictivas pueden *evolucionar* de forma positiva o negativa, y el *resultado* de las mismas podrá constituirse en un proceso de enriquecimiento personal o de desgaste y desequilibrio. La mediación en este contexto, se conceptualiza como una de las posibles estrategias que puede ser de gran utilidad para que la gestión del conflicto sea positiva, especialmente en contextos multiculturales.

Esta perspectiva presenta ciertos sesgos en el ámbito específicamente penal. La existencia de un agresor y un agredido establece una *asimetría entre partes* que no favorece la búsqueda de soluciones dialogadas. A pesar de ello, presenta unas virtudes muy

destacables con respecto a la situación actual de la justicia penal. La primera es que son las personas implicadas las protagonistas del proceso. En muchos casos la aplicación estricta del Código Penal no sólo no resuelve realmente el conflicto sino que re-victimiza a agresor y víctima. En segundo lugar la existencia de un diálogo entre partes *normaliza* situaciones de claro componente emocional y permite abordar las posibles «secuelas» de una manera comprensiva. Además, la *voluntariedad* que lleva aparejado el empleo de la mediación supone un compromiso personal en el establecimiento de posibles medidas correctoras o reparadoras para compensar posibles daños causados. Por tanto, a pesar de que la mediación pueda presentar limitaciones importantes, hoy por hoy, se constituye en una alternativa ciertamente interesante, al menos en parte, a la acción retributiva en la que se basa el sistema penal actual. En este sentido, no es extraño que la propia Asamblea General de las Naciones Unidas recomiende esta estrategia: «7) Procesamientos informales para la resolución de conflictos, incluyendo mediación, arbitraje y justicia o prácticas nativas, deberían ser utilizadas cuando fueran necesarias para facilitar una conciliación y una reparación por el daño sufrido por las víctimas» (Resolución 40/34 del 29 de noviembre de 1985).

### 1.1. La mediación intercultural

La mediación es una estrategia de gestión positiva del conflicto que se basa en la comunicación y el diálogo, mediante la intervención y participación de una tercera parte que permite el acercamiento entre las personas en conflicto. Concretamente, puede definirse como la negociación llevada a cabo con la ayuda de una tercera parte (mediador/a) que no ejerce de arbitro ni juez, ya que no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto (Rosenblum, 1998).

No obstante, destacan dos trayectorias divergentes para la definición del concepto de mediación (Vinyamata, 2001): Desde la tradición anglosajona se entiende como una estrategia específica en un marco más amplio constituido por la *resolución de conflictos*; en cambio, desde la tradición latina, se conceptualiza la mediación de forma más global incluyendo diversas estrategias.

Diferentes concepciones de la mediación nos ofrecen también diversas aproximaciones o modelos de mediación. El modelo Harvard, el modelo narrativo y el modelo transformador pueden considerarse como los tres modelos esenciales (Díez y Tapia, 1999; Del Campo, 2002) que difieren en el tipo de comunicación que se confiere a la mediación, así como la importancia otorgada a los objetivos del proceso. Desarrollar la acción mediadora desde uno u otro modelo tiene repercusiones importantes para la práctica e incluso para el significado de la propia mediación. La realidad es que una buena parte de los y las jóvenes infractores/as, se encuentran sometidos a procesos de violencia estructural (Galtung, 1985); y de violencia cultural especialmente en jóvenes inmigrantes (Galtung, 1990). En muchos casos se evidencia la falta de recursos suficientes y adecuados que garanticen las condiciones mínimas para el desarrollo de este tipo de estrategias de solución de conflictos. Los modelos de mediación transformador y narrativo pretenden incorporar estas situaciones en el proceso mediador, buscando respuestas eficaces que realmente ofrezcan la posibilidad de solucionar el conflicto. Desde algunas perspectivas se habla del *enfoque generativo* (Fried y Schnitman, 2000) para

designar un proceso de mediación que contemple la creación de escenarios de futuro para abordar las causas reales de los conflictos.

La mediación intercultural también obtiene múltiples conceptualizaciones, desde tareas de traducción e interpretación, al control del absentismo escolar, hasta el asesoramiento en aspectos culturales concretos. Del gran número y variedad de roles que en la actualidad desarrolla un/a mediador/a intercultural se pone de manifiesto la necesidad de desarrollar ciertas competencias, como por ejemplo un mayor conocimiento de la diversidad cultural, desde una perspectiva general, que ofrezca una mayor sensibilidad a cerca la diversidad de percepciones y abordaje que puede hacerse de un mismo conflicto. En este sentido, algunos modelos como el de Hofstede (1989) pueden ser de gran utilidad para la identificación de algunas dimensiones generales para la interpretación de la diversidad cultural.

Para poder ofrecer un modelo de mediación intercultural desde un enfoque generador de simetrías y reconocimiento mutuo, partiendo de las causas reales del conflicto; los procesos de diálogo entre las partes deben basarse en la comunicación intercultural entre las personas. La comunicación intercultural es la relación comunicativa entre personas con unos referentes culturales diferentes (Chen y Starosta, 1998).

El lenguaje y la comunicación juegan un papel muy importante en los procesos de mediación intercultural (Drake y Donbohue, 2000). La caracterización de un contexto comunicativo multicultural favorece una serie de posibles obstáculos que pueden dificultar en gran medida la comunicación entre las partes. Entre estos obstáculos pueden señalarse algunas barreras de tipo personal como por ejemplo: las actitudes etnocéntricas, el uso masivo de estereotipos y/o prejuicios, el desconocimiento de cómo la diversidad cultural puede afectar a la comunicación, o la falta de motivación y/o habilidades para superar estos obstáculos. Aunque también pueden encontrarse algunos obstáculos en el contexto de la mediación, como: la relación de asimetría entre las partes, el grado de diferenciación entre las culturas de las personas participantes, o situaciones de choque cultural producidas por un reciente proceso migratorio, por ejemplo.

Ante éstas posibles barreras para la comunicación entre los participantes de un proceso de mediación entre personas de diferentes referentes culturales, la competencia comunicativa intercultural (Vilà, 2003) del/a profesional de la mediación puede ser decisivo para garantizar que el proceso de mediación sea auténticamente intercultural.

## **1.2. La mediación en el ámbito de la justicia juvenil**

La mediación penal persigue una resolución no violenta de los conflictos entre la ciudadanía. Dada la larga y extensa tradición jurídica basada en el régimen de sanciones, la mediación constituye uno de los retos más importantes del ámbito penal, especialmente en la justicia juvenil. El hecho de utilizar medidas alternativas a las de carácter básicamente punitivo, supone que el conjunto de la sociedad también asume una parte de la responsabilidad en este tipo de situaciones. Es evidente que la desigualdad, las condiciones de violencia estructural, la marginación, etc., son situaciones que contribuyen a la aparición del delito y no son responsabilidad exclusiva del delincuente.

Desde esta perspectiva, si se pretende contribuir en la construcción de una sociedad más justa y respetuosa de las libertades, únicamente pueden considerarse propuestas de mediación penal aquellas que consideren los riesgos presentes en el abuso de poder, para poder superar efectivamente una forma no violenta de resolución de conflictos.

En el ámbito de la mediación penal, destacan tres modelos o niveles que imperan en la actualidad: el *modelo informal* del que disponen los y las agentes del sistema penal para introducir fórmulas de diálogo o acuerdo entre las partes en conflicto; el *modelo de asamblea* vinculado a antiguas tradiciones y basado en pautas, creencias o costumbres en que determinados grupos se reúnen de forma autónoma en la búsqueda de soluciones para el conflicto<sup>4</sup>; y el *modelo de mediación víctima–delincuente*, más extendido en las últimas décadas, y que consiste en la participación únicamente de las partes en conflicto, con la ayuda de la persona mediadora. En este modelo, las prácticas de mediación pueden ser muy diversas: el mediador/a puede ser voluntario/a o profesional; puede operar dentro o fuera del sistema judicial; puede o no depender de un servicio especializado. Al mismo tiempo, estas prácticas de mediación penal pueden desarrollarse en distintos momentos del procedimiento judicial y por tanto bajo objetivos diferentes: en momentos iniciales, el objetivo recae en la desjudicialización; en otros momentos, puede tomar una especial importancia para la determinación de la pena; y finalmente, durante la ejecución de la pena, la mediación se orienta hacia un contenido mucho más amplio al de la sanción.

Concretamente, la mediación penal puede definirse desde este último modelo, como el proceso que permite a víctima y delincuente participar activamente, si consienten libremente, a la solución de las dificultades del delito, con la ayuda de un/a tercero/a imparcial (recomendación R(99)19 del Comité del Consejo de Europa). La mediación en estos términos, supone un proceso dialéctico que puede activar el conocimiento mutuo entre las personas en conflicto; el papel de la persona mediadora recae básicamente en facilitar este espacio de comunicación y diálogo orientados a la resolución del conflicto (Ceretti y Mannozi, 1999).

Desde esta perspectiva, contribuir a la construcción de una sociedad más justa y respetuosa de las libertades, supone propuestas de mediación penal que consideren los riesgos presentes en el abuso de poder, alcanzando efectivamente una forma no violenta de resolución de conflictos. La mediación entendida desde la cultura del diálogo ante el conflicto debe contribuir al desarrollo de actitudes individuales responsables y a la recomposición de las interacciones sociales e individuales de las partes en conflicto.

La mediación penal persigue de este modo, una resolución no violenta de los conflictos entre la ciudadanía, aunque dada la larga y extensa tradición jurídica basada en el régimen de sanciones, la mediación constituye uno de los retos más importantes del ámbito penal, especialmente en la justicia juvenil. El Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya inició este reto en el año 1990 con la aplicación del *Programa de Mediación y Reparación* en el ámbito de la justicia de menores. Este programa se desarrolla inmerso en una fase de transición, reflexión y cambio de la justicia juvenil, tanto en Cataluña como en España, hacia modelos responsabilizadores y sancionados–edu-

---

4 A pesar de que el modelo de asamblea no forma parte de la cultura oficial, existen diversos programas de mediación inspirados en este modelo (Boserup, 1998).

cativos, tal como se recoge en la Ley Orgánica de Responsabilidad del Menor (LORPM) 5/2000, del 12 de enero.

Desde esta nueva aproximación jurídica ofrece en determinados supuestos, una doble vía para afrontar el conflicto: una vía penal formal; y una vía extrajudicial orientada a la conciliación y reparación entre jóvenes infractores y víctimas. En esta segunda vía, se prevé la función mediadora del equipo técnico como estrategia para abordar esta conciliación y reparación, así como la realización de otras actividades educativas, potenciando la participación activa y la comunicación entre las partes, la responsabilización del/a joven infractor/a, la reparación a la víctima, y la solución del conflicto.

La LORPM ofrece dos momentos posibles en el procedimiento de aplicación de un programa de mediación: Durante la fase de instrucción, donde el ministerio fiscal puede desistir de la continuación del expediente y solicitar el sobreseimiento; y durante la ejecución de la medida impuesta, donde la conciliación menor-víctima puede dejar la medida sin efecto. Autorizada la conciliación y reparación por parte del ministerio fiscal, un equipo técnico ofrece de forma directa la posibilidad de iniciar un programa de mediación o las actividades educativas dirigidas al/la menor, valorando su viabilidad.

De esta forma, en el contexto catalán, el programa de mediación tiene el objetivo básico de solucionar el conflicto entre las partes de forma extrajudicial a través de la orientación de un/a mediador/a, inscrita dentro del marco penal. A pesar de tratarse de un espacio extrajudicial, puede tener repercusiones en el marco judicial, aunque tales repercusiones y beneficios jurídicos corresponden al marco del procedimiento penal formal.

El programa de mediación y reparación en el ámbito de la justicia de menores del Departament de Justícia (Generalitat de Catalunya), se enmarca en un modelo de justicia juvenil donde se trata al y la joven con capacidad para afrontar la responsabilidad de sus acciones; y se plantea diversificar las respuestas de la justicia, para alcanzar una mayor adecuación a las características y situación de los y las menores. Tiene como objetivos generales la aplicación del principio de intervención judicial mínima, el respeto a los derechos de las víctimas, y la reparación de los daños materiales y morales.

Por otra parte, para poder acceder al Programa de Mediación es necesario seguir una serie de criterios básicos:

- Asumir la responsabilidad de los daños o perjuicios ocasionados por parte del/la joven infractor/a.
- Mostrar explícitamente su voluntad de conciliación con la víctima, por parte del/la joven infractor/a.
- Tener capacidad para conciliarse con la víctima y/o repararla, por parte del/la joven infractor/a.
- Tener derecho a solucionar su conflicto y asumir el compromiso de participar activamente en todo el proceso, por las dos partes.
- Valorar si los daños son de naturaleza reparable.

De esta forma, el proceso de mediación tiene una doble finalidad: para que la o el joven infractor/a pueda conciliarse y/o reparar el daño causado; y para que la víctima

pueda ser compensada. Se da prioridad de este modo, la participación de la víctima, la conciliación, la reparación directa, y la solución del conflicto; mediante el diálogo, la comunicación, el consenso, los intereses y la vivencia de cada una de las partes, y los acuerdos.

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La finalidad de esta investigación es precisamente el intento de profundizar en los aspectos más significativos que caracterizan la interacción entre el sistema de Justicia Juvenil y jóvenes infractores, cuando alguna de las partes es inmigrante. Se trata de un tema que, a pesar de su relevancia, no ha sido trabajado en nuestro contexto. Concretamente, esta investigación ha pretendido dar respuesta a los siguientes objetivos:

- 1. Conocer la utilidad de la mediación, en el ámbito de la Justicia Juvenil, en esos casos donde alguna de las partes en conflicto sea inmigrante.**
  - a. Profundizar en el modelo teórico subyacente en la utilización de la mediación como forma de gestión positiva del conflicto y su aplicación en el ámbito de la justicia.
  - b. Interpretar los componentes del modelo teórico desde la perspectiva cultural comprobando el posible sesgo de éste y su influencia en los procesos de mediación con personas de otras procedencias culturales.
- 2. Profundizar en el tipo de interacción en la mediación, analizando los procesos comunicativos desarrollados y como, a partir de éstos, se elaboran los significados.**
  - a. Analizar los procesos de comunicación intercultural que se dan entre las partes implicadas en la mediación.
  - b. Detectar aquellos elementos que están favoreciendo la incomprensión ante la comunicación intercultural.
  - c. Analizar las competencias comunicativas interculturales que en juego en los procesos comunicativos durante las sesiones de mediación.
- 3. Determinar los *enmarques contextuales* que proporcionan sentido a la comunicación en el contexto de los procesos de mediación.**
  - a. Conocer los enmarques predominantes utilizados por autóctonos y qué diferencia presentan respecto otros enmarques culturales.
  - b. Profundizar en los giros discursivos que se dan a partir del tipo de significado otorgado a los diferentes enmarques.
- 4. Proporcionar unas bases comprensivas para la mejora de los procesos de intervención con jóvenes inmigrantes con un bagaje cultural diferente al contexto de acogida.**
  - a. Proponer las bases para la mejora de las competencias en la comunicación intercultural entre las partes a lo largo de las intervenciones de mediación.
  - b. Establecer una propuesta de mejora de los procesos de intervención que posibiliten herramientas y estrategias para profesionales en el desarrollo de la su acción.

### 3. PROPUESTA METODOLÓGICA

Las nuevas concepciones en la resolución de conflictos, definen una perspectiva donde este tipo de situaciones son interpretadas como una oportunidad y, con una gestión adecuada, pueden constituirse incluso en dinámicas positivas de ayuda al desarrollo y crecimiento personal. En esta lógica, la mediación, aporta una vía instrumental interesante para la concreción de esta gestión positiva. No obstante, como se ha destacado, el conflicto y, lógicamente las formas que puede tener su gestión, presentan un marcado componente cultural. Por este motivo, es necesario profundizar en la interacción entre el contexto social y cultural, así como en las dinámicas de insatisfacción entre las y los profesionales que intervienen con este colectivo, o de incompreensión de las situaciones vividas por parte de jóvenes, o de inadecuación entre las finalidades, estrategias y resultados.

Para la consecución de los objetivos anteriormente descritos, la metodología viene, en gran parte, determinada por algunos aspectos que ya han sido mencionados. En primer lugar, la escasez de referentes previos que permitan orientar la investigación, nos ha conducido a la estructuración y elaboración de un conocimiento previo a partir de un análisis descriptivo de la realidad objeto de estudio. En segundo lugar, la preocupación por profundizar en la atribución de significados que hacen las personas implicadas, supone tener que utilizar una metodología constructivista con el desarrollo de estrategias de recogida de información cualitativa.

Concretamente, la información se ha obtenido mediante la utilización de grupos de discusión y entrevistas para el acceso a las fuentes primarias y, también, hemos procedido a la observación de un proceso de mediación en el que participaron jóvenes inmigrantes.

La utilización de los *grupos de discusión* (Krueger, 1991), permite la obtención de información de genuina en la medida que la influencia ejercida por el entrevistador queda muy difuminada y es en la interacción entre las personas participantes lo que motiva la participación y la defensa del propio punto de vista. En esta investigación, se llevaron a término dos grupos de discusión entre profesionales de diferentes ámbitos del sistema de Justicia Juvenil en cada grupo (educadores de centros de menores, mediadores/as, mediadores culturales, delegados de medio abierto, profesionales de los equipos técnicos, jueces, fiscales, etc.). En estos grupos se abordó la mediación como estrategia de resolución de conflictos y su posible utilidad ante la participación de personas procedentes de contextos culturales diversos. Consecuentemente, el proceso de mediación fue considerado tanto como una medida alternativa a la justicia penal, como también, una forma de gestionar el conflicto en las diferentes circunstancias de cumplimiento de medidas (en centros de menores, libertad vigilada, etc.). Estas sesiones nos han permitido hacer un primer diagnóstico desde la óptica de los y las profesionales.

Paralelamente profundizamos en la visión de las personas directamente participantes en estos procesos, es decir, jóvenes inmigrantes que han participado en cualquiera de los procesos de mediación citados. Con esta finalidad se han efectuado *entrevistas semiestructuradas* a estos/as jóvenes. Este tipo de entrevistas ha supuesto una estrategia de recogida de información (Wittrock, 1989) que, a partir de un guión general, estructura los diferentes componentes que aparecen en el marco teórico. De esta forma, esta técnica

nos ha permitido expresar el punto de vista particular de cada persona, que supone el enmarque cultural y la atribución específica de significados que cada persona puede efectuar al relato de su experiencia. Al mismo tiempo, estas entrevistas se realizaron posteriormente a los grupos de discusión, utilizando parte de la información obtenida en estos grupos para elaborar los guiones de las entrevistas semiestructuradas a menores y jóvenes. Concretamente, se entrevistaron un total de seis jóvenes (dos chicas y cuatro chicos) procedentes de Marruecos, Cuba, Argelia e Inglaterra.

Finalmente, también se procedió a la *observación* de un proceso de mediación completo, con la participación de personas de origen extranjero en una de las partes implicadas. Estas sesiones fueron registradas y posteriormente transcritas para su posterior análisis.

Las transcripciones de los grupos de discusión, las entrevistas y la observación fueron estudiados utilizando la técnica del *análisis de contenido* (Krippendorff, 1990) con la ayuda del soporte informático, con los softwares Nvivo v. 4 y Atlas.ti. Estos programas informáticos son un soporte importante en los procesos de codificación de la información procedente de las diferentes fuentes, así como en la numeración de las líneas del texto para poder hacer referencia a los distintos párrafos de información. Por otra parte, la ayuda de estos programas ha sido fundamental para la recuperación de los fragmentos codificados, a través de complejas búsquedas de información, gestionando diferentes combinaciones de criterios.

Una vez realizado el análisis de la información obtenida de cada una de las fuentes citadas anteriormente, procedimos a su triangulación, estableciendo contrastes entre las diferentes percepciones y, a la vez, comparándolas con los modelos teóricos existentes para poder elaborar una perspectiva comprensiva del fenómeno estudiado.

A lo largo de todo el proceso, el equipo de investigación se ha ido reuniendo periódicamente. Estas reuniones de equipo además de facilitar la organización de las tareas a desarrollar, nos ha permitido reflexionar sobre la experiencia y los datos que se iban analizando. No obstante, el proceso de investigación, claramente se organiza en tres *fases de investigación* fundamentales:

- **Fase 1:** La primera corresponde a la elaboración inicial conjunta y al establecimiento de los contactos adecuados para el desarrollo óptimo del proceso posterior de recogida de datos<sup>5</sup>.
- **Fase 2:** La segunda fase engloba todo el proceso de recogida de datos, integrando la realización de los grupos de discusión, las entrevistas y la observación de los procesos de mediación.
- **Fase 3:** Finalmente, la tercera fase corresponde al proceso de análisis de datos, obtención de conclusiones y la redacción del informe de investigación.

A lo largo de estas fases se ha pretendido alcanzar los *criterios de rigor científico* que validan este trabajo. Concretamente, se ha pretendido dar respuesta al *criterio de credibi-*

---

5 Cabe destacar que la mayoría de miembros del equipo de investigación tienen experiencia en el ámbito de la Justicia Juvenil y este fenómeno ha sido de gran utilidad para facilitar los contactos iniciales de forma ágil y fluida.

lidad o el valor de la verdad, mediante la triangulación efectuada a través de las distintas fuentes de información. A través de descripciones minuciosas de la muestra y de los y las participantes se ha pretendido responder al *criterio de transferibilidad* o aplicabilidad. El *criterio de dependencia* o consistencia pretende ser alcanzado a través del establecimiento de pistas de revisión, dejando clara constancia de cómo se recogieron y se analizaron los datos. Y, finalmente, a través del ejercicio de reflexión del grupo (siendo éste bastante heterogéneo en cuanto a formación y experiencia profesional), se ha pretendido garantizar el *criterio de confirmabilidad* o neutralidad; al mismo tiempo, a través de los descriptores utilizados en el análisis, mediante citas textuales de fuentes documentales, constituyen un elemento de baja inferencia que va en la dirección de la neutralidad.

En el próximo apartado proponemos algunas de las conclusiones más significativas a las que llegamos en esta investigación, respondiendo a los objetivos planteados inicialmente y que constituye la tercera fase de investigación

#### 4. PRINCIPALES RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos, adoptan un carácter diagnóstico ante un primer acercamiento al impacto de la mediación en el ámbito de la justicia juvenil en aquellos casos donde alguna de las partes implicadas está constituida por personas inmigrantes. Estas conclusiones, podrían agruparse en cinco aspectos fundamentales que constituyen la base interpretativa y la prospectiva de los procesos analizados.

- a. El significado atribuido a la mediación penal desde la perspectiva de víctima o infractor.

Uno de los aspectos más destacables surgido del análisis y la triangulación de los distintos datos obtenidos, es la diferencia en la interpretación que se hace del proceso de mediación en función del papel asignado desde el ámbito penal. El análisis de las narrativas obtenidas y de las observaciones realizadas ponía de manifiesto una diferencia sustancial en la vivencia del proceso. En la víctima aparecía un sentimiento notorio de satisfacción, mientras que en el agresor, el proceso era vivido de manera vergonzosa esperando que finalizase lo más rápidamente posible.

El grado de voluntariedad a la hora de participar en la mediación constituye un elemento muy significativo. Mientras que quien asume el papel de víctima se da una total voluntariedad, si se asume el papel de infractor se ve presionado por la posibilidad de medidas más punitivas. En este sentido, se considera que el papel asumido influye más que el origen cultural, ya que esta situación es percibida de igual modo tanto en el caso de que la víctima fuera autóctona como inmigrante e, igualmente, en el caso del agresor.

Existe una orientación clara hacia la acción reparadora, es decir, a la compensación que debe recibir la víctima de parte del agresor. En este sentido podría decirse que la mediación en el ámbito penal presenta mayores limitaciones como herramienta educativa que en otros ámbitos de aplicación. Por ejemplo, una de las meditaciones presentaba el caso de una agresión a una niña marroquí, en un centro de secundaria, realizada por un alumno de ese mismo centro. Además de palabras claramente ofensivas por su origen árabe, la agresión presentaba un componente racista notorio. Resulta sorprendente que, según la víctima que participó del proceso de mediación, en ningún momento se

abordara esa situación con la intención de modificar patrones de actuación por parte del agresor.

Quizá el componente cultural es un aspecto que todavía no es tenido suficientemente en cuenta en los procesos de mediación. Es evidente que se ha escrito mucho respecto a los procesos de mediación: fases, estrategias de consenso, comunicación, etc., pero aspectos como las influencias culturales y cómo determinan los procesos comunicativos en estos contextos, todavía requieren de un nivel de profundización y operativización que haga posible incluir aspectos, actualmente, tan relevantes como las influencias culturales en un proceso donde la importancia de éstas resulta obvia.

b. Dificultades para aplicar los programas de mediación en jóvenes inmigrantes.

Aunque, en la Ley Penal Juvenil, se contempla la mediación como una alternativa accesible a todos los jóvenes, lo que ocurre, de hecho, es que los jóvenes inmigrantes tienen mayores dificultades en su acceso a este tipo de alternativas. Uno de los principios básicos de acceso a la mediación es la capacidad y el compromiso que debe asumir el joven agresor en la reparación del daño causado a la víctima. Tanto el desconocimiento del sistema judicial como la falta de estabilidad y vínculo que permita el control del cumplimiento de la reparación, constituyen, para el joven infractor obstáculos insalvables que orientan al Juez hacia medidas de mayor control como es el internamiento en algún centro.

Otro aspecto al que se le atribuye gran importancia en el proceso de mediación es la necesidad de reflexionar sobre la acción cometida de tal forma que permita elaborar un sentimiento de responsabilidad y comprender la perspectiva de la víctima ante tales situaciones. El lenguaje es la herramienta básica utilizada por parte de quienes desarrollan la acción mediadora y, a la vez, es el principal recurso comunicativo entre agresor y víctima. Una parte de los jóvenes inmigrantes que pueden participar en este tipo de procesos, tienen, en general, un conocimiento muy básico y rudimentario de nuestra lengua minimizando la posibilidad de alcanzar cierto grado de abstracción, necesario en estos casos (por ejemplo para clarificar las percepciones que cada parte hace de la misma situación). En la mayoría de casos, la falta de calidad en la comunicación, debida a las diferencias de idioma, es una dificultad que, aun permitiendo expresar lo relevante, provoca ambigüedad.

Por otra parte, la persona mediadora no suele conocer el contexto cultural y social del que proviene el joven con lo cual la asimetría relacional, aún estando presente, pasa inadvertida y tan sólo queda una sensación de incapacidad para establecer una necesaria relación de confianza, que alimenta la percepción subjetiva de que el chico es incapaz de entrar en el proceso y que su pretensión es huir del castigo. En el caso de que los jóvenes tengan aquí la familia, ésta se encuentra con un sistema judicial al que le tienen verdadero pánico (en muchos casos por la influencia del funcionamiento del sistema penal en su país de origen) y sus circunstancias personales no son mucho mejores que las de sus hijos y, en general, no pueden proporcionarles la ayuda que se les demanda. Normalmente la figura de la persona mediadora es entendida como un agente represivo ante el cual adoptan una actitud defensiva poniendo constantes trabas para que sus hijos puedan participar en el proceso de mediación.

c. Las asimetrías en la mediación intercultural en el ámbito de la justicia juvenil.

Se ha dejado constancia de la influencia que ejerce la asimetría en la comunicación en el contexto de mediación. Ha quedado patente, tanto desde la información recogida

a través de los grupos de discusión como de las transcripciones realizadas de estos procesos, que la tendencia seguida en las mediaciones está orientada a la satisfacción de las necesidades de la víctima. De hecho, las víctimas consideran que su grado de satisfacción, una vez concluido el proceso es superior al del agresor. Paralelamente, en gran parte de los casos, se da un factor añadido que es la diferencia de edad entre infractor y víctima. La diferencia de edad y de madurez entre las partes supone una notable falta de participación de los jóvenes y, en estos casos, suele ser la víctima la que asume el protagonismo en el establecimiento del marco de referencia comunicativo —también conocido como encuadre— profundizando exclusivamente en los intereses de la víctima.

A pesar de esta situación, hay que manifestar que experiencias posteriores de relación con la víctima pueden resultar enriquecedoras y altamente instructivas, como se refleja en el siguiente párrafo obtenido de una entrevista realizada a una joven infractora que había participado en un proceso de mediación con una víctima adulta: *«de la señora me quedé flipada. ¿Cómo puede tener confianza en mi?, en nosotras, dándonos dinero para comprarle cosas, dejándonos subir a su casa, presentándonos a su marido, hijas y nietas. Nos dieron de merendar, de verdad que en mitad de la merienda se nos saltaron las lágrimas y no sabía dónde meterme. ¿Cómo puede haber gente que te trate tan bien después de haberla tratado tan mal? [...] creo que yo no hubiera sido capaz de hacerlo»*. Aunque, evidentemente, tampoco es habitual que las víctimas se muestren tan comprensivas y predispuestas a acciones de ayuda hacia sus agresores.

Otro aspecto que favorece la asimetría en la relación de poder dentro del contexto de la mediación es la diferencia cultural entre partes. Esta situación puede verse influida por la representación de las desigualdades existentes en la sociedad y por la diferencia que suele darse en el nivel de competencia lingüística entre las partes. En este sentido, la participación de los jóvenes inmigrantes en los procesos de mediación suele ser muy escasa y restringida, limitándose a monosílabos cuando se les pregunta algo de manera directa. Los propios chicos elaboran un tipo de discurso que resulta restrictivo en cuanto a oportunidades de desarrollo personal: *«yo lo único que quiero es salir en libertad y poder trabajar»* la despersonalización de quien únicamente se considera mano de obra no constituye un buen punto de partida para una implicación personal en el proceso. Estas condiciones de asimetría también se dan con respecto al mediador o mediadora. Normalmente, se trata de una figura vinculada a la misma cultura que presenta una de las partes, lo que abunda en una percepción de desconfianza institucional en la parte con un bagaje cultural distinto.

Superar estas relaciones de asimetría —que no son propias únicamente de los espacios de mediación—, es uno de los retos más importantes que se plantean en estos procesos dentro del ámbito de la Justicia Juvenil.

#### d. Importancia de la comunicación intercultural en la mediación.

En los procesos de mediación donde intervienen personas con distintos referentes culturales la comunicación intercultural adopta una especial relevancia. La preocupación principal que se da entre los profesionales se reduce a la comprensión del idioma pero la influencia cultural tiene un componente mucho más general que el lingüístico. La construcción de percepciones y los propios procesos de resolución de conflictos presentan rasgos claramente vinculados a la cultura, de hecho, a lo largo de las entrevistas con

jóvenes que han participado en los procesos de mediación, corroborados a su vez por jóvenes que se encuentran actualmente en los centros de menores, ponen de relieve la existencia de «barreras» que tienen su origen en los estereotipos y prejuicios —incluso en algún caso se apuntan situaciones claras de discriminación— que han percibido en sus relaciones con el ámbito institucional de la justicia juvenil.

Estas barreras perjudican claramente la comunicación entre partes y más cuando el mediador o mediadora se constituye como referente de la cultura autóctona. Algunos de estos obstáculos, pueden superarse a través de procesos comunicativos interculturales que implican cierto grado de competencia, tanto cognitiva como afectiva, por parte de los profesionales.

De hecho, en el seguimiento realizado en la sesión de mediación, puede destacarse el esfuerzo —más intuitivo que planificado— por parte del mediador para adaptarse a la situación multicultural que presentaba el proceso. Por ejemplo se aprecia el cambio idiomático, pasando del catalán al castellano, al observar que el joven inmigrante comprendía mejor este segundo idioma; también se percibe una adaptación del vocabulario simplificando las oraciones y utilizando una estructura sintáctica basada en oraciones simples y en voz activa. A la vez, también se puede apreciar la utilización de constantes aclaraciones sobre el lenguaje utilizado por los jóvenes y de algunos de los conceptos abstractos utilizados por el propio mediador.

- e. El refuerzo de la mediación en el ámbito de la justicia mediante su aplicación en contextos más «normalizados».

En el análisis de las situaciones que han requerido la intervención de procesos de mediación, desde Justicia Juvenil, se ha vislumbrado que, en algunos casos, se trata de situaciones donde la intervención de la justicia penal es algo desmesurada. La utilización de la mediación en los contextos donde se produjo el incidente hubiera permitido abordar el conflicto de una forma más «natural» y menos dramática y punitiva. Es innegable que la intervención formal de la justicia penal, aunque esta sea juvenil, provoca cierta estigmatización que no tienen otros ámbitos en los que también se debería poder resolver conflictos, así, por ejemplo, la escuela y la comunidad, constituyen contextos en los que también podría utilizarse la mediación.

En este sentido, la mediación escolar se ha ido abriendo paso dentro del sistema educativo pero, todavía hoy, le falta recorrer un largo camino para ocupar un lugar destacado como fórmula para resolver conflictos. La escuela no puede inhibirse de las situaciones que se producen en su seno. Tampoco la comunidad (profesionales de la acción educativa y/o social y la red organizativa y de asociaciones en su seno) debe quedar al margen de aquellas situaciones que inciden en la misma, fomentando alternativas que potencien la convivencia y la cohesión en el contexto comunitario.

La mediación no constituye una alternativa capaz de resolver cualquier situación. No es una panacea que remedie cualquier problema, en muchos casos las causas se encuentran en la desigualdad, la injusticia social o en situaciones difícilmente abordables desde iniciativas limitadas. A pesar de eso, su utilización promueve un cierto nivel de reflexión con la intención de alcanzar formas superadoras que posibiliten, por una parte, una co-responsabilización social más amplia de las situaciones conflictivas y, por otra, se procura resolver realmente los conflictos tomando el diálogo y el mutuo reconocimiento como base para la convivencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Beck, U. (2002). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: siglo XXI.
- Ceretti, A. y Mannozi, G. (1999). *Restorative Justice, theoretical aspects and applied models*, Ninth Joint Colloquium, Courmayeur.
- Chen, G.M. y Starosta, W. (1998). *Foundations of intercultural communication*. Boston: Allyn&Bacon.
- Del Campo, J. (2002). La gestión positiva del conflicto: un camino para la convivencia multicultural. En Bartolomé, M. (coord.) *Identidad y ciudadanía, un reto para la educación intercultural*. Madrid: Nancea, pp. 163-181.
- Díez, F. y Tapia, (1999). *Herramientas para trabajar en mediación* Barcelona: Paidós.
- Drake, L.E. y Donohue, W.A. (2000). Resolución de conflictos: teoría del encuadramiento comunicacional. En D. Fried: *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Entelman, R.F. (2001). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.
- Fried, D. y Schnitman, J. (2000). La resolución alternativa de conflictos: un enfoque generativo. En D. Fried (comp.) *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica, pp. 133-158.
- Fried, D.(2000) *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Galtung, J. (1985). *Sobre la paz*. Barcelona: Fontamara.
- Galtung, J. (1990). Cultural violence. *Journal of peace research*, vol. 27, nº 3, 291-315.
- Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Taurus.
- Hofstede, G. (1989). Measurement of individualism – collectivism. *Journal of research in personality*, nº 22, pp. 17-36.
- Krippendorff, (1990). *Metodología de análisis de contenido*. Barcelona: Paidós.
- Krueger, R.A. (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide.
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique.
- Vilà, R. (2003). La competencia comunicativa intercultural en Educación Secundaria Obligatoria. En E. Soriano (Ed.), *Perspectivas teórico-prácticas en educación intercultural*. Almería: Publicaciones de la Universidad de Almería.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Wittrock, M.C. (1989). *La investigación en la enseñanza*. Barcelona: Paidós.

Fecha de recepción: 8 de septiembre de 2005.

Fecha de aceptación: 5 de septiembre de 2006.

