

“La mediación penal: una buena herramienta en la resolución de conflictos”

“Penal mediation: a good tool in conflict resolution”

LAURA PAREDES GALIANA¹
Universidad de Murcia, España

MARÍA PAZ GARCÍA-LONGORIA SERRANO²
Universidad de Murcia, España

RECEPCIÓN: 17/09/2016 • ACEPTACIÓN: 30/12/2016

RESUMEN: Esta investigación trata acerca del conocimiento, la opinión y la percepción que tienen los profesionales de la justicia en la Región de Murcia sobre la Mediación Penal, así como su posibilidad de implantación.

El método cuantitativo se configuró a partir de la técnica de la encuesta. La muestra utilizada ha sido de treinta y tres personas, relacionadas con el ámbito judicial. Los principales resultados destacan que es una buena alternativa porque se podrían resolver conflictos de tipo no material, tales como los componentes psicológicos, emocionales y de relación. Se apuntan como ventajas la rapidez del proceso y la posibilidad de una mayor comunicación entre las partes. Entre los inconvenientes se destacaron la posibilidad de utilización de la mediación por parte del ofensor para obtener únicamente un beneficio propio. Para la víctima las ventajas se centran en comprender la situación del agresor, la comprensión de los hechos que rodearon la

1. Educadora social y experta en mediación. Formadora en centros educativos de Cartagena, Murcia, en el ámbito de la mediación escolar. Correo electrónico: lauraparedes.1991@gmail.com

2. Profesora titular de la Universidad de Murcia. Coordinadora del Máster Universitario en Mediación y decana de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Correo electrónico: glongori@um.es

situación, reducir o eliminar los miedos que puede tener a la repetición de los hechos, así como la posibilidad de llegar a un acuerdo satisfactorio. Respecto a los ofensores, se destacaron como ventajas la posibilidad de rebajar la pena, así como beneficios de tipo psicológico: la posibilidad de pedir perdón o el reconocimiento de los hechos.

PALABRAS CLAVE: Conflictos – Mediación – Justicia – Mediación Penal – Víctima.

ABSTRACT: This work presents the knowledge, opinions and perceptions of penal mediation, and the possibility of establishing such a system, among law professionals in Murcia. The quantitative method was based on the technique used, the survey. The sample consisted of 33 persons, all connected with the judicial field. The main results show clearly that penal mediation is a good alternative because it can resolve non-material conflicts, for example those with psychological, emotional and relational components. The principal advantages are the speed of the process and the possibility of better communication between the parties. The main disadvantage is that offenders can use mediation to their own benefit. The advantages for victims are that they can understand the aggressor's position and the facts surrounding the situation; their fears of a repeat of the incident can be reduced or eliminated, and there is a chance of reaching a satisfactory agreement. For the offenders, the main advantages are a possible reduction in the sentence, and the psychological benefits of asking for forgiveness or acknowledging the incident.

KEY WORDS: Conflicts – Mediation – Justice, Penal Mediation – Victim.

1. Introducción

Los conflictos forman parte de la vida. Lederach³ define este término como la situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores, son incompatibles o percibidos como incompatibles, donde representan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir fortalecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.

Con carácter preventivo estos conflictos deberían solucionarse antes de que se conviertan en problemas de violencia, y sean un desencadenante de situaciones

3. LEDERACH (2000).

más graves. Esto podría ayudar a que no todos los conflictos llegaran a los juzgados pues cuando estos llegan, ya están en manos de la justicia y no se pueden derivar a los servicios de mediación penal.

Los procesos iniciados por la vía de la comisión de un delito podrían ser tratados, al menos en su parte relacional, por la mediación penal. Con esto se evitaría que se ignoraran los sentimientos y pensamientos que tienen las personas involucradas en el conflicto, y se potenciara el diálogo y la escucha activa de ambas partes.

Alzate⁴ hace un agrupamiento de los delitos y faltas que llegan a los juzgados. (Tabla I).

Tabla I:
Recopilación de delitos y faltas que llegan a los Juzgados.
Fuente: Alzate (2008)

Conflictos sobre recursos	Conflictos sobre necesidades psicológicas	Conflictos que involucran valores
Delito contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social.	Delito contra los derechos de los trabajadores.	Delito contra la Seguridad Vial.
Delito de alzamiento de bienes.	Delito de abandono de familia.	Delito de acoso sexual.
Delito de allanamiento.	Delito de amenazas en violencia doméstica.	Delito de amenazas.
Delito de apropiación indebida.	Delito de atentado contra la autoridad.	Delito de coacciones.
Delito de estafa.	Delito de lesiones en violencia doméstica.	Delito de coacciones en violencia doméstica.
Delito de falsedad.	Delito de maltrato en el ámbito familiar.	Delito de daños.
Delito de hurto.		Delito de incumplimiento de obligaciones familiares.
Delito de impago de pensiones.		Delito de injurias.
Delito de robo con fuerza.		Delito de quebrantamiento de condena.
Delito de robo con violencia o intimidación.		
Delito de usurpación.		

4. ALZATE (20008).

Falta de apropiación indebida.	Faltas contra los intereses generales.	Falta contra el orden público.
Falta de estafa.	Falta de amenazas en violencia doméstica.	Falta de amenazas.
Falta de hurto.	Falta de lesiones.	Falta de coacciones.
Falta de lesiones imprudentes.	Falta de lesiones en violencia doméstica.	Falta de coacciones en violencia doméstica.
Falta de maltrato de obra.		Falta de daños.
		Falta de incumplimiento de las obligaciones familiares.
		Falta de incumplimiento del régimen de visitas.
		Falta de injurias en violencia de género.
		Falta de injurias en violencia doméstica.
	Falta de injurias.	

Siguiendo a Almirall Serra y otros⁵ “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”.

Siguiendo lo que señala Moore⁶, la mediación es la intervención de un tercero en una disputa. Este tercero tiene el carácter de ser imparcial, neutral, es decir, no se posiciona en ninguna de las versiones que dan las partes, y no debe conocer a las partes propuestas para mediación, y aceptable por las partes para que les ayude a llegar a un acuerdo. Hay que destacar el papel de la mediación como una intervención que pretende identificar las fuentes del conflicto entre el cliente y su entorno y a conectar al sistema cliente con el sistema social de una manera más realista a través de la intersección, la persuasión y la negociación. Este tipo de mediación se encuadra en el contexto de una intervención global en los problemas de un deter-

5. ALMIRALL SERRA Y OTROS (2011), p. 169.

6. MOORE (1986).

minado sistema, actuando desde diferentes perspectivas y con intervención en los distintos problemas que en él se presentan⁷.

Este sistema alternativo de resolución de conflictos tiene una serie de características; es *voluntario*, las partes deciden si quieren o no comenzar con este proceso, y dejarlo cuando crean oportuno. Es también *confidencial*, tanto las partes como el mediador firman un contrato que les condiciona a no poder decir nada de lo que se hable o acuerde en las sesiones de mediación. En caso de seguir con el juicio posteriormente, el mediador no podrá testificar a favor de ninguna de las partes. Por último, es *flexible*, pues son las partes en todo momento las que deciden cuándo se harán las sesiones, cuánto durarán, qué quieren hablar en cada sesión, etc.

El *mediador*, cumple tanto la función de puente como cable conductor de la comunicación. Intenta que durante todo el proceso ambas partes se expresen, escuchen y respeten la opinión y postura de la otra persona, y sean capaces de llegar a acuerdos, por pequeños que sean, hasta que al final del proceso puedan acordar una solución beneficiosa para los dos. Es una persona neutral e imparcial, que ni se posiciona con una u otra versión, ni brinda opciones a las partes.

Los *ámbitos* que abarca la mediación, son numerosos y cada vez está más extendida.

La mediación penal forma parte de la justicia restaurativa, basada en la creencia de oportunidad para el ofensor, de reparar el daño; para la víctima, de comprender el daño causado; así como para prevenir situaciones futuras como miedos o reincidencias. Zehr⁸ señala que “la Justicia Restaurativa es un proceso a través del cual el infractor, con remordimientos por su conducta, acepta su responsabilidad hacia quien ha dañado y hacia la comunidad, que en respuesta a ello permite la reintegración del ofensor en la comunidad. El énfasis se pone en la restauración: restauración del ofensor en términos de auto-respeto, restauración de la relación entre la víctima y el ofensor, y también restauración de ambos dentro de la comunidad”. En los últimos años se ha producido una tendencia de los ordenamientos hacia los métodos alternativos de resolución de conflictos, también llamados ADR, llevando a la justicia penal hacia esta vía⁹. Al hilo de esto, Álvarez¹⁰ alude a que la justicia restaurativa es el modelo en el que se fomenta la participación de las

7. GARCÍA-LONGORIA Y SÁNCHEZ (2004).

8. ZEHR (1990), p. 6.

9. REVILLA (2008).

10. ÁLVAREZ (2013), p. 257.

partes implicadas en el conflicto. La finalidad que esta busca es la implicación de las partes para la reparación del daño. Entre sus características y principios se podrían apuntar: "la participación activa y voluntaria, la reparación, la responsabilidad, la conciliación y su carácter comunitario".

Olalde¹¹ alude a este término como: "que enfatiza el hecho de que la persona ofensora tiene responsabilidades que satisfacer hacia las personas a quienes ha dañado, no solamente acometiendo reparaciones, incluyendo las simbólicas, sino también reparando las relaciones deterioradas entre ella misma y la(s) víctima(s)".

Marshall¹² también ha definido la justicia restaurativa como "un proceso a través del cual las personas afectadas por una infracción específica, resuelven colectivamente cómo reaccionar tras aquella y sus implicaciones para el futuro", al hilo de este, Gavrielides¹³ lo define como "un ethos con objetivos prácticos, entre los cuales se encuentra la reparación del daño incluyendo todas aquellas personas afectadas en un proceso de entendimiento a través de un diálogo voluntario y honesto, y adoptando aproximaciones nuevas a los conflictos y su control, conservando al mismo tiempo determinados objetivos rehabilitadores".

En este sentido, Otero¹⁴ apunta que los juzgados tienen la función de establecer el marco de actuación de los seres humanos de manera que estos puedan ejercitar sus derechos sin coartar el normal ejercicio de los demás. Estableció, de este modo, una serie de razones que fundamentan la mediación penal como una buena alternativa al proceso judicial.

- a. Razones relativas a la economía de costos, como vía adecuada al introducir mayor simplicidad y menor grado de formalidad en el proceso, su coste económico es menor y puede ser más controlado por las partes, permite a las partes encontrar alternativas más factibles y fáciles para llevar a cabo y se pueden expresar libremente y puede ayudar en la sobrecarga a la que están sometidos los tribunales.
- b. Razones que inciden en el más adecuado ejercicio de los derechos: Potencia una mayor capacidad de las partes para intentar la solución de sus conflictos sin que tenga que intervenir necesariamente el Estado, hay una mayor implicación de las partes, fomentando su responsabilidad.

11. OLALDE (2015), p. 30.

12. MARSHALL (1999), p. 5.

13. GAVRIELIDES (2007), p. 139.

14. OTERO (2008).

- c. Razones que se refieren a la efectividad de la fórmula utilizada. En este sentido señala: Facilidad de aplicación, la que facilita la socialización y la autonomía de la voluntad de los individuos en el conflicto.

De acuerdo con la ONU¹⁵ y al hilo de lo anterior, las víctimas de los delitos disponen de la oportunidad de:

- Participar en el abordaje de las consecuencias.
- Recibir respuestas a sus preguntas acerca de lo ocurrido.
- Expresar el impacto emocional.
- Recibir la reparación del daño.
- Recibir disculpas.
- Restaurar, en caso de que se crea oportuno, las relaciones.
- Establecer pautas conductivas de cara al futuro.
- Llevar a cabo un proceso de empoderamiento.
- Cierre emocional.

Para las personas ofensoras, se cree que la mediación penal le ofrece las siguientes oportunidades:

- Reconocer la responsabilidad de lo ocurrido.
- Comprender los efectos de los actos cometidos.
- Expresión de sentimientos.
- Reparación del daño.
- Compensar- restituir- reparar.
- Pedir disculpas.
- Restaurar relaciones, en caso de que se quiera.
- Cierre emocional.

Para el desarrollo de la mediación penal se han implementado distintas normas y reglamentaciones. En la Unión Europea se han establecido las siguientes normativas: la Recomendación (95) 11, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, de junio de 1985, que define como función principal de la justicia la salvaguardia de intereses y necesidades de las víctimas; la Recomendación (87) de 21, de septiembre de 1987, que trata de la asistencia a las víctimas y la prevención de

15. ONU (2006).

la victimización; la Recomendación (99) 19, sobre mediación en materia penal, de septiembre de 1999, elaborada tras la puesta en práctica de experiencias pilotos de métodos alternativos a la vía judicial. Esta trata sobre las recomendaciones para elaborar una vía alternativa a la judicial, y, además, contiene unos principios que deberían ser tomados en cuenta si se legisla sobre dicha materia; la Recomendación (2006) 8, de 14 de junio, la que versa sobre la asistencia a las víctimas, y destaca las virtudes de la mediación penal con respecto a los beneficios que esta conlleva para la víctima; la Recomendación R (83) 7, de 23 de junio de 1983 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, que recomienda a los gobiernos de los Estados miembros fomentar que se facilite la indemnización a la víctima por parte del delincuente, previendo tal obligación como medida sustitutiva de la pena privativa de libertad o, bien, la Recomendación R (85) II, de 28 de Junio de 1985 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre la posición de la víctima en el Derecho Penal y del Procedimiento Penal. En ella se recomienda a los gobiernos de los Estados miembros examinar las ventajas que pueden presentar los sistemas de mediación y conciliación.

Para finalizar, cabe hacer mención a la inexistencia de legislación específica sobre mediación penal en España. Es preciso acudir a la interpretación de ciertos artículos del *Código Penal* español. En su artículo 21.5 indica como circunstancias atenuantes la de haber procedido el culpable a reparar el daño ocasionado a la víctima, o disminuir sus efectos, en cualquier momento del procedimiento y con anterioridad a la celebración del acto del juicio oral (5º). A su vez, el artículo 88.1 indica que los jueces o tribunales podrán sustituir, previa audiencia de las partes, en la misma sentencia, o posteriormente en auto motivado, antes de dar inicio a su ejecución, las penas de prisión que no excedan de un año por multa o por trabajos en beneficio de la comunidad, y en los casos de penas de prisión que no excedan de seis meses, también por localización permanente, aunque la ley no prevea estas penas para el delito de que se trate, cuando las circunstancias personales del reo, la naturaleza del hecho, su conducta y, en particular, el esfuerzo para reparar el daño causado así lo aconsejen, siempre que no se trate de reos habituales, sustituyéndose cada día de prisión por dos cuotas de multa o por una jornada de trabajo o por un día de localización permanente. En estos casos el juez o tribunal podrá, además, imponer al penado la observancia de una o varias obligaciones o deberes previstos en el artículo 83 de este *Código*, de no haberse establecido como penas en la sentencia, por tiempo que no podrá exceder de la duración de la pena sustituida.

Señala la norma que, excepcionalmente podrán los jueces o tribunales sustituir por multa o por multa y trabajos en beneficio de la comunidad, las penas de prisión que no excedan de dos años a los reos no habituales, cuando de las circunstancias del hecho y del culpable se infiera que el cumplimiento de aquellas habría de frustrar sus fines de prevención y reinserción social. En estos casos, la sustitución se llevará a cabo con los mismos requisitos y en los mismos términos y módulos de conversión establecidos en el párrafo anterior para la pena de multa. (art. 88.1).

En el caso de que el reo hubiera sido condenado por un delito relacionado con la violencia de género, la pena de prisión solo podrá ser sustituida por la de trabajos en beneficio de la comunidad o localización permanente en lugar distinto y separado del domicilio de la víctima. En estos supuestos, el juez o tribunal impondrá adicionalmente, además de la sujeción a programas específicos de reeducación y tratamiento psicológico, la observancia de las obligaciones o deberes previstos en las reglas 1ª y 2ª, del apartado 1 del artículo 83 de este *Código*. Otro de los artículos que podría fundamentar la posibilidad de la mediación en este ámbito es el artículo 130 donde se alude a la responsabilidad criminal y su extinción, indicando, entre otros: por la muerte del reo; por el cumplimiento de la condena; por la remisión definitiva de la pena; por el indulto o, bien, por el perdón del ofendido, cuando la ley así lo prevea. El perdón habrá de ser otorgado de forma expresa antes de que se haya dictado sentencia, a cuyo efecto el juez o tribunal sentenciador deberá oír al ofendido por el delito, antes de dictarla. En este sentido los artículos 201, 215, 267 y 639, indican que el perdón del ofendido o de su representante legal, en su caso, extingue la acción penal sin perjuicio de lo dispuesto en el segundo párrafo del número 5º del apartado 1 del artículo 130.

A partir de la revisión teórica realizada se plantearon los siguientes *objetivos de la investigación*:

- Averiguar el conocimiento, la percepción y la opinión de los profesionales del ámbito jurídico de la Región de Murcia acerca de la mediación penal.
- Comprobar la opinión de los participantes acerca de los aportes, ventajas e inconvenientes de la implantación de un servicio de mediación penal en los juzgados.

2. Material y métodos

La investigación se desarrolló a partir de una *metodología de tipo cuantitativo*, por medio de la técnica de encuesta. El alcance de la investigación ha sido de tipo

descriptivo: pretende especificar propiedades, características, perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno de análisis en el sentido mencionado por Montero y León¹⁶ para quienes “los estudios descriptivos son aquellos que han utilizado encuestas con un objetivo descriptivo, detallando el tipo de diseño utilizado, transversal, longitudinal o de panel”.

Utilizamos la *técnica de la encuesta* que “es la técnica que permite al investigador conocer información de un hecho a través de opiniones que reflejan ciertas maneras y formas de comprender el fenómeno que se estudia¹⁷”.

La *muestra* fue no probabilística y se seleccionó a partir del conocimiento de los correos electrónicos de los posibles participantes en la Región de Murcia. Se realizó una búsqueda por internet para poder conseguir direcciones de correos electrónicos de profesionales que trabajaban en el ámbito de la justicia.

Los criterios de selección fueron:

1. Vivir en la Región de Murcia, España.
2. Tener formación en el ámbito de las profesiones jurídicas.
3. Trabajar o haber tenido contacto directo de forma profesional con los Sistemas Judiciales.

Se remitieron noventa cuestionarios, de las que respondieron treinta y tres personas.

El perfil de los encuestados fue:

- a. Con respecto al sexo de los participantes, cabe destacar la gran participación del sexo masculino (veinte personas) con respecto a la del sexo femenino (trece personas).
- b. Con respecto a la franja de edad, los participantes mayoritarios estaban dentro de la franja de edad de entre veinticinco y treinta y cinco años. Participaron también seis personas menores de veinticuatro años, otras seis personas de edades comprendidas entre treinta y seis y cuarenta y cinco años, y siete personas de edades entre cuarenta y seis y cincuenta y cinco años.
- c. La profesión que dichos participantes desarrollaban estaba relacionada con la justicia, aunque había variedad en dichas profesiones. La profesión mayoritaria participante fue la de abogados (dieciocho personas). También nos encontramos con la participación de un juez, cinco operadores jurídicos,

16. MONTERO Y LEÓN (2002), p. 505.

17. ORTEZ (2000).

un consultor financiero, cinco estudiantes de Derecho, un economista, un procurador y un agente judicial.

Las variables de estudio que se han tenido en cuenta son:

1. Conocimiento de la mediación: Si conoce formas de resolución de conflictos y cuáles; si conoce algún profesional que utilice la mediación o ha recomendado.
2. Satisfacción de resolución de los conflictos por vía judicial.
3. Opinión sobre la mediación penal: utilidad y viabilidad; ventajas o inconvenientes del procedimiento de mediación, para el ofensor y para la víctima.

El instrumento utilizado para la recogida de datos, ha sido el cuestionario. Este constaba de treinta y nueve preguntas ordenadas y divididas en grupos con cabecera en cada uno de estos, explicando qué es lo que se va a tratar en cada uno de estos grupos. Los ítems fueron noventa y tres; divididos en siete elementos de control referidos a edad, sexo, formación en mediación, profesión y experiencia y ochenta y seis elementos de la escala. Los ítems planteados fueron de dos tipos: cerradas en las que o, bien, solo se puede seleccionar una opción o, bien, otras con varias opciones posibles y abiertas para que el encuestado pudiera aportar lo que creyera conveniente. El instrumento obtuvo una fiabilidad media-alta con los ochenta y seis elementos que constituyen la escala.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,747	86

Los ochenta y seis ítems de la escala responden al criterio de validez con el total de la escala de forma que si elimináramos alguno de los ítems descendería la fiabilidad. Por tanto, consideramos que la escala es fiable y válida.

3. Resultados

Los resultados se analizaron mediante el programa informático SPSS versión 19.0.

3.1. Sobre el conocimiento, la percepción y la opinión sobre la mediación

La práctica totalidad de los encuestados (94%) manifestaron conocer la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

Los medios por los que conocieron la mediación los participantes fueron: (ver Tabla II).

Tabla II.
Conocimiento de la mediación

Fuente del conocimiento de la Mediación	Respuestas	
	Nº	Porcentaje /casos
¿Ha conocido usted la mediación mediante la prensa?	3	9
¿Ha conocido usted la mediación mediante internet?	1	3
¿Ha conocido usted la mediación mediante la televisión?	1	3
¿Ha conocido usted la mediación mediante personas que se lo han comentado?	12	36
¿Ha conocido usted la mediación mediante cursos y universidad?	20	61
¿Ha conocido usted la mediación mediante la preparación de las oposiciones?	1	3

Estos datos indican que las personas que se interesan por la mediación en el ámbito judicial lo hacen a partir de informaciones o cursos realizados en las organizaciones, así como por el contacto personal.

Otro resultado relevante es que veinte de los treinta y tres encuestados piensa que la mediación es uno de los mejores métodos para resolver los conflictos. Los encuestados manifestaron ventajas e inconvenientes de la mediación penal. (Tabla III).

Tabla III.
Ventajas de la mediación

Ventajas de la mediación		Respuestas	
		Nº	Porcentaje /casos
	¿Cree usted que una ventaja de la mediación es su economía?	13	39
	¿Cree usted que una ventaja de la mediación es su rapidez?	22	67
	¿Cree usted que una ventaja de la mediación es que el mediador te resuelve el problema?	2	6
	¿Cree usted que una ventaja de la mediación es que facilita la comunicación?	19	58
Total		56/132	

Dentro de las ventajas manifestadas estarían la rapidez del proceso y la facilitación de la comunicación. A distancia, se manifiesta en este tipo de mediación, la economía en el proceso toda vez que mantiene diferencias de coste respecto a los procesos civiles. Se observa que los encuestados indicaron cincuenta y seis respuestas relacionadas con las ventajas de la mediación.

Dentro de los *inconvenientes* (ver Tabla IV), el más destacado se refiere a que el ofensor puede utilizar la mediación penal como beneficio propio (veintitres de los encuestados), es decir, no estar realmente interesado en reparar el daño, sino en los posibles beneficios que su actitud pueda reportarle. El resto de desventajas parecen irrelevantes.

Tabla IV.
Desventajas de la mediación

Desventajas de la mediación penal		Respuestas	
		Nº	Porcentaje /casos
	¿Cree que una de los inconvenientes de la mediación penal es que el ofensor puede utilizar la mediación penal por beneficio propio?	23	70
	¿Cree que una de los inconvenientes de la mediación penal es que la víctima se puede sentir inferior?	9	27
	¿Cree que una de los inconvenientes de la mediación penal es que se puede rebajar la pena del ofensor?	5	2
	¿Cree que una de los inconvenientes de la mediación penal es que el daño de la víctima no queda reparado con un perdón solamente?	11	33
Total		48/132	

Destacamos que hay cuarenta y ocho respuestas sobre las ciento treinta y dos posibles que se refieren a los inconvenientes que ofrece la mediación. Observamos que los encuestados ofrecen una visión positiva del uso de la mediación en este ámbito a la vez que han manifestado un mayor porcentaje de respuestas en el polo de las ventajas (cincuenta y seis respuestas sobre las ciento treinta y dos posibles) que de los inconvenientes. Esto indica que los participantes perciben más ventajas que inconvenientes en la aplicación de este tipo de dispositivo.

Un dato relevante, es el de que los encuestados (veintiseis de los treinta y tres) *no creen* que la jurisdicción penal resuelva los conflictos no materiales que se plantean en el conflicto de naturaleza penal. En ese sentido, coinciden nuestros datos con lo expresado por Olalde (2006) en cuanto a los aportes de la mediación, cuando indica que puede eliminar la imagen de delincuente ante la víctima y la sociedad, ya que permite conocer la causa de la acción y se puede llegar a comprender cómo se pueden mantener las relaciones víctima-ofensor de forma pacífica en la comunidad.

3.2. Sobre los aportes de un servicio de mediación penal

Los entrevistados consideran que un servicio de mediación penal ayudaría a la descongestión de los tribunales (veintidos de los treinta y tres encuestados). En el caso de la creación de este servicio, creen que los casos que habría que destinar a este servicio de mediación penal son resumidos en la Tabla V.

Tabla V.
Casos susceptibles de mediación

Tipo de casos que se podrían tratarse en mediación	Respuestas	
	Nº	Porcentaje /casos
¿Destinaría usted casos de robo a un servicio de mediación penal?	17	52
¿Destinaría usted casos de daños a un servicio de mediación penal?	15	46
¿Destinaría usted casos de acoso a un servicio de mediación penal?	1	3
¿Destinaría usted casos de maltrato a un servicio de mediación penal?	2	6
¿Destinaría usted casos de seguridad vial a un servicio de mediación penal?	21	64
¿Destinaría usted casos de falsedad de documentos a un servicio de mediación penal?	3	9
¿No destinaría usted ningún caso a un servicio de mediación penal?	6	18
¿Destinaría usted otros casos a un servicio de mediación penal?	3	9

Podemos observar que los delitos o faltas que serían derivados, son seguridad vial, robo y daños. Los delitos y faltas sobre acoso, maltrato y falsedad documental no son considerados para ser tratados en mediación. Es relevante que únicamente seis personas de las encuestadas, no remitirían ningún tipo de casos a mediación penal.

El Servicio de Mediación podría tener beneficios tanto para la víctima como para el agresor. Como *beneficios para la víctima* (ver tabla IV). Observamos una distribución homogénea de los mismos, girando entre once y trece respuestas; esto indica que no se considera un beneficio por encima de los demás, es decir, todos ellos parecen tener el mismo peso en las respuestas obtenidas. Como *beneficios para el ofensor* (ver tabla VII), los encuestados expresaron que uno de los más destacados para el ofensor, es que el juzgado considere la posibilidad de rebajar la pena (veinte de los encuestados). Los beneficios de tipo psicológico son los mencionados como importantes para el ofensor. Entre ellos la posibilidad de pedir perdón (dieciocho personas), el reconocimiento de los hechos (dieciseis de los encuestados), la posibilidad de explicar los motivos de la agresión (nueve de los encuestados) así como la expresión de sentimientos (once de los encuestados).

En este sentido, nuestros resultados apoyan lo expresado por Olalde (2006) como beneficios de la mediación a víctimas y ofensores, tales como que la víctima conozca los hechos, pueda expresar sus sentimientos, pensamientos y emociones, se

encuentre cara a cara con el ofensor, lo que le sirve para saber quién es esa persona, encontrar respuestas a las preguntas que durante tiempo llevó haciéndose, eliminar temores a que ocurra lo mismo en el futuro, oportunidad de sentirse protagonista del proceso y de sentir que ella también es importante, y que su opinión y estado emocional importa. Y para los ofensores: oportunidad de pedir perdón y reparar en el modo en que sea posible, el daño ocasionado, ser escuchado y no solo juzgado, entender las consecuencias que ha sufrido la víctima por su acción, participar de forma activa en un proceso en el que él es igual de importante que la víctima, y que hablando van a acordar qué es lo mejor para ambos.

Estudiamos igualmente los *resultados en cuanto a las dificultades* que presenta el trabajo de mediación penal en relación con la víctima y al ofensor.

Como dificultades en el trabajo de mediación penal respecto a la víctima (ver tabla VIII), los datos reflejan que una de las mayores dificultades para poder trabajar la mediación en el ámbito penal, es el estado emocional que presentan las víctimas, así como el sentimiento de venganza. De forma más relativa se considera una dificultad el desconocimiento de la víctima sobre los procesos de mediación, el transcurso del tiempo desde el hecho causante, así como la consideración del sentimiento de inferioridad de la víctima.

En relación con las dificultades respecto al ofensor en la mediación penal (ver tabla IX) una de las mayores dificultades para trabajar la mediación penal respecto al ofensor, es la reticencia para que reconozca su participación en los hechos así como la desconfianza en el proceso de mediación por una insuficiente información. Tienen una consideración menor las dificultades relativas a las consecuencias penales, así como a la consideración del ofensor como víctimas (del sistema, de la sociedad).

4. Discusión

Como conclusiones, se puede resaltar que la mayoría de las personas encuestadas conocen la mediación y una gran proporción está formada en este campo; si bien manifiestan no haber participado en ningún proceso como mediadores. Resalta también la escasa derivación que estos profesionales realizan hacia los servicios de mediación antes de ir a juicio. En todo caso un 79% de los encuestados dice que sería una buena alternativa porque en estos procesos se podrían resolver conflictos de tipo no material, que en los juicios no se pueden resolver, tales como los componentes psicológicos, emocionales y de relación en su caso.

La mediación ofrece más ventajas que inconvenientes en el proceso penal. Entre las ventajas se destaca la rapidez del proceso y la posibilidad de una mayor

comunicación. Entre los inconvenientes se destaca la posibilidad de utilización de la mediación por parte del ofensor para obtener beneficio propio.

Con respecto a las ventajas y dificultades que nos encontraríamos a la hora de trabajar en un proceso de mediación penal con las víctimas, hemos destacado como ventajas comprender la situación del agresor, la comprensión de los hechos que rodearon la situación, reducir o eliminar los miedos que puede tener la víctima a la repetición de los hechos, así como la posibilidad de llegar a un acuerdo satisfactorio. En cuanto a los inconvenientes se señala el desconocimiento que la sociedad en general tiene acerca de la mediación y, por ende, el miedo a que exista algo diferente a lo conocido (el proceso judicial). Otro de los elementos que destacan los participantes como dificultad tiene relación con la situación emocional y con sentimientos de venganza hacia la persona que le ha causado el daño.

Con respecto a las ventajas y dificultades de aplicación de procesos de mediación respecto a los ofensores, se destacaron como ventajas la posibilidad de rebajar la pena, así como beneficios de tipo psicológico como la posibilidad de pedir perdón, el reconocimiento de los hechos o la expresión de sentimientos. Las dificultades son relativas a una gran reticencia a la hora de que se responsabilicen de los hechos, al desconocimiento y falta de información como para saber qué es la mediación, para qué sirve y qué ventajas pueden encontrar en esta.

En este tipo de mediaciones, tanto el mediador como el proceso deben tener un perfil muy especializado. El mediador debe desarrollar un trabajo previo a la mediación de forma que capacite a la víctima para que se sienta en un nivel emocional adecuado y al ofensor para que entienda los beneficios de aceptar el reconocimiento de los hechos.

Tabla VI.
Beneficios que podría obtener la víctima con un proceso de mediación penal

Beneficios de un proceso de mediación para la víctima		Respuestas	
		Nº	Porcentaje /casos
	¿Cree usted que la víctima tendría como beneficio conocer las razones de la agresión?	12	36
	¿Cree usted que la víctima tendría como beneficio comprender la situación del agresor?	13	39
	¿Cree usted que la víctima tendría como beneficio inhibir miedos futuros respecto a ese agresor?	12	36
	¿Cree usted que la víctima tendría como beneficio poder acordar alguna acción que haga el agresor como compensación del daño?	11	33

Tabla VII.
Beneficios que podría obtener el ofensor con un proceso de mediación penal

Beneficios de la mediación penal para el ofensor		Respuestas	
		Nº	Porcentaje /casos
	¿Cree usted que el ofensor tendría como beneficio explicar los motivos de la agresión?	9	33
	¿Cree usted que el ofensor tendría como beneficio darle la oportunidad de expresarse?	11	55
	¿Cree usted que el ofensor tendría como beneficio poder pedir perdón?	18	55
	¿Cree usted que el ofensor tendría como beneficio reconocer los hechos?	16	49
	¿Cree usted que el ofensor tendría como beneficio rebajar la pena que se le ha impuesto?	20	61

Tabla VIII.
Dificultades que encontrarían las víctimas en un proceso de mediación penal

Dificultades de la mediación penal respecto a las víctimas		Respuestas	
		Nº	Porcentaje /casos
	¿Cree que una de las dificultades de trabajar con la víctima es que se crean inferiores al ofensor?	8	24
	¿Cree que una de las dificultades de trabajar con las víctimas es el transcurso del tiempo desde el suceso hasta el proceso de mediación?	7	21
	¿Cree que una de las dificultades de trabajar con las víctimas es el desconocimiento hacia la mediación?	12	36
	¿Cree que una de las dificultades de trabajar con las víctimas es el sentimiento de venganza?	22	67
	¿Cree que una de las dificultades de trabajar con las víctimas es el estado emocional?	28	85
Total		77/165	

Tabla IX.
Dificultades que encontrarían los ofensores en un proceso de mediación penal

Dificultades de la mediación penal respecto al ofensor		Respuestas	
		Nº	Porcentaje /casos
	¿Cree que una de las dificultades para trabajar con los ofensores es que ellos se sienten las víctimas?	6	18%
	¿Cree que una de las dificultades para trabajar con los ofensores es la reticencia a responsabilizarse de los hechos?	25	76%
	¿Cree que una de las dificultades para trabajar con los ofensores son las consecuencias penales?	10	30%
	¿Cree que una de las dificultades para trabajar con los ofensores es la desconfianza hacia la mediación por falta de información?	16	48%
Total		57/ 165	

Referencias

- ALMIRALL SERRA, Aidà; GARCÍA COTTO, Maribel y JÓDAR MARTÍNEZ, Francisco (2011): "La mediación penal juvenil y comunitaria: una alianza necesaria". En *Mediaciones Sociales, Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, Nº 9, pp. 165-185.
- ÁLVAREZ RAMOS, Fernando (2013): "Participación de la víctima en la justicia restaurativa juvenil". En *Cuadernos penales José María Lidón*. Nº 9, pp. 257-276.
- ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, Ramón (2008): La dinámica del conflicto. En SOLETO MUÑOZ, Helena y OTERO PARGA, Milagros María (eds.), *Mediación y solución de conflictos*. (Madrid, Editorial Tecnos).
- GARCÍA-LONGORIA, María Paz y SÁNCHEZ, Antonia (2004): "La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares". En *Portularia, Revista de Trabajo Social*, Nº 4, pp. 261-268.
- GAVRIELIDES, Theo (2007): *Restorative justice theory and practice: addressing the discrepancy*. (Helsinki, European Institute for Crime Prevention and Control).
- LEDERACH, John Paul (2000): *El abecé de la paz y los conflictos: Educar para la paz*. (Madrid, Editorial Los libros de La Catarata).
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Disponible en www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444 [Fecha de consulta: 25 de abril de 2014].
- MARSHALL, Tony (1999): *Restorative justice an overview*. (London, Home Office. Research Development and Statistics Directorate).
- MONTERO, Ignacio y LEÓN, Orfelio (2002): "Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología". En *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, Nº 2, pp. 503-508.
- MOORE, Christopher (1986): *El proceso de mediación*. (Barcelona, Editorial Granica).
- OLALDE, Alberto (2006): "Justicia Restaurativa y mediación en el ámbito penal". En *Apuntes Máster de mediación familiar y social de la Universidad de Murcia*. Disponible en: http://servicios.exducarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/102/APUNTES%20ALBERTO%20OLALDE%5b1%5d%5b1%5d_1.pdf [Fecha de consulta: 21 de abril de 2014].
- OLALDE, Alberto (2015): *Estudio Multidimensional de algunas Prácticas de Justicia Restaurativa en el País Vasco con Lentes de Trabajo Social (2007-2012)*. Tesis Doctoral de la Universidad de Murcia.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (2006): *Handbook on Restorative Justice Programmes*. (New York, United Nations Office on Drugs and Crime).

- OTERO PARGA, Milagros María (2008): “Ventajas e inconvenientes de la mediación”. En SOLETO MUÑOZ, Helena y OTERO PARGA, Milagros María (eds.), *Mediación y solución de conflictos*. (Madrid, Editorial Tecnos).
- REVILLA GONZÁLEZ, José Alberto (2008): *La mediación penal*. En SOLETO MUÑOZ, Helena y OTERO PARGA, Milagros María (eds.), *Mediación y solución de conflictos*. (Madrid, Editorial Tecnos).
- ZACARÍAS ORTEZ, Eladio (2000): *Así se Investiga. Pasos para hacer una Investigación*. (El Salvador, Editorial Clásico Roxil).
- ZEHR, Howard. (1990). *Changing lenses. A new focus for crime and justice*. Scottsdale. Herald Press. En OLALDE, Alberto (2006): “Justicia Restaurativa y mediación en el ámbito penal”. *Apuntes Máster de mediación familiar y social de la Universidad de Murcia*. Disponible en http://servicios.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/102/APUNTES%20ALBERTO%20OLALDE%5b1%5d%5b1%5d_1.pdf [Fecha de consulta: 21 de abril de 2014].