

**LA MEDIACIÓN EN EL DERECHO PENAL DE ADULTOS: UN ESTUDIO
SOBRE LA EXPERIENCIA PILOTO EN EL JUZGADO DE LO PENAL Nº 20
DE MADRID**

Esther Pascual Rodríguez
Abogada y mediadora

*"Cómo hacerte saber que siempre hay tiempo
Que uno sólo tiene que buscarlo y dárselo.
Que nadie establece normas salvo la vida,
Que la vida sin ciertas normas pierde forma,
Que la forma no se pierde con abrimos,
Que abrimos no es amar indiscriminadamente,
Que no está prohibido amar,
Que también se puede odiar,
Que el odio y el amor son afectos,
Que la agresión porque sí hiere mucho,
Que las heridas se cierran,
Que las puertas no deben cerrarse,
Que la mayor puerta es el afecto,
Que los afectos nos definen,
Que definirse no es remar contra la corriente,
Que no cuanto más fuerte se hace el trazo más se dibuja,
Que buscar un equilibrio no implica ser tibio,
Que negar palabras implica abrir distancias,
Que nadie quiere estar solo,
Que para no estar solo hay que dar,
Que para dar debemos recibir antes,
Que para que nos den hay que saber también como pedir,
Que saber pedir no es regalarse,
Que regalarse es, en definitiva, no quererse,
Que para que nos quieran debemos demostrar qué somos
Que para que alguien sea hay que ayudarlo,
Que ayudar es poder alentar y apoyar,
Que adular no es ayudar,
Que adular es tan pernicioso como dar la vuelta la cara
Que las cosas cara a cara son honestas,
Que nadie es honesto porque no roba,
Que el que roba no es ladrón por placer,
Que cuando no hay placer en las cosas no se está viviendo,
Que para sentir la vida no hay que olvidarse que existe la muerte,
Que se puede estar muerto en vida
Que se siente con el cuerpo y con la mente
Que con los oídos se escucha,
Que cuesta ser sensible y no herirse,
Que herirse no es desangrarse,
Que para no ser heridos levantamos muros,
Que quien siembra muros no recoge nada,
Que casi todos somos albañiles de muros,
Que sería mejor construir puentes,
Que sobre ellos se va a la otra orilla y también se vuelve,
Que volver no implica retroceder,
Que retroceder también puede ser avanzar,
Que no por mucho avanzar se amanece más cerca del sol,
¿Cómo hacerte saber que nadie establece normas salvo la vida?"*

Mario Benedetti

1.- Introducción.

Pertenezco a la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos de Madrid, en la que trabajo como mediadora abogada en el ámbito penitenciario y penal, junto con otros compañeros también expertos en mediación y que pertenecen a diferentes ramas profesionales (psicología, enseñanza y abogacía). Me inicié en el campo de la mediación en el ámbito de la ruptura de pareja, trabajando durante años en un Centro Público de Cuenca. Tras varios años en dicho Centro y con la experiencia del ejercicio de la abogacía en la Jurisdicción Penal, me sumé al proyecto de Julián Ríos y que otros profesionales ya habían puesto en práctica –Asociación Apoyo en Madrid y experiencia en Cataluña- con el objetivo de potenciar la justicia restaurativa en detrimento de una justicia vindicativa que, lamentablemente hoy, goza de una importante popularidad. Desde la presencia en las instituciones del sistema penal como letrada fui observando que el proceso penal en su aplicación práctica causaba ciertas disfunciones generadoras de sufrimiento; consecuencias que Carnelutti definió como “miserias”, en su interesante monografía así titulada¹. Hablar de realidad penal y penitenciaria e intentar universalizar sus conclusiones es una osadía: nadie tiene el monopolio absoluto de la verdad ni es conocedor completo de la realidad; a lo sumo de una parte, más bien pequeña. El hecho cierto es que estamos ante un cúmulo de violencias que generan venganzas, odios y reproducen los conflictos. El sistema penal, las instituciones y personas que lo definen, enmarcan y aplican, forman un poliedro de múltiples caras. Tener una visión global de todas y hacer una valoración ponderada de la realidad es una tarea difícilísima incluso para un observador participante (policía, juez, fiscal, abogado, víctima, infractor, funcionario de prisiones...). Es sencillo comprender la dificultad de la elaboración intelectual de los sistemas y fenómenos sociales, cuyo proceso pasa por varios filtros antes de su elaboración: interés público y político de la institución en la que se trabaja, ideología personal, experiencias vitales, clase social, influencia de medios de comunicación, entre otros muchos.

El derecho penal cumple una función concreta en el sistema social. La ley y la doctrina penal se han encargado en cada etapa de definirla y expresarla –retribución, prevención general (positiva y negativa) y reinserción social-. Son las funciones declaradas. Frente a ellas surgen espacios de sombra que se escapan al ciudadano y a la mayoría de los operadores jurídicos. Estos espacios generan información importante, pero el legislador, aun conociéndola, la desoye en su tarea de creación de las normas penales. Zonas de la realidad sin iluminar, en los que penetrar y hacerse presente es tarea nada fácil. Es aquí donde surge el enfrentamiento entre lo declarado y lo oculto; la tensión entre la legalidad y una parte de la realidad: el derecho penal desde los fines legales y el derecho penal desde las consecuencias de su aplicación.

Con la mediación pretendemos reducir al mínimo la violencia tanto interpersonal como la ejercida por la institución penal y penitenciaria. La dinámica violenta del sistema penal en la intervención ante la violencia personal, incrementa ésta hasta límites difícilmente asumibles por la dignidad humana. La violencia y la incomprensión hacen del sistema penal, a pesar de ser un instrumento necesario, un encuentro de perdedores. Pierden las víctimas y sus familias que ven como el actual sistema procesal no repara el daño sufrido (a lo sumo, si el infractor tiene bienes, el pago de la responsabilidad civil),

¹ CARNELUTTI, *Las miserias del proceso penal*. Edit. Temis. 2006.

ni les escucha, ni acoge, ni reconoce, ni les posibilita un encuentro verdadero y seguro con el infractor. Debe acudir al juzgado y someterse a una agotadora y ritualista parafernalia procesal difícil de comprender. Al final, no recibe una explicación y se le sustrae el elemental derecho a la verdad, una verdad que está en no pocas ocasiones en manos del agresor. Termina desconociendo el futuro que le espera a la persona condenada y el porqué a él se le eligió como víctima o si lo volverá a ser en un futuro más o menos cercano. Estoy convencida de que muchas víctimas pierden humanamente, y solamente le queda el sentimiento de venganza y la responsabilidad civil, si el infractor tuviera dinero. Pierden el infractor, su familia y amigos. El primero se ve condenado a una experiencia incierta en el tiempo, no sólo de privación de libertad, sino de destrucción física, psíquica y relacional. Pierde la seguridad ciudadana, porque los delitos y la reincidencia, con las políticas de ley y orden en detrimento de las políticas de cohesión y justicia social, aumentan, aunque desde la tribuna política los mensajes sean los contrarios. Pierden los jueces que son incomprendidos en su difícil tarea de juzgar; son escasamente apoyados por su órgano de representación, en nada escuchados por el Ministerio de justicia y, sometidos, ante situaciones complejas, a críticas y acoso público de los medios de comunicación. Pierden los funcionarios de prisiones que, ante la masificación de las cárceles, ven como apenas pueden desarrollar su trabajo en unas mínimas condiciones de seguridad personal y de eficacia profesional. Perdemos todos, salvo el interés de una determinada “clase política” que a través de mensajes públicos y de modificaciones legales, huérfanas, éstas, de previos estudios científicos, y guiadas por intereses electoralistas, intentan esconder una realidad que para algunos se nos antoja bien distinta.

Ante esta situación, decidimos aportar nuestra reflexión y ponerla en práctica. La primera experiencia que llevamos a cabo fue la mediación en el ámbito penitenciario para personas presas que han tenido conflictos interpersonales. Los resultados aportan optimismo. La reducción de violencias personales, la transformación de la respuesta violenta por la dialogada y el aprendizaje de respuestas no violentas nos conducen a un nuevo horizonte: el abandono de la cárcel conservando su demoledora estructura intacta, pero vacía de personas. Sin duda esta afirmación está tan alejada de la realidad actual que puede resultar hasta irrisoria, pero algunos seguimos confiando en la capacidad de las personas para transformar los espacios, las estructuras, desde las claves que nos unen: la resistencia, la constancia, la verdad, la valentía, el coraje y la no violencia. Esta experiencia se está desarrollando gracias a un grupo de personas que nos unimos en la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos de Madrid.

La segunda, y es el objeto de esta ponencia, se trata de un trabajo en mediación penal que estamos desarrollando desde octubre de 2005 en la jurisdicción penal de adultos, a través de un acuerdo de la Asociación de Mediación y Pacificación de Conflictos con el Servicio de Planificación del Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía de Madrid. La experiencia se ha desarrollado en el Juzgado de lo penal num. 20 de Madrid, y en los Juzgados de Instrucción 32 y 47 de Madrid. Comenzamos esta andadura en una reunión entre Félix Pantoja, vocal del CGPJ, Ramón Sáez, Magistrado del Juzgado de lo penal num. 20 de Madrid, Justino Zapatero, fiscal, Julián Ríos, abogado-mediador y profesor de Derecho Penal y la que suscribe. Diseñamos un protocolo inicial de trabajo y organizamos un grupo de reflexión; se incorporaron tres fiscales más, Teresa Olavarría, Carmen de la Fuente y María Jesús Raimunda, apoyados por Manuel Moix, Fiscal jefe de Madrid, así como dos abogados mediadores: Alfonso Bibiano y Rosa Garrido, y la secretaria del JP 20, Concha Sáez. Entre todos diseñamos

el protocolo procesal de intervención en esta experiencia piloto con el objetivo de intervenir en las fases de enjuiciamiento e instrucción por delitos, en el enjuiciamiento por faltas y para, posteriormente, compartir y contrastar la experiencia mediadora en el desarrollo de un curso que, desde el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado, se organizó en noviembre de 2006.

Comenzamos la experiencia en enero de 2006, concretamente el día 4, y hasta el mes de febrero de 2007, hemos trabajado en 23 casos, habiendo obtenido un resultado positivo respecto al proceso de mediación, en 14. Es una experiencia breve, pero es lo suficientemente alentadora pues nos confirma que la mediación penal es realmente posible; y, además, nos ha permitido ir elaborando protocolos de actuación desde la reflexión práctica respecto de las distintas situaciones con las que nos vamos encontrando.

En esta ponencia pretendo contar la experiencia piloto de la mediación llevada a cabo en el Juzgado de lo Penal número 20 de Madrid, con la colaboración de la Fiscalía del TSJ, así como transmitir la ilusión y el entusiasmo por instaurar la mediación en el proceso penal, en cualquier tipo de fase. Los protagonistas de los conflictos son las partes que los sufren, bien desde la perspectiva de la víctima, bien desde la perspectiva del infractor, y se les debe brindar la oportunidad de participar en la resolución del mismo de una forma más activa que la actual. La mediación no es la fórmula milagrosa para desatascar los Juzgados, evitar los juicios, y resolver todos los asuntos que se tramitan día a día en los Juzgados. La mediación es un instrumento que ayuda a paliar alguna de las deficiencias del sistema penal en un determinado número de supuestos, por el momento en pocos, esperemos que con el tiempo más.

2.- Análisis de la experiencia desde la perspectiva del mediador.

2.1.- Fase de contacto.

Mi trabajo comienza con una llamada de Concepción Sáez, la Secretaria Judicial, en la que me informa de la derivación de un caso al proceso de mediación. El siguiente paso es ir a recoger el expediente -que ha sido seleccionado por el Juzgado con el visto bueno del Fiscal- y ponerme en contacto con las partes. La secretaria me informa que ya se ha puesto en contacto con el abogado defensor del acusado y con la acusación particular en su caso, habiendo dado ambas partes su consentimiento, pues sin éste el proceso no puede comenzar, es un requisito esencial. Me informa a su vez si se han remitido las cartas a la víctima y al acusado, informándoles sobre la mediación. A partir de la fecha de expedición de las cartas tengo 5 días para proceder a la llamada telefónica e iniciar el contacto con las partes.

El expediente que me entrega el Juzgado contiene las declaraciones de la víctima y del acusado, los escritos de acusación y de defensa, los documentos periciales, y por supuesto los datos telefónicos de ambas partes.

Transcurridos los 5 días desde la expedición de la carta, procedo a realizar la llamada. Primero llamo al acusado. Ésta ha sido una de las grandes dificultades del proceso: contactar con el acusado. El teléfono que proporcionan no suele ser el

correcto, pues han cambiado de número, o lo han dado de bajo, o en caso de que sea el correcto la familia desconfía y suele bloquear la comunicación. También sucede que no consta ningún número de contacto en la causa y sí una dirección, lo que dificulta aún más el contacto con el acusado. Esta primera barrera se nos ha dado en varios casos y el contacto con el acusado ha sido imposible; intuyo que de haberlo conseguido la mediación hubiera sido posible.

En aquellos casos en los que el contacto vía telefónica fue posible, los acusados en el inicio se mostraron confusos, temerosos y desconfiados, aunque accedieron casi en su totalidad a entrevistarse personalmente conmigo, mostrando ya desde esta fase buena predisposición hacia la mediación.

Una vez fijada la fecha de entrevista con el acusado, procedía a llamar a la víctima. El contacto con ésta ha sido en todos los casos mucho más fácil. Los teléfonos que figuran en la denuncia son los reales. Al haber hablado con el acusado y conocer su parecer sobre la mediación, a la víctima ya le podía informar sobre el comienzo de la misma o, sobre su conclusión. En todo caso hay que llamarla para informarla, pues han recibido una carta que necesita una explicación.

Hay una cuestión que quiero resaltar. Las víctimas en su mayor parte entendieron la carta y el sentido de la misma, lo que denota que tienen cierto nivel cultural, mientras que la mayor parte de los acusados no lograron entender el contenido de la misma ni su finalidad, lo que pone de manifiesto sus carencias culturales.

Lo que sí suelen manifestar las víctimas en la fase de contacto es su sorpresa ante el cercano enjuiciamiento del hecho que denunciaron. Piensan que la justicia después de tantos años ya se ha olvidado del asunto, así que suelen sorprenderse con la carta del Juzgado, con mi llamada y ante todo con la celebración del juicio.

Las víctimas también muestran su predisposición a entrevistarse conmigo personalmente.

Suelo adaptarme a los horarios de ambos para que el proceso de mediación no les suponga un esfuerzo extraordinario en sus rutinas, más allá de lo que el proceso penal les exija. Estas entrevistas se han llevado a cabo en un despacho que nos han proporcionado en la Fiscalía de Guardia, para dotar de oficialidad al proceso. El horario ha variado en función de cada caso, pero ha sido muy amplio, desde las 9 de la mañana hasta las 9 de la noche.

2.2.- Fase de acogimiento -entrevista individual-

En las entrevistas individuales con las dos partes, procedo de la misma manera: me presento, les explico el estado del proceso penal y su posición, el concepto de mediación, sus fases, la finalidad de este proceso, las ventajas de someterse al mismo, mi papel como mediadora, las reglas de la mediación y sus principios (voluntariedad, oficialidad, confidencialidad, gratuidad y flexibilidad). Una vez que me cercioro de que han entendido todo lo que les he manifestado, les escucho ampliamente, como nunca nadie les ha escuchado desde el ámbito de la justicia, sin prisas, sin centrarme

exclusivamente en los hechos, aplicando la técnica de la escucha activa, ganándome así, su confianza. No reprocho, ni cuestiono, cuentan con el tiempo razonable que necesiten. Algunas veces reconduzco los temas, pero ante todo permito que se expresen libremente.

Cuando han terminado volvemos a identificar las ventajas del proceso de mediación, sus fases y las reglas, firmando a continuación el **documento de consentimiento informado**, que adjunto como documento.

En esta entrevista, que suele durar aproximadamente 1 hora, me ayudo de un **cuestionario** que hemos elaborado y que adjunto como documento. El cuestionario es el mismo para el acusado que para la víctima y a través de él se obtienen datos relevantes para poder llevar a cabo el proceso de encuentro dialogado.

Al terminar esta fase entrego al acusado un **documento guía sobre la mediación**.

Cuando ya me he entrevistado con las dos partes valoro si es positivo para las dos partes juntarse, o si por el contrario puede ser perjudicial, en cuyo caso cerraría el expediente.

De esas entrevistas puedo extraer las siguientes conclusiones -basándome en las respuestas del cuestionario-:

En cuanto a las víctimas:

- Desconocen que el hecho que denunciaron vaya a ser enjuiciado. Piensan que la justicia después de tantos años transcurridos desde los hechos ya se ha olvidado del asunto.
- Desconocen que el Ministerio Fiscal les vaya a representar, y el trabajo que éstos desempeñan. Tampoco saben que les corresponde una indemnización, y cuando conocen la pena que el Fiscal solicita en el su escrito de acusación suelen quedarse perplejos ante la desproporción por los hechos sufridos.
- No creen en la justicia.
- Las víctimas mayores de 40 años suelen ser más sensibles, muestran más empatía, más benignidad; poseen sentimientos más pietistas, y expresan menos necesidad de venganza que la transforman en ofrecer oportunidades de educación y de igualdad. Desean que la justicia eduque y que dé oportunidades para el cambio.
- Algunas víctimas menores de 23 años sólo quieren venganza. Desean que los delincuentes vayan a la cárcel y que "se pudran" dentro. No empatizan, no desean conocer la historia vital del acusado, y sólo quieren el dinero de la responsabilidad civil cuando se han enterado de que les corresponde. No ven a los acusados como personas, sino como delincuentes merecedores de castigos imperdonables, y no desean encontrarse con el acusado ni en la mediación ni en el juicio.
- Las víctimas entre 24 y 40 suelen ser las más miedosas. Temen que los acusados se venguen por sus denuncias. Normalmente son personas "ahogadas" por su situación económica, pues están en pleno pago de sus hipotecas por casas, vehículos, etc... Le dan importancia a la responsabilidad civil -no como algo

educativo- pues necesitan ese dinero, pero a su vez, sí empatizan, y son sensibles. Se muestran reacias a enfrentarse a sus agresores, pero no niegan y son capaces de ver lo ventajoso de someterse al encuentro dialogado. Necesitan una entrevista individual más larga que el resto de participantes, y son muy expresivos.

- Las víctimas sean de la edad que sean son muy puntuales. Suelen ser educadas y respetuosas. Nunca faltan a una cita.
- Todas las víctimas desean tener el "permiso" de su familia y allegados para someterse al proceso, aunque algunas lo inician a escondidas de sus padres, parejas, hijos, etc, por temor a que les reprochen lo que han hecho: encontrarse cara a cara con su agresor, aceptar su perdón, conocer su historia, y charlar con él, darle la mano o incluso un abrazo.
- Las víctimas -padres o madres- se proyectan pensando en que sus hijos podrían estar en la situación de los acusados, y al verse cara a cara con sus agresores ven a sus hijos en esa sala. Pocas víctimas logran reprimir el llanto.

En cuanto a los acusados:

- Suelen ser impuntuales, siempre aduciendo problemas de salida de los trabajos. Su visión del tiempo no tiene nada que ver con sus dimensiones reales.
- Reconocen casi en su totalidad los hechos por los que son acusados, aunque suelen engañar en algo u ocultar la mecánica de los hechos, no por mentir, sino por vergüenza.
- Empatizan con la víctima sin problemas y son capaces de ver el daño que han hecho.
- Se sorprenden tremendamente cuando se les informa acerca del miedo por las represalias de la denuncia que sienten las víctimas. Nunca se les ocurrió hacer daño a su víctima por haberle denunciado. No consideran culpables a las víctimas si son condenados. Saben asumir su propia responsabilidad y funcionan desde el criterio de "quien la hace la paga".
- Los "delincuentes" primarios suelen ser vergonzosos, no creen en la suspensión de la condena, no se atreven a mirar a la víctima a la cara y logran contener el llanto con cierto esfuerzo.
- Algún "delincuente que ha tenido varios roces con la justicia sin ser técnicamente reincidente" mira a la administración de justicia sin temor. Cree firmemente que a prisión en España sólo se va por cosas muy graves y por un tiempo breve y limitado. No empatiza, y no se considera responsables de sus hechos, le devuelve toda la responsabilidad a sus víctimas. Considera excesivos los pagos de la responsabilidad civil y confía en declararse insolvente para no pagar.
- El 90 % de los acusados proviene de sectores marginales o con cierto desarraigo: gitanos, inmigrantes, toxicómanos, sin apoyo familiar y sin recursos sociales, económicos y personales.
- Tampoco creen en la justicia, exceptuando los gitanos.
- Son en la mayor parte de los casos -en todos los expedientes que hemos visto, menos en 2- hombres y jóvenes.

2.3.-Fase de encuentro dialogado -negociación del acuerdo-

Tras las entrevistas individuales y con el permiso de ambas partes procedemos a entrar en la fase de encuentro dialogado. Esta fase es la más compleja por el contenido emocional que tiene. Normalmente el acusado y yo nos adaptamos a la hora que haya fijado la víctima. Suelo estar con la víctima en el despacho y cito al acusado 5 minutos después. Llamo a la puerta -pues ya conoce el despacho de la entrevista individual- y entra. Al principio no se miran. Se dan la mano cuando les presento por sus nombres. Les siento al lado para que no estén enfrentados y se confronten con sus miradas. La víctima suele sentir nerviosismo acompañada de temor, mientras que los acusados muestran sensibles síntomas de vergüenza.

Les explico en qué fase nos encontramos del proceso de mediación, y en qué fase del proceso penal. Les hago ver las ventajas que pueden obtener ambos si llegan a un acuerdo y les recuerdo las reglas de la mediación. También les agradezco su participación y su valentía. Vuelvo a garantizarles la confidencialidad y la voluntariedad del proceso. Resumo brevemente y siempre con su permiso, lo que me contaron en la entrevista individual, dando la palabra al acusado para que hable sobre los hechos, ayudándoles a expresar emociones, pues los acusados no tienen muchos recursos lingüísticos. Cuentan porqué lo hicieron, cómo lo hicieron, su situación antes de hacerlo, su situación actual, y como se sentían y se sienten, también les hago contar sus dudas y sus temores. A continuación le doy el turno de palabra a la víctima que cuenta cómo vivió el delito, cómo se enteró y lo que le ha generado en su vida, sus miedos, sus incertidumbres, sus sentimientos, sensaciones y deseos. También su situación actual y la anterior a los hechos. Suelen llegar a una verdad común que ambos aceptan. Terminan mirándose a los ojos, y mi presencia ya no es vital. Mi papel en esta fase es actuar como un vehículo reductor, pero los protagonistas son ellos.

En esta fase es tarea del mediador conseguir que las partes enfrentadas por el delito dialoguen sobre los hechos, llegando a una verdad común que los dos acepten, así como que expresen libremente sus sensaciones y sentimientos ante el otro, para que, así puedan llegar a un acuerdo que satisfaga tanto a la víctima, como al acusado. Las dos partes han de ganar, pues esta es la clave de la imparcialidad y neutralidad que marcan el sentido de la mediación. Para llegar a estos fines son necesarios unos medios que el mediador debe conocer y dominar, y que denominamos criterios de intervención y no técnicas de negociación. Preferimos identificarlas con la primera denominación, pues el encuentro entre la víctima y el acusado no es una negociación, sino un encuentro conciliador. Es cierto que ambas partes han de llegar a un acuerdo común que satisfaga sus pretensiones, pero ese pacto final ha de ser presentado ante el Juez, por lo que la libertad de actuación de las partes está delimitada por el propio proceso penal, que posteriormente va a condenar al acusado y a ejecutar la reparación de la víctima, por ello es que este encuentro no recibe la denominación de negociación y sí de encuentro dialogado, toda vez que en muchas ocasiones el acuerdo económico al que hay que llegar -indemnización económica- lo fija el Ministerio Fiscal y es innegociable.

Para llevar a cabo este encuentro y conseguir llegar a un acuerdo reparador se necesitan una serie de técnicas -siempre presididas por la escucha activa- que ayudan a entablar el dialogo inexistente entre las partes. Dichas técnicas o criterios son los siguientes:

- **Unificación de las versiones de los hechos.** Cada parte explica qué sucedió, qué vió, qué hizo, qué dijo. Una vez que se llega a una historia común se pasa a la siguiente técnica.

- **Análisis de los sentimientos.** Cada parte explica cómo se sentía antes del delito, cómo era su situación, cómo vivió el delito, qué sentimientos había mientras cometía el ilícito o mientras lo estaba sufriendo, qué sensaciones se han instalado en su interior desde el delito. Es muy importante que tanto la víctima como el acusado hablen a fondo de esto, trabajando de esta forma la empatía. Normalmente las víctimas se suelen expresar mejor y saben poner nombre a los sentimientos, mientras que con los acusados sucede todo lo contrario. Por ello, el mediador debe ir reconduciendo la conversación y ayudando al acusado a que se exprese, por medio de la técnica de preguntas o del parafraseo.

- **Identificación de las ventajas del proceso de mediación por parte de ambos,** antes de iniciar la negociación del acuerdo. Como son: evitar el juicio sobre la inocencia/culpabilidad del acusado, poder atenuar la pena, quitar los miedos, acudir al acto de la vista relajado sin las tensiones de enfrentarse a las preguntas del Juez, Abogado defensor, Fiscal, al acusado, etc; obtener la efectiva indemnización, tener suspendida la pena, etc...

En el momento de fijar el acuerdo, hay que tener en cuenta las siguientes técnicas:

-**Separar a las personas del conflicto.** Esta clave es importante para no reproducir el esquema estigmatizador del sistema penal cuando le otorga el calificativo negativo y reductivo de delincuente. La dificultad para cambiar aparece cuando las personas se identifican con lo que hacen o con la etiqueta social impuesta. De ahí la importancia de trabajar con métodos que otorguen confianza a las personas para superar los estigmas sociales negativos.

-**Centrarse en los intereses y no en las posiciones.** La posición es una postura que la persona decide por sí misma y tiene un fundamento emocional. De la posición inicial en el conflicto surge necesidades básicas: no quedar mal, no perder imagen, no hacer lo que los demás no harían. Las posiciones encubren las necesidades reales de las personas en conflicto. Estas necesidades se denominan intereses y se encuentran en el ámbito racional. Trabajar desde la búsqueda de los intereses es una manera útil de poder encontrar soluciones que satisfagan a las dos partes. Se exige que, previamente, las emociones queden bien “arropadas”. Nunca se deben inventar intereses, ni tampoco hacer hipótesis. Lo importante en este punto es conocer bien los intereses personales (cuantitativos y cualitativos) y los de “la parte contraria”, y eso se puede hacer por medio de la escucha activa, la observación, la técnica de preguntas y la confirmación.

-**Utilización de criterios objetivos.** Consiste en el uso de criterios que no influyan en la imagen subjetiva de cada una de las partes ni se enfrente a la imagen personal, ni a la ideología, condición cultural o religiosa. Hay que recordar que en la mediación no se intenta cambiar las formas de pensamiento o ideas, sino se tienden a buscar soluciones al conflicto. Hay que tener cuidado por la respuesta que exprese la parte enfrentada ante una posición subjetiva que es abiertamente injusta o desproporcionada; normalmente intentará sacar partido de la posición manifestada por la otra parte y, además, buscará encontrar en el mediador cierta complicidad. El mediador nunca puede utilizar algún gesto facial que exprese repudio o complicidad respecto de las versiones expresadas.

Este hecho limita la neutralidad y la imparcialidad. Si se cierra el dialogo y comienza una contienda violenta, hay que cambiar de tema lo antes posible o dar por finalizada/aplazada la sesión.

-Invención de opciones en beneficio mutuo. Las partes tienen que generar ideas que aporten solución final al conflicto siempre que respeten intereses comunes; se deben expresar sin hacer valoraciones ni juicios. El objetivo último consiste en la búsqueda de aquellas en las que ambas partes puedan resultar beneficiadas. Todas ellas pueden ser válidas. Deberán concretarse, al menos, en tres. A este método se le conoce comúnmente con el nombre de lluvia de ideas.

-Evaluación de las alternativas al acuerdo. Es importante ir evaluando los logros alcanzados en función de los intereses de las partes, valorando los costos y beneficios de cada alternativa.

Para poder poner en práctica los criterios anteriores y con el objetivo de ir llegando a acuerdos de solución es necesario el conocimiento objetivo de la situación conflictiva, así como la percepción subjetiva que las partes tienen de la misma. De esta forma, permitiendo que emerja toda la información, así como la vivencia subjetiva del conflicto, las partes pueden llegar a comprender (empatizar) y ceder en las posiciones personales en búsqueda de acuerdos que ahonden en los intereses comunes. Asimismo, se hace necesario que el mediador vaya conociendo toda la situación para poder ir facilitando la negociación. Para ello, existen algunas técnicas (siempre acompañadas de espontaneidad, buen humor e imaginación) que se pueden emplear. La escucha activa es un instrumento común, dentro de la que parafrasear es un aspecto esencial (parafraseo: Es una técnica utilizada en la escucha activa. Consiste en repetir algunas de las ideas, o las últimas palabras de quien habla. De esta forma la persona tiene la certeza de que se le está comprendiendo). Existen varios tipos de preguntas:

-Preguntas informativas/abiertas: Se utilizan para que el mediador pueda obtener más información o para que alguna de las partes llegue a un conocimiento más preciso de lo que está ocurriendo a la parte contraria. Ej: *¿Cómo entraste en la casa?*

-Preguntas clarificadoras: Las puede utilizar el mediador para aclarar algún término, cuestión o idea que necesite ser concretada o precisada. Ej: *¿qué quiere decir que le temes?, ¿por qué?*

- Preguntas justificativas: Se pueden utilizar para pedir razón o fundamento de una de las afirmaciones realizadas por la persona. Ej: *¿en qué te basas para decir que necesitabas dinero?*

- Preguntas circulares: Son aquellas que puede hacer el mediador para hacer comprender a una parte las decisiones o posiciones de la otra, a través de un cambio de papeles o de posición. Ej: *¿Tú en su situación que harías?*

- Preguntas creativas: Pueden servir al mediador para abrir nuevas posibilidades de solución cuando la negociación o un aspecto concreto se obstruye. Ej. *Supongamos que estás casado y entran en tu casa para robar todo aquello de valor que te ha costado mucho conseguir, ¿Qué hubieses hecho?*

- **Preguntas reductoras.** Tienen como finalidad reconducir la negociación cuando se ha obstruido para reconducirla hacia otra postura o ámbito y que la comunicación continúe.

- **Preguntas de cierre.** Se pueden utilizar para concluir un tema de disputa o un aspecto de la negociación con el objetivo de concretar una decisión. Ej. *Entonces ¿queda claro que lo tienes que hacer cargo es pagar veinte euros al mes?*

Una vez que las partes han llegado a una verdad común y se ha empezado a negociar el acuerdo reparador existen una serie de técnicas que ayudan a concluirlo de forma positiva, como son:

- **Resumen estratégico.** Sintetizar los logros a fin de que las partes puedan avanzar en la negociación. El resumen estratégico refuerza a las partes cuando éstas han quedado atascadas en algún punto de la negociación. Es importante recordar que “haber decidido iniciar el proceso” ya es un avance.

- **La normalización.** Cuando las personas creen que su problema es único, sólo ven soluciones concretas. Ello genera resistencia al cambio, por miedo. Cuando vemos que el conflicto es normal, común y que le ocurre al resto de la gente, la tranquilidad que ello genera nos abre a la posibilidad de visualizar el cambio y la solución como algo normal dentro de la dinámica de la vida. Informar a las partes de que por esta experiencia ya han pasado más personas les tranquiliza, y anunciarles los acuerdos a los que se ha llegado en otros casos les ayuda a tomar una determinación.

- **El enfoque hacia el futuro.** Se trata de centrar la conversación en lo que quieren hacer, no en lo que hicieron. Cuando las partes se centran en lo que uno hizo o dejó de hacer, se pueden cerrar las posibilidades de acuerdo porque emergen emociones negativas que eclipsan las salidas racionales. Por tanto, construir hacia futuro es una clave de salida cuando las negociaciones se atascan.

- **En caso de que las situaciones sea conflictivas.** Es importante utilizar un lenguaje sin hostilidad para ayudar a salir de posiciones rígidas, mostrar satisfacción por la marcha de las negociaciones, controlar la liberación de tensión delante del mediador, clarificar las necesidades de las partes, generar confianza en el proceso y sugerir propuestas que eviten la apariencia de la derrota.

2.4.- Fase de acuerdo.

Llega la última fase. Se inicia tras el encuentro dialogado denominándola de conclusión o toma del acuerdo. Les invito a que sean ellos los que busquen soluciones para el acuerdo; cuando no lo hacen les sugiero alguna idea alternativa, además de la reparación económica. Entre todos solemos enunciar diversas posibilidades de reparación no económica, para que ellos escojan la que más se adapte a sus posibilidades y necesidades. La reparación es vital para la tranquilidad de las víctimas, ya sea en sentido económico o en sentido simbólico, pero necesitan que los acusados demuestren su verdadero arrepentimiento. Cuando ambas personas están de acuerdo, plasmamos lo acordado por escrito y lo firmamos todos los presentes. Les proporciono una copia y les felicito. Suelen despedirse ya con un apretón de manos y una sonrisa. Estas dos fases que van unidas suelen durar una hora aproximadamente. En algunos casos ha

habido que hacer varios encuentros dialogados, pero esto ha sido así en las faltas, pues el contenido emocional es más intenso, pues normalmente el denunciante y el denunciado se conocen por lo que hay una historia previa que hay que trabajar.

Normalmente, cuando esta fase ha finalizado, me quedo con la víctima, que es la parte más vulnerable para sosegar su estado. Casi todas las víctimas afirman sentirse mucho mejor tras el proceso; la ansiedad que les generaba la idea de ir a juicio y declarar contra el acusado sin conocerle ha desaparecido, así como el miedo a que les suceda algo por venganza. También manifiestan que podrán moverse libremente por el barrio sin temor a encontrarse con el acusado. Suelen decirme que no se imaginaban al acusado de esa forma.

2.5.- Fase de seguimiento.

Una vez finalizada la mediación, con o sin acuerdo, realizo un informe breve y conciso al que adjunto el acta de acuerdos adoptados -lo adjunto como documento anejo- que entrego personalmente a la Secretaria Judicial para que continúe el procedimiento por la vía ordinaria y procedan al señalamiento del juicio.

El seguimiento consiste en velar por el efectivo cumplimiento del acuerdo. Depende del contenido de éste, el seguimiento lo hace el Juez, la Secretaria Judicial, el Fiscal o el mediador. Siempre interesa que sea un acuerdo que se pueda cumplir, al menos en una buena parte, antes del juicio para cerciorarse de la efectiva reparación del daño.