



Projecte de Final de Grau

PUBLICITAT I RELACIONS PÚBLIQUES

LA JUSTÍCIA JUVENIL RESTAURATIVA A SANTA EUGÈNIA

PROPOSTA DE COMUNICACIÓ

AUTORA: Estel Xifra Barceló

TUTOR: Raul Calvo Soler

DATA: 10 de juny de 2016



“L’home neix bo i la societat el corromp”

Jean-Jaques Rousseau

AGRAÏMENTS

Al Doctor Raul Calvo Soler, tutor d'aquest Treball de Final de Grau, per el seu suport i guia al llarg del camí.

A tots els professionals i habitants del barri de Santa Eugènia que m'han dedicat un moment del seu temps per participar en el projecte, especialment a Alfons Mera, Imma de Melibrán, Quim Clavaguera i Coloma Ferran. Sense ells no hauria pogut realitzar el projecte.

A tots els professors i companys que han aportat el seu temps, coneixement, interès i ajuda per a què aquesta investigació arribés a bon port.

I, com no, a la meua família i amics que han estat al meu costat en els bons i els mals moments i m'han donat tot el suport que pogut per dur a terme aquest treball.

ÍNDEX

Índex de contingut

1. INTRODUCCIÓ	6
2. PLANTEJAMENT DE LA INVESTIGACIÓ	8
2.1 Pregunta inicial	8
2.2 Definició de l'objecte d'estudi	9
2.3 Objectius de la investigació	9
2.4 Hipòtesi	9
2.5 Justificació de la investigació	9
3. LA DELINQUÈNCIA	11
3.1 Què s'entén per delinqüència?	11
3.2 Què és delinqüència juvenil?	12
3.3 El delicte	13
3.3.1 Tipus de delictes	14
3.3.2 Quins factors influeixen a l'hora de delinquir?	14
3.4 Actors implicats en un delicte	15
4. EL MODEL DE JUSTÍCIA JUVENIL A CATALUNYA	20
4.1 Regulació catalana	20
4.2 El procés penal davant la jurisdicció	22
4.3 La delinqüència juvenil en xifres	26
5. LA JUSTÍCIA JUVENIL RESTAURATIVA	29
5.1 Programes de justícia juvenil restaurativa	32
5.1.1 Meta i objectius dels programes	32
5.1.2 Tipologies de pràctiques restauratives	33
5.1.3 Exemples de programes de restauració	36

6. DISSENY DE LA INVESTIGACIÓ I METODOLOGIA DEL TREBALL	41
6.1 Caracterització de la investigació.....	41
6.2 Població i mostra.....	43
6.2.1 El mostreig.....	44
6.3 Mètodes i tècniques de recollida d'informació.....	46
7. ANÀLISI I INTERPRETACIÓ DE LA INFORMACIÓ	48
7.1 ANÀLISI D'ENQUESTES.....	48
7.2 ANÀLISI DEL FOCUS GRUP.....	65
7.3 ANÀLISI D'ENTREVISTES.....	68
7.3.1 Alfons Mera.....	68
7.3.2 Quim Clavaguera.....	69
7.3.3 Imma de Melibrán.....	70
7.3.4 Coloma Ferran.....	71
7.4 ANÀLISI DAFO.....	71
8. LA PROPOSTA	73
9. CONCLUSIONS	91
BIBLIOGRAFIA	94
ANNEXOS	99

Índex de gràfics

Gràfic 1: Circuit del sistema de justícia juvenil.....	23
Gràfic 2: Fases del procés d'intervenció judicial.....	25
Gràfic 3: Nombre d'infraccions comeses per joves d'entre 14 i 17 anys d'edat a Espanya i a Catalunya entre el 2014 i el 1998.	27
Gràfic 4: Relació entre el percentatge de població d'estrangers respecte el total de residents a Espanya durant els últims 10 anys.	28
Gràfics dels resultats de les enquestes.....	49

Índex de taules

Taula 1: Nombre d'infraccions comeses per joves d'entre 14 i 17 anys d'edat a Espanya i a Catalunya entre el 2014 i el 1998.	27
Taula 2: Evolució d'immigració que hi ha hagut a Espanya durant els últims 10 anys	28
Taula 3: Comparació dels models de justícia: la restaurativa i la retributiva....	30
Taula 4: Metodologia i tipologia de la investigació social.....	42
Taula 5: Els barris de Girona on hi ha més inseguretat per part de les víctimes	43
Taula 6: Mostreig per les enquestes.....	46
Taula 7: Relació numèrica dels resultats de la pregunta n ^o 5 i de la..... n ^o 13 de les enquestes	65
Taula 8: Matriu DAFO.....	72

1. INTRODUCCIÓ

La delinqüència és, ha sigut i serà present a la societat durant molt temps. Com deia Jean-Jaques Rousseau, filòsof suís del segle XVIII: “l’home és naturalment bo, però actua malament forçat per la societat que el corromp.” Tots naixem innocents i bondadosos, però la societat, l’entorn que ens envolta i les experiències que ens ha tocat viure ens acaben fent ser d’una manera o d’una altra, ens acaben formant com a persona. És evident que nosaltres som i serem qui realment vulguem ser, només depèn de nosaltres, però a vegades ens veiem influïts per la societat que tenim al voltant.

Fa ja més de tres dècades que es van començar a implementar diversos tipus de jurisdiccions relatives als programes de justícia restaurativa en l’àmbit de la justícia penal, més concretament en els sistemes de justícia penal juvenil. En aquestes jurisdiccions s’ofereix una alternativa a la resolució encarada a la reparació i al diàleg entre les parts involucrades en el conflicte, intentant alleujar els processos judicials i reparar les conseqüències que ha provocat aquest enfrontament. Així doncs, neix una alternativa a la resolució dels conflictes: la justícia restaurativa.

Aquest treball és una proposta fictícia de promoció d’una campanya de comunicació. Caldrà tenir en compte que, hipotèticament, l’Ajuntament de Girona amb col·laboració de la Generalitat de Catalunya i la Universitat de Girona, promouen una iniciativa de justícia juvenil implementant un Programa de Justícia Juvenil Restaurativa al barri de Santa Eugènia de Girona. Així doncs, el meu paper en aquest projecte és el d’investigar la situació actual del barri i oferir una proposta o estratègia de comunicació per facilitar aquest llançament de “producte” en aquesta zona.

Quan es parli de producte a vendre s’entendrà com al Programa de Justícia Juvenil de Santa Eugènia que es pretén implementar.

Per a poder respondre les preguntes d’investigació i assolir els objectius plantejats, es partirà d’una recerca bibliogràfica sobre la justícia juvenil, més concretament la restaurativa, i d’entrevistes exploratòries per acabar de reforçar alguns conceptes i processos a partir de la vessant empírica i no tant teòrica. Les dades obtingudes d’aquestes entrevistes a professionals s’utilitzaran per dotar de veracitat i qualitat els resultats de la investigació. En aquest treball no es tractarà en profunditat cap tema relacionat amb la publicitat o amb les relacions públiques, o la comunicació en general, ja

que la justícia juvenil és un àmbit que es desvia per moltes branques com ara el dret, la sociologia, la psicologia...

Per tant, he considerat més oportú fer una investigació sobre la vessant jurídica d'aquest tema per aconseguir conèixer de primera mà "el producte que s'haurà de vendre".

Aquest és un projecte encaminat a donar una visió sobre com és el model de justícia juvenil a Catalunya, què és la justícia juvenil restaurativa i quina és la perspectiva o enteniment de la comunitat gironina, concretament del barri de Santa Eugènia, envers la delinqüència juvenil en general. Per extreure'n unes conclusions fiables serà necessari conèixer la opinió de diversos professionals del sector així com la de la població santaeugenenca.

A partir dels resultats obtinguts, proposaré una estratègia de comunicació que ajudi a assolir els objectius de comunicació per modificar, reorientar o simplement conscienciar la societat sobre un tema d'interès social el qual moltes vegades no es té en compte.

2. PLANTEJAMENT DE LA INVESTIGACIÓ

Aquest treball neix de la reflexió sobre la delinqüència juvenil, més concretament de la restaurativa, un model a priori molt beneficiós per les parts que participen en ell. Aquest és un sistema judicial desconegut per molta gent, fins i tot per mi mateixa abans de començar la investigació.

Si aquestes pràctiques restauratives són tan beneficioses per les parts implicades en un delictes, perquè no es promou més aquesta iniciativa? Què en pensa la comunitat respecte tot això? S'hi involucraria, o bé prendria part en un paper passiu i de rebuig?

Aquest projecte és una resposta fictícia a una necessitat de l'Ajuntament de Girona per implementar aquest model de justícia restaurativa al barri de Santa Eugènia. Una necessitat d'anàlisi de la situació del mercat i, depenent dels resultats que s'obtinguin, d'una estratègia de comunicació per potenciar-lo.

Així doncs, l'objectiu principal de la present investigació és el de respondre els interrogants plantejats a priori i, d'aquesta manera, oferir una proposta a mode de solució per assolir els objectius plantejats. És per aquest fet que he realitzat una pregunta inicial basada en la perspectiva o punt de vista de la comunitat del barri respecte el tema central de la investigació: la justícia juvenil restaurativa.

Els objectius i les preguntes plantejades s'han realitzat amb la fi de donar un fil conductor i encarar l'exploració i les recerques pertinents per aconseguir, finalment, realitzar la proposta de campanya.

Per aquesta investigació, es parteix de dues premisses que s'han pogut observar a partir de la implementació de programes de justícia restaurativa per Sud-Amèrica.

En primer lloc, que tot projecte de justícia juvenil restaurativa requereix de la participació de la comunitat. En segon lloc, que la comunitat acostuma a rebutjar participar en programes de justícia juvenil restaurativa. Així doncs, a partir d'aquestes sorgeix l'interrogant que cal descobrir amb aquesta investigació.

2.1 Pregunta inicial

Quina és la percepció de la comunitat del barri de Santa Eugènia envers la delinqüència juvenil?

2.2 Definició de l'objecte d'estudi

A través de la següent investigació es vol conèixer quins són els pensaments, opinions i punts de vista de la comunitat del barri de Santa Eugènia sobre la delinqüència juvenil i, al seu temps, buscar una proposta per aconseguir una bona rebuda del programa a la zona i una bona participació de la comunitat en la resolució dels conflictes seguint la filosofia de la justícia restaurativa.

2.3 Objectius de la investigació

Objectiu general

Identificar quines actituds, emocions o percepcions demostra la comunitat cap al col·lectiu de menors delinqüents en una comunitat qualificada com a segona potència de conflictes delictius de Girona.

Objectius específics

1. Donar a conèixer el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa. Aconseguir un enteniment sobre aquest nou model de justícia, fomentar-lo i fer que la societat el vegi tal i com és, amb els seus pros i contres.
2. Conscienciar a la comunitat que és necessari que hi hagi acceptació dels menors delinqüents i que se'ls brindi una segona oportunitat per conviure en una comunitat més unia i harmònica.
3. Aconseguir que la comunitat participi en el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa de Santa Eugènia.

2.4 Hipòtesi

Aquesta investigació parteix de la hipòtesi de que la comunitat rebutja la Justícia Juvenil Restaurativa perquè aquests programes no incorporen una estratègia de comunicació o d'imatge ben consolidada. No es ven aquest model de justícia com a un "producte" necessari i útil a la societat. Per tant, es necessiten diferents accions per promocionar-lo i aconseguir que la comunitat el conegui i que entengui que és essencial per la reeducació i una millor reinserció social del menor.

2.5 Justificació de la investigació

Evidentment, una campanya de comunicació social d'aquest nivell requereix una inversió econòmica important, a més de la necessitat de disposar d'un equip de professionals

especialitzats en protocol i organització d'esdeveniments, disseny gràfic, xarxes socials, disseny i programació web, planificació i organització estratègica de les accions, etc.

Aquestes justificacions, sumades a l'elevat cost del material i els recursos necessaris per dur-ho a terme, han acabat portant una sèrie de limitacions en aquest projecte. Així doncs, a partir de la investigació i l'anàlisi de la situació del mercat es farà una proposta fictícia en què no es contemplarà pressupost, timing ni, com a conseqüència, uns mitjans i suports determinats. Es farà una proposta de suport, però evidentment aquest podrà variar segons el pressupost que s'estableixi una vegada estigui aprovada a proposta per l'Ajuntament de Girona, promotor fictici del projecte.

3. LA DELINQUÈNCIA

3.1 Què s'entén per delinqüència?

Els éssers humans existim des de fa milions d'anys al planeta Terra. A mesura que han anat passant els anys hem anat evolucionant fins arribar a la societat actual. Aquesta és una societat regida per normes o lleis morals establertes per tal de procurar la pau i l'harmonia entre tots els ciutadans. Es tracta de que tots i cada un de nosaltres complim aquestes normes però, evidentment, podríem dir que aquest sistema es tractaria d'una utopia.

Si ens fixem en què proposa la *Real Academia Española* sobre la definició de delinqüència ens trobem les següents entrades:

“1. f. Calidad de delincuente.

2. f. Acción de delinquir.

3. f. Conjunto de delitos, ya en general o ya referidos a un país, época o especialidad en ellos.

4. f. Colectividad de delinquentes.”

Evidentment aquestes definicions són més que correctes, però realment no concreten o defineixen gaire acuradament què és exactament la delinqüència. Si seguim buscant més, com per exemple al “Diccionario Básico Jurídico”, trobarem una altra explicació del mateix concepte bastant més explicativa: *“Son delito las acciones y omisiones dolosas penades por la ley”*. Tanmateix, l'article VI del Codi Penal diu que s'entén com a delictes les “infraccions que la llei castiga amb penes greus”.

Si ens fixem en punts de vista de dos autors professionals del sector jurídic i criminòleg podem veure altres definicions per esbrinar de què es tracta la delinqüència. Segons Eduardo García Maynez (2002), la delinqüència és “la conducta resultant del fracàs de l'individu en adaptar-se a les demandes de la societat en la que viu”. Reforçant aquest pensament, el criminòleg César Herrero Herrero (2007) explica que la delinqüència és “un fenomen social creat pel conjunt d'infraccions contra les normes elementals de convivència produïdes en un temps i en un lloc determinats”.

Ambdós autors fan referència a conductes o accions dutes a terme per un individu (o un grup de persones) en una societat.

Per tant, tenint en compte les definicions anteriors podem concloure que la delinqüència és tota aquell acte, acció o conducta penat per llei i produït en contra de les “normes morals” d’una societat.

3.2 Què és delinqüència juvenil?

Tenint en compte la definició anterior, la delinqüència juvenil és, per tant, aquella conducta contrària a la llei que duguin a terme els joves de menys de 18 anys, és a dir, menors d’edat.

Entenem per justícia el respecte o compliment d’un conjunt de lleis establertes a partir d’uns valors referents al respecte, la igualtat i la llibertat que venen determinats per la societat. En cada comunitat o Estat aquesta justícia pot diferir segons creences o valors. Per tant, tenint en compte aquest concepte, la justícia juvenil és aquella justícia, o conjunt de normes determinades pels valors de la societat, que regula els delictes comesos per nens i adolescents.

Segons R. Loeber (1982), reconegut expert i investigador en comportament antisocial juvenil i delinqüència, consum de substàncies i problemes de salut mental, *“la conducta violenta dels joves agrupa un ampli ventall de conductes de diferent tipus com per exemple, robatoris, violència i vandalisme, piromania, mentides, absentisme escolar, fugides de casa i diversos tipus d’agressió contra l’entorn, les persones, els animals, (...).*

Aquesta conducta es presenta a edats des de la infància, passant per l’adolescència i arribant a la maduresa, passant de generació en generació”.

La responsabilitat criminal comença a una determinada edat però aquesta varia segons la regió o Estat al que ens referim. Aquesta responsabilitat depèn de molts factors, com ara la concepció que té la societat envers el menor, el menor o major grau de tolerància de la societat cap a infraccions comeses per menors, la tradició jurídica de cada país, les alternatives del sistema penal... Aquesta edat en què, teòricament, l’individu és considerat suficientment conscient i responsable per reaccionar penalment davant les conductes delictives dels menors pot modificar-se segons cada etapa i regió determinades.

Per exemple, a Espanya a partir dels 14 anys ja hi ha responsabilitat criminal, però a d’altres països l’edat establerta és a partir dels 7 anys.

Als seus inicis, segons la legislació dels tribunals tutelars de menors de 1948, qualsevol menor de 16 anys podia ésser subjecte d’aplicació de d’aquesta norma. Més endavant, amb la Llei Orgànica 4/1992 es va delimitar aquesta edat entre aquells menors que tinguessin

12 i 16 anys. Finalment, la Llei Orgànica 5/2000, que és l'actual reguladora de la responsabilitat penal dels menors a Catalunya, va optar delimitar aquest àmbit als majors de 14 anys però menors de 18.

És important destacar que, segons l'article 5.3 d'aquesta mateixa llei 5/2000, l'edat que cal determinar per saber si una persona entra dins l'àmbit de l'aplicació de la Llei és que tingui entre 14 i 18 anys en **el moment que comet el delicte** i que d'acord amb l'article 3 d'aquesta mateixa llei, s'estableix que els menors de 14 anys **mai** són responsables penals, sigui la que sigui indiferentment de la gravetat del delicte que hagin comès.

3.5 El delicte

Al parlar de delicte quasi tots els membres de la societat sabem que aquest terme fa referència a la realització d'un acte il·legal, d'un acte que pertorba l'ordre social o que lesiona un bé jurídic, és a dir, tots tenim una mínima idea sobre a què fa referència la paraula. Tanmateix, el nostre ordenament jurídic estableix que per considerar una conducta com un delicte aquesta ha de ser una conducta "típica, antijurídica, culpable i punible." La paraula prové del verb llatí *delinquere* que significa "apartar del bon camí" o "abandonar" i a l'article 10 del Codi Penal es defineix delicte a "totes les accions i omissions doloses i imprudents penades per aquesta llei".

Fins no fa massa, podríem distingir dos tipus d'infracció: la falta i el delicte.

El Codi Penal espanyol, però, va ésser reformat per la Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març, la qual va derogar el concepte de "falta".

Anteriorment a la reforma, s'entenia per falta tota aquella conducta antijurídica que posés en perill algun bé jurídic però amb un grau de gravetat menor. És a dir, per considerar quelcom una falta s'exigien els mateixos requisits que per un delicte, però la gravetat de la conducta era molt menor i, conseqüentment, la pena que s'aplicava també ho era. Al derogar el llibre III de la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre en el qual es regulava aquest concepte de falta, es va passar a considerar qualsevol conducta que complís aquests requisits com a delicte lleu. Tal reforma va comportar l'augment d'alguna de les penes de les conductes anteriorment regulades com a faltes i la destipificació d'altres, de les més lleus, convertint-les a sancionables pel dret administratiu.

Conseqüentment, actualment només diferencia entre delicte greu, menys greu i lleu. L'article 13 del Codi Penal defineix com a "delictes greus les infraccions que la llei castiga amb pena greu, com a menys greu els castigats amb pena menys greu i com a lleus aquells castigats amb pena lleu.

3.3.1 Tipus de delictes¹

Segons César Herrero Herrero² (2008), fent referència a delictes convencionals d'alguns països representatius del nostre entorn sociocultural (Estats Units, França, Itàlia, Gran Bretanya i Espanya), trobem que els **delictes o crims més greus** duts a terme per menors d'edat són delictes contra persones com ara l'assalt, la violació o agressió sexual, el robatori amb violència o intimidació i l'homicidi o assassinat. També trobaríem dins d'aquest grup els delictes relacionats amb el tràfic il·legal d'estupefaents.

Per altra banda, **més lleus** però de major nombre que els anteriors trobem els anomenats delictes contra la propietat o el patrimoni com ara el robatori amb violència, el robatori-furt, la sostracció de vehicles motor o el delicte d'incendi intencionat.

3.3.2 Quins factors influeixen a l'hora de delinquir?

Conèixer el perfil tipificat de menor delinqüent no és només una qüestió de criminologia, sinó que també de psicologia i sociologia. Cal conèixer i analitzar en profunditat com és aquest tipus de persona, en quin entorn es mou o en quina comunitat està immersa, quins són els seus pensaments, com actua, etc. Generalment les persones ens agrupem amb d'altres amb les quals compartim diversos interessos o aficions comunes, entre d'altres factors que podrien influir. La sociologia, ciència filla de grans filòsofs i pensadors com Emilie Durkheim, Karl Marx o Max Weber, tracta d'estudiar i analitzar quin és el comportament social de les persones, dels grups i de les organitzacions de les societats. Indaga sobre el concepte acció-reacció de les actuacions, les conseqüències que provoca escollir un camí o un altre en diversos moments, situacions i entorns determinats. Més concretament en com la participació d'una societat pot provocar un canvi, transformació o evolució social.

La sociologia, doncs, ajuda a conèixer moltes de les actituds d'una persona envers una acció. En el cas de la delinqüència juvenil, Herrero Herrero explica que hi ha diverses teories explicatives que tracten sobre els factors que impulsen a un individu a cometre un delicte:

- **Teories psicobiològiques**

Situen l'origen de les conductes criminals a l'existència de factors genètics, psicobiològics o fisiobiològics que impulsen les accions antisocials. Podrien ser casos, per exemple, d'anomalies genètiques i neurològiques.

¹ Vegeu annex: Delictes o faltes comesos pels menors d'edat en el període 1993/1999 a Catalunya.

² Cesar Herrero Herrero. Doctor en dret, graduat superior en criminologia, llicenciat en ciències policials i de seguretat, facultatiu jurista del Ministeri d'Interior (jubilat) i professor de dret penal i criminologia.

- **Teories psicomorals**

El delinqüent comet un crim degut a la seva personalitat estructurada a partir d'un conjunt de característiques i valors fonamentals contraris als d'una comunitat.

- **Teories psicosocials**

La delinqüència és el fruit de la interacció entre diferents estímuls ja siguin individuals, socials o de situació, tots ells d'un caràcter destructiu.

- **Teories del conflicte**

L'origen del delicte es deu a les contradiccions entre individus en la societat moderna. Una societat on s'ha cultivat el valor del "tenir" per sobre del "ser", on l'afany de protagonisme i de ser superior a la resta "embogeix" fins al punt d'arribar a cometre un delicte. Aquesta teoria sol afectar a persones en un àmbit de pobresa i misèria.

- **Teories crítiques o radicals**

Fa referència als delictes que duen a terme aquells que tenen el poder i control formal i informal, polític, social, econòmic i jurídic per sobre les classes baixes. És a dir, el cas contrari a la teoria anterior.

Aquestes 5 classificacions, doncs, presentades per el criminòleg Herrero Herrero, són simplement teories. El criminòleg estudia el delicte, les seves causes, busquen la manera de com evitar-les i intenten conèixer el comportament o la manera d'actuar dels qui cometen el crim. És per això que, tot i que caldria conèixer cas per cas determinat, aquestes 5 tipologies de factors que poden esdevenir els desencadenants d'un delicte, abasten un enorme ventall de casos reals de menors delinqüents que han acabat comportant aquestes premisses comunes en la delinqüència juvenil.

3.4 Actors implicats en un delicte

En un delicte hi poden intervenir molts actors diversos depenent del tipus de delicte que es tracti. Aquests poden ser el delinqüent, la víctima, els familiars i amics d'aquests dos, els mediadors, advocats, jutges i psicòlegs depenent del grau de delinqüència de la que estiguem parlant.

En tot cas, els **tres actors principals** que tenen lloc en tot delicte són els següents:

- **Victimari (o delinqüent)**

És l'autor del delicte. Per alguna circumstància social, econòmica, psicològica o de qualsevol altre índole el victimari, en aquest cas menor d'edat, comet un delicte.

No hi ha una regla general que es compleixi 100%, però sí que hi ha una certa tendència determinats perfils de joves que cometen delictes. Segons Jesús Morant Vidal, advocat i professor col·laborador de l'Institut Valencià de Seguretat Pública, el fet de conèixer el perfil més comú dels joves delinqüents ens permet reforçar els programes de prevenció de delinqüència i, per altra banda, millorar els programes de reeducació i reinserció d'aquests mateixos un cop han comès el delicte.

Podríem dir que els factors més usuals d'un delinqüent juvenil són, sense ser gaire exhaustius, el de la impulsivitat, el d'afany de protagonisme, el fracàs escolar, consumidors de drogues, persones amb baixa autoestima, que tenen una família desestructurada, de classe baixa, amb falta d'afectivitat, agressius, sense habilitats socials, poc equilibrats emocionalment parlant, inadaptats i, en definitiva, persones frustrades. Aquests sentiments o situacions són alguns dels factors que els poden influir a l'hora de delinquir.

Si distribuïssim el temps empleat per els adolescents espanyols, segons el dr. D. Antonio Andrés Pueyo (2006), aquests destinarien un 30% aproximadament del seu temps a l'escola, d'un 30 a un 40% amb la família, un 25% en activitats d'oci i la resta del temps a altres activitats vàries com per exemple el treball. Aquestes dades demostren que els joves espanyols passen, aproximadament, entre un 55 i un 60% del seu temps amb els seus companys de classe i amics i entre un 40 i un 45% amb la seva família.

Així doncs, els conflictes juvenils estan relacionats majoritàriament amb les seves relacions socials amb la família i amb els companys de classe o amics, que són qui l'influencien de manera més directa en el seu desenvolupament i creixement personal. El comportament i estil de vida d'aquests dos grups són els possibles detonants en la conducta, la maduresa i, en definitiva, la personalitat del victimari.

- **Víctima**

És la persona principalment afectada per el victimari. Quan parlem de víctima ens referim a la "persona que ha sofert o ha sigut lesionada per part d'una altra, promoguda per diversos motius o circumstàncies" (Israel Kraphin, 2005)

Cal tenir en compte també per definir el concepte de víctima que, segons les Nacions Unides, al seu VII Congrés, es va arribar a la conclusió d'agrupar a les víctimes en dos grups que van quedar definides a la declaració sobre els principis

fonamentals de justícia relatius a les víctimes: **les víctimes de delictes i les víctimes d'abús de poder.**

Les primeres (article 1) es defineixen com a “persones que, individual o col·lectivament, hagin sofert danys, incloses lesions físiques o mentals, emocionals, pèrdues financeres o menyspreu substancial dels seus drets fonamentals com a conseqüència d'accions o omissions que violen la legislació penal vigent als Estats Membres, inclosa la que prescriu l'abús de poder.

La segona tipologia de víctima (article 18) tracta sobre “persones que, individual o col·lectivament, hagin sofert danys, incloses lesions, físiques, mentals o emocionals, pèrdua financera o menyspreu substancial dels seus drets fonamentals, com a conseqüència d'accions o omissions que no arribin a constituir violacions del dret penal nacional, però que violen normes internacionalment reconegudes relatives als drets humans”.

Tot i veure diferents definicions, tots tenim el concepte de víctima ben interioritzat. Tots ens hem sentit danyats en certa mesura per algú altre, ja sigui intencionadament o no, indiferentment del grau del fet (no necessàriament considerat delictes).

Quan parlem de víctimes de delictes, aquestes tenen una sèrie de drets dels que disposen. Per exemple, a Espanya, en la redacció original de la Llei orgànica 5/2000, inicialment no es regulava suficientment els drets de les víctimes i/o perjudicats. En les posteriors reformes d'aquesta llei (especialment en les 15/2003 i 8/2006) la participació de la víctima en el procediment de menors comencen a ser ja similars al procediment penal d'adults.

Segons l'article 4 d'aquesta mateixa llei orgànica, les víctimes per el delictes o falta comesa tenen una sèrie de drets pels que s'han de vetllar en tot moment:

1. *Dret a ser instruïts de manera immediata de les mesures d'assistència a les víctimes*
2. *Dret a presentar-se i ser part en la causa, per a la qual cosa el secretari*
3. *Dret a ser informats que si no es presenten en la causa i no fan renúncia ni reserva d'accions civils, el ministeri fiscal exercirà l'acció de responsabilitat civil en el seu nom.*
4. *Dret que el secretari judicial els comuniqui, tant si s'han presentat a la causa com si no ho han fet, totes les resolucions que adoptin el ministeri fiscal i el jutge de menors, que puguin afectar els seus interessos.*

5. *Dret que si el ministeri fiscal, en aplicació del que disposa l'article 18 de la Llei orgànica 5/2000, desisteix de la incoació de l'expedient, ho han de saber per poder exercir les accions civils davant la jurisdicció civil.*
6. *Dret que el secretari judicial els notifiqui per escrit la sentència, encara que no s'hagin presentat com a part en el procediment.*

- **Comunitat**

Segons el Diccionari de la Llengua Catalana, de l'Institut d'Estudis Catalans, les tres primeres definicions sobre "comunitat" són les següents:

1. Qualitat de comú.
2. Grup social que es caracteritza generalment per un vincle territorial i de convivència o per una afinitat d'interessos i de conviccions ideològiques.
3. Conjunt dels habitants d'un país, d'una ciutat.

Si ens basem en totes tres definicions podríem acabar definint la comunitat com a un grup social, o conjunt d'habitats d'una regió determinada, que comparteix uns interessos, conviccions ideològiques i/o objectius comuns.

Aquest tercer grup d'actors, doncs, estan directa o indirectament implicats en tots i cada un dels delictes, ja sigui com a testimonis, com a comunitat acceptadora o refutadora del victimari, etc. Tot acte, crim, delicte, falta, diguem-ne com vulguem, té incidència amb l'entorn. I aquest entorn està format per la comunitat.

Des d'un punt de vista restauratiu, podem diferenciar, segons Raul Calvo Soler (2014), 5 diferents posicions de la comunitat envers un delicte:

- **La comunitat com a víctima.** A vegades, la condició de víctima no només es presenta de manera individual, sinó que també pot ésser en forma de comunitat. Per exemple, si hi ha un robatori en una zona o barri concret, aleshores la víctima és una comunitat.
- **La comunitat com a victimari.** Contràriament al grup anterior, a vegades la comunitat actua com a victimari i comet algun tipus de delicte envers una víctima, ja sigui individual o una altra comunitat. Per exemple, quan un grup de nois i noies d'ideologia nazi agredeixen a un immigrant.
- **La comunitat com a recurs d'una estratègia.** Aquesta posició no busca restaurar la comunitat d'algun delicte, sinó que pretén ajudar al victimari a ésser restaurat. Entenem com a estratègia el conjunt de recursos o mitjans seleccionats per aconseguir un objectiu o fi determinat. Per exemple, en aquest cas, si volguéssim

aconseguir que un menor delinqüent aprengui a responsabilitzar-se dels fets comesos s'haurà de dur a terme una estratègia utilitzant com a recurs la comunitat. Si estem parlant de justícia restaurativa, aleshores la comunitat hauria de ser partícip en la restauració del delinqüent, per exemple facilitant recursos al menor que ha actuat erròniament per ajudar-lo a restaurar els seus danys.

Per entendre millor aquesta posició de la comunitat podríem posar com a exemple el cas d'un jove és denunciat per pintar grafitis a la façana d'alguna casa particular i, posteriorment, està disposat a pintar la paret del color que calgui per restaurar el dany que ha fet. El problema és que no té suficients recursos com per pagar la nova pintura. És aleshores quan la comunitat pot participar. L'Ajuntament Municipal podria proporcionar-li aquesta ajuda com a part d'un programa restauratiu per millorar tant els edificis de la zona com perquè el propi menor pugui reparar el dany causat.

- **La comunitat com acompanyament.** Normalment és difícil evitar la reincidència en un jove delinqüent malgrat hagi estat restaurat. Això es deu bàsicament a dues premisses: o la comunitat a la que pertanyien el rebutgen pels seus actes passats o bé s'incorpora a una nova comunitat en què es potencien pràctiques delictives. És per això que perquè els programes de justícia juvenil restaurativa aconseguixin assolir els seus objectius, l'ideal seria que la comunitat proporcionés recursos en acompanyar victimari en la seva etapa de reinserció social, ja sigui a través de diferents activitats, amb l'ajuda de voluntaris, etc.
- **La comunitat com a substitut de la reparació. O no hi ha víctima, o no vol o no pot ésser reparada.** A vegades la víctima no està preparada emocionalment per participar en aquest programa de reparació, no sent que hagi de passar per aquest procés, o senzillament no hi ha víctima implicada en el delicte en cas, per exemple, que es tracti d'una ruptura d'immobles. Excepte en el primer cas, que és necessària una estratègia de gestió, que facilitaria a la víctima el suport necessari per assimilar i reparar aquests danys emocionals que pateix, i els altres casos necessitarien una estratègia de substitució, que permetrien al victimari treballar amb víctimes d'altres delictes similars que necessitin explicacions i ésser reparades.

4. EL MODEL DE JUSTÍCIA JUVENIL A CATALUNYA

Catalunya, com a comunitat autònoma d'un Estat Membre de la Unió Europea, està regida per les directrius, recomanacions, convencions i/o normes que aquesta proposa per part de les seves institucions governamentals en relació a l'àmbit jurídic dels menors.

La Unió Europea i el Consell Europeu han establert una sèrie de normes internacionals referents a la delinqüència juvenil i els seus sistemes judicials. Tot i això, aquestes no són del tot vinculants, tant sols reuneixen una sèrie de normes mínimes que cada comunitat ha d'adoptar.

Aquestes normes han tractat el tema de justícia juvenil des de diverses perspectives. A vegades des d'un punt de vista de la justícia restaurativa, amb les seves corresponents aplicacions a les regulacions institucionals, com per exemple *l'Economic and Social Council resolution 2002/12* que regula l'ús de la justícia restaurativa en matèria penal, o d'altres que no en fan referència de manera directa però sí que introdueixen diverses directrius o recomanacions que podrien encaixar perfectament dins la definició d'aquest moviment restauratiu.

4.1 Regulació catalana

L'any 1981 Catalunya va assumir les competències exclusives en matèria de Justícia juvenil. Es va apostar per donar a la justícia juvenil catalana un enfoc cap a la reeducació, intervenció a mitjà obert i a l'entorn proper del menor que s'ha mantingut fins l'actualitat. Aquest model és un sistema obert i integrat a la xarxa de serveis comunitaris que centra les seves intervencions en l'infractor, la víctima i la comunitat que pretén restablir la convivència i harmonia social entre les persones.

Entre la transferència de competències en matèria de la Justícia juvenil i la publicació de la Llei Orgànica de Responsabilitat Penal del Menor l'any 2000, es va definir el model bàsic de Justícia Juvenil a Catalunya amb la publicació de la llei 27/2001 (Cano & Andrés-Pueyo, 2012). Aquesta llei regula l'actuació de l'administració de la Generalitat o d'altres entitats que intervenen en els casos de delictes de menors els quals se'ls hagi imposat alguna mesura o actuació tècnica en l'aplicació de la Llei Orgànica que regula la Responsabilitat Penal dels Menors.

El Codi Penal no responsabilitza criminalment a cap menor d'edat, ja que la Llei de Responsabilitat Penal dels Menors estableix que aquests no són imputables. Tal com aclareix al seu article 19, "els menors d'edat que cometin un fet delictiu poden ser-ne responsables d'acord amb el que disposi la llei que reguli la responsabilitat penal del

menor". Així doncs en el cas de voler conèixer les conductes tipificades per a menors de divuit anys haurem de recórrer a la Llei Orgànica 5/2000, de 12 de Gener. Cal destacar que cap cas es podrà responsabilitzar una persona menor de catorze anys, ja que aquests estan exempts de responsabilitat en qualsevol cas donat que la llei considera que cal buscar la solució en l'àmbit educatiu i familiar del menor.

L'objectiu de la llei del menor és la de promoure i regular els instruments que intervenen al delicte per aconseguir una bona reinserció social dels menors i dels joves als quals se'ls aplica. Tot això a partir d'una sèrie de programes educatius que respectin plenament els seus drets. Els programes d'intervenció educativa es duen a terme en un context d'execució penal per controlar si la resposta d'aquesta infracció ajuda als menors a sentir-se responsables dels seus actes i si comprenen els efectes que aquests han tingut sobre altres actors. La capacitat d'assumir responsabilitats i conseqüències són la base educativa per aconseguir un canvi de conducta del delinqüent i evitar que reincideixi en un futur.

Segons Alfons Mera, Catalunya ha estat un model a seguir per la resta de comunitats autònomes de l'Estat Espanyol pel que fa referència als serveis de justícia juvenil. De fet, la BOE, número 34 del divendres 8 de febrer de 2002, també ha reforçat que la política aplicada a Catalunya en aquest àmbit ha comportat, segons les estadístiques, un ingrés als centres educatius de només una desena part de les resolucions judicials. Això significa que la major part de casos s'han resolt al mitjà familiar i social gràcies a la creació i aplicació de recursos i programes alternatius entre els quals es pot destacar la llibertat vigilada, els serveis en benefici a la comunitat i la mediació o reparació de la víctima.

A Catalunya, la llei reguladora de la justícia juvenil és la 27/2001, de 31 de desembre, de justícia juvenil. En aquesta hi ha una sèrie d'articles que m'agradaria destacar:

Article II: Finalitat de la llei

"La finalitat d'aquesta Llei és promoure la integració i la reinserció social dels menors i els joves als quals s'aplica, mitjançant les actuacions i els programes que es duen a terme en interès d'ells, els quals programes han de tenir un caràcter fonamentalment educatiu i responsabilitzador."

Article IV: Principis rectors

“e) L’aplicació de programes fonamentalment educatius, promotors i no repressius, que fomentin el sentit de la responsabilitat, el respecte dels drets i la llibertat dels altres i una actitud constructiva envers la societat.”

Article VII: Competències de l’Administració de la Generalitat

“c) Elaborar i aplicar programes destinats a donar suport als processos individuals de reinserció en què poden trobar-se els menors i els joves que hagin complert les mesures acordades pels jutjats de menors.”

Aquests tenen una finalitat compartida amb la justícia restaurativa, que és la reeducació i reinserció del jove infractor a la comunitat. Segons Joaquim Clavaguera, ex director general d’Execució Penal i Justícia Juvenil de Catalunya (2011), el model de justícia juvenil de la nostra comunitat autònoma té en compte al jove infractor, a la víctima i a la comunitat. En primer lloc, Clavaguera diu que aquest model “pretén confrontar el jove amb les seves accions i conseqüències i, per això, ofereix respostes adequades a les seves característiques i circumstàncies personals de manera que el fa participar de forma activa en els canvis.” En segon lloc, creu que té en consideració a la víctima perquè se li ofereix la oportunitat de participar activament en la resolució del conflicte i, en tercer i darrer lloc, el model de justícia juvenil catalana busca la manera en què la comunitat participi en la resolució dels conflictes per tal que, sempre que sigui possible, es resolguin al seu entorn.

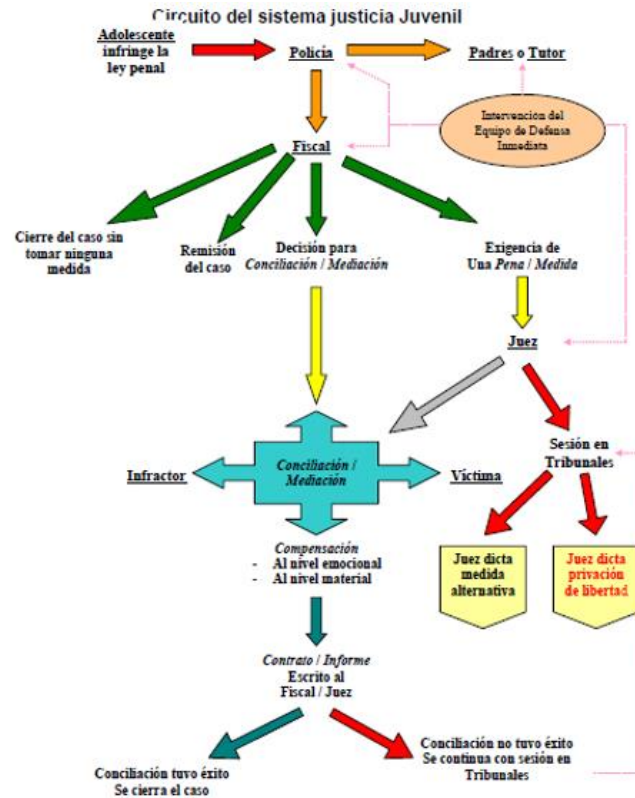
Segons Alfons Mera, educador social i ex-treballador del Centre de Menors de Montilivi, tot i tenir per norma general un sistema judicial retributiu, el penat, al llarg del seu internament, treballa amb la línia de justícia restaurativa. És un mètode que pretén buscar i donar un paper actiu a l’infractor dotant-lo d’eines per interioritzar els efectes dels seus actes, a ser empàtics envers la víctima... Els educadors en aquests centres treballen amb la finalitat d’oferir-los eines perquè aprenguin a ésser millors persones i que els ajudi a no tornar a reincidir un cop inserits en la societat.

4.2 El procés penal davant la jurisdicció

Com a norma general, quan un menor comet una falta o un delictes es recorre a la policia. Aquesta té l’obligació d’avisar els pares o tutors legals del menor sobre els fets ocorreguts i, al mateix temps, s’avisar un fiscal que pugui supervisar el cas. Aquesta figura té la potestat de decidir si tanca el cas, si el remet, si duu a terme una pràctica restaurativa de la situació a través de, per exemple, la mediació o bé cal prendre mesures penals i recórrer a un judici.

El Fiscal i l'equip tècnic juguen un paper fonamental, tant en la legislació espanyola com a la catalana. Dins de les principals funcions, el Fiscal ha d'instruir i impulsar el procediment en tot moment i l'equip tècnic, que és un equip multidisciplinari que actua en les diferents etapes del procés penal, té la funció de prestar assessorament al Fiscal i al Jutge valorant l'interès del menor en el cas concret.

³ **Gràfic 1:** Circuit del sistema de justícia juvenil



Com tot procediment penal, el de menors consta de tres fases diferenciades: la fase d'instrucció, la fase intermèdia i la fase de judici oral.

En la primera, també anomenada **fase d'investigació**, el fiscal realitza totes aquelles actuacions destinades a descobrir el fet delictiu i les circumstàncies que l'han rodejat. És a dir, el fiscal iniciarà un expedient per a cada delictes. Aleshores ho comunicarà al menor i als seus representants legals per tal que puguin adquirir un advocat, a la persona o persones perjudicades per oferir-los les accions penals i civils corresponents i s'informarà al jutge de menors.

Durant aquesta fase, segons l'article 27 de la Llei Orgànica 5/2000, el Servei de Mediació i Assessorament Tècnic (SMAT) realitzarà un informe sobre la situació psicològica,

³ Font de la imatge: *Proyecto piloto de Perú*

educativa i familiar del menor, així com l'anàlisi del seu entorn social, i en general, sobre qualsevol altra circumstància que es cregui suficientment rellevant.

En aquesta fase, es pot demanar també un **procés de mediació**⁴ entre el presumpte delinqüent i la víctima. Aquest però, només podrà ésser autoritzat per el fiscal si es tracta de faltes o delictes lleus sense intimidació greu o violència. En cas que es pugui recórrer a aquest procés i acaba amb la reparació o conciliació de les dues parts implicades en el delicte, aleshores el fiscal podrà sol·licitar el sobreseïment⁵ de la causa.

Segons Imma de Melibrán, mediatora juvenil de la Generalitat de Catalunya, la mediació és “un procediment no jurisdiccional que és voluntari i confidencial i s'adreça perquè les persones que han tingut el problema puguin buscar la seva solució, no la que proposa el jutge, amb l'ajuda d'un tercer, que és el mediador, i que pren un paper imparcial i neutral en el conflicte”. Melibrán assegura també que gairebé sempre es duen a terme els processos de mediació a mode de pre-sentència. Si les dues parts implicades en el conflicte estan suficientment preparades per recórrer a aquesta pràctica, l'equip de mediadors ho considera oportú i el fiscal o el jutge ho permet, es procurarà resoldre el conflicte per aquesta via. En cas que el jutge decideixi prosseguir amb el procediment judicial tradicional, el jove delinqüent i la víctima podran decidir si recórrer a la mediació voluntàriament com a mesura extra i addicional al judici o bé dur-la a terme després de la mesura d'internament.

En cas que el Fiscal de Menors cregui que cal seguir amb el procediment judicial, es passarà a la segona fase, la **intermèdia**, en què es valora i analitza la fase anterior. Depenent dels resultats, el Fiscal de Menors seguirà amb la intervenció judicial o, per contra, recórrerà al sobreseïment de la causa.

La darrera fase, la **d'audiència o judici oral**, s'inicia una interlocutòria en què s'admetran o denegaran les proves proposades per les parts i s'assenyalarà la data i hora exacta que tindrà lloc el judici oral. L'audiència de la majoria de judicis és pública, en cas que no es determini el contrari. El judici finalitza amb la sentència del jutge de menor, que pot estar conforme amb la demanda de l'acusat o bé no estar-ho un cop practicades les proves proposades per les parts implicades en el delicte. En cas que hi hagi condemna, el jutge de menors comunicarà a l'Administració la sentència i la mesura educativa que caldrà aplicar.

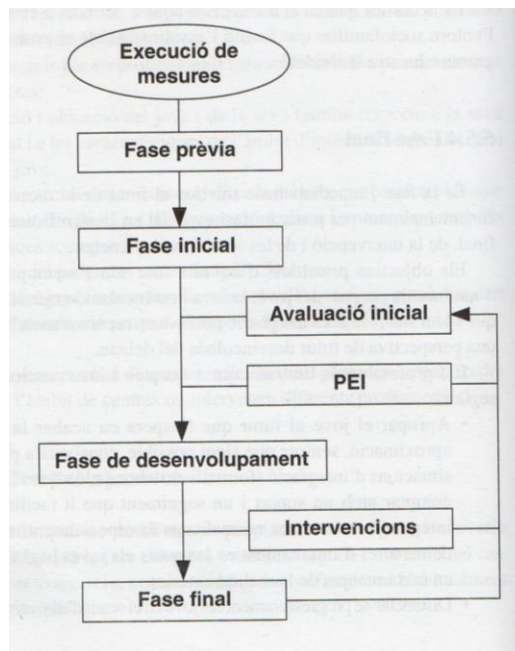
⁴ Més endavant tractaré el procés de mediació i els programes de justícia juvenil restaurativa amb més profunditat (pàgines 23 i 32)

⁵ Segons el “Diccionario Jurídico” entenem per sobreseïment com un acte processal que posa fi a un judici sense haver resolt la controvèrsia a fons.

(Autors varis, 2000) Segons el delictes o falta comesa, les característiques del jove i l'entorn familiar i social que l'envolta l'escollirà una o altra intervenció. En tot procediment per aquesta elecció, però, hi ha 4 fases:

- La **fase prèvia**, aquella que es desenvolupa abans d'iniciar la intervenció sense que els professionals entrin en relació o contacte directe amb el subjecte. Pretén cercar informacions ja existents sobre el cas.
- La **fase inicial**, que es duu a terme des que s'inicia la intervenció amb el jove fins que queda clar el programa educatiu individual (PEI) que es pretén desenvolupar amb ell. En aquesta fase es busca crear un vincle inicial positiu amb el jove, és a dir, una situació de benentesa mútua, i una comprensió de la situació personal i legal en què es troba.
- La **fase de desenvolupament**, és aquella en què es desenvolupa el propi Programa Educatiu Individualitzat (PEI) elaborat a partir de les fases anteriors. Per tal d'assolir l'èxit en l'aplicació del programa serà necessària un seguiment de l'evolució per part dels professionals del jove i del seu entorn sociofamiliar i, si s'escau, modificar el programa si es creu que una altra intervenció seria més efectiva i més adient per la seva situació.
- La **fase final**, és la darrera fase de la intervenció. En aquesta fase es pretén que el jove hagi assumit un bon grau d'autonomia i que mica en mica es vagi desvinculant dels professionals que l'han estat acompanyant al llarg de tot el procés.

⁶ **Gràfic 2: Fases del procés d'intervenció judicial**



⁶ Font: El model de justícia juvenil a Catalunya (2000). Pàg. 52.

Generalment, les mesures autoritzades són l'amonestació, les prestacions en benefici de la comunitat, l'internament, la llibertat vigilada, la realització de tasques socioeducatives o la privació del permís de conduir.

L'internament és una mesura privativa de llibertat que obliga el menor a estar a un centre educatiu o terapèutic i que pot ésser imposada a la sentència per el jutge. Evidentment, s'estudia el cas de cada menor segons l'entorn que l'envolta i la tipologia delictiva que ha comès i es realitza un PIT (Programa Individual de Tractament) que s'adapti a la seva situació. Així doncs, el model de justícia de Catalunya ofereix els següents tipus de mesures en aquesta tipologia de penitència per la rehabilitació del menor, que seran aplicades a un d'aquests centres educatius si s'escau (Centre Educatiu Els Til·lers (unitat terapèutica), Centre Educatiu l'Alzina, Centre Educatiu Montilivi (actualment unitat oberta), Centre Educatiu Folch i Torres, Centre Educatiu El Segre, Centre Educatiu Oriol Badia i Centre Educatiu Can Llupià).

- Règim tancat: interna el menor dins el centre educatiu durant el temps que dicti la sentència i aquest ha de complir totes les activitats del programa educatiu.
- Règim semiobert: el menor duu a terme algunes activitats del programa fora del centre educatiu.
- Règim obert: permet al jove delinqüent fer totes les activitats del programa educatiu fora del centre.
- Internament terapèutic: proporciona al menor un tractament específic per la seva dependència a substàncies tòxiques o alteració psíquica.
- Permanència de caps de setmana: obliga al menor a estar un màxim de 36 hores entre divendres a la tarda i diumenge nit a un centre educatiu o a casa seva.

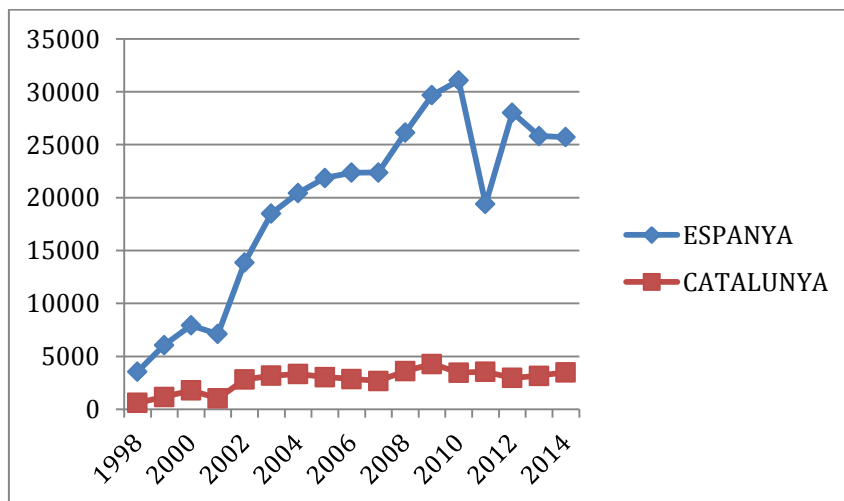
4.3 La delinqüència juvenil en xifres

A la Memòria de l'àrea de menors de la Fiscalia de Barcelona de l'any 2014 es pot comprovar com, en els últims 12 anys, s'ha aconseguit reduir en un 23% el nombre de delictes de Catalunya des de l'any 2002 gràcies a l'aplicació de la Llei del Menor de l'any 2000, xifra veritablement sorprenent tenint en compte que estem en un context de plena crisi socioeconòmica. Segons la Fiscalia, aquesta notable disminució es deu a l'eficàcia de la implementació de la Llei, ja que ha provocat que un 80% dels delinqüents no tornin a reincidir.

Si ens fixem en la següent *taula* podrem observar el nombre d'infraccions comeses per joves d'entre 14 i 17 anys d'edat a Espanya i a Catalunya entre el 2014 i el 1998.

ESPANYA⁷	CATALUNYA
2014: 25.717	2014: 3.496
2013: 25.814	2013: 3.172
2012: 28.022	2012: 2.975
2011: 29.397	2011: 3551
2010: 31.061	2010: 3.476
2009: 29.673	2009: 4.284
2008: 26.134	2008: 3.605
2007: 22.366	2007: 2.676
2006: 22.353	2006: 2.864
2005: 21.859	2005: 3.038
2004: 20.436	2004: 3.329
2003: 18.493	2003: 3.181
2002: 13.859	2002: 2.824
2001: 7.113	2001: 1.031
2000: 7.934	2000: 1.793
1999: 6.064	1999: 1.168
1998: 3.561	1998: 618

Gràfic 3: Nombre d'infraccions comeses per joves d'entre 14 i 17 anys d'edat a Espanya i a Catalunya entre el 2014 i el 1998.



L'any 1998, dos anys abans de la implementació de la nova llei del menor 5/2000, el nombre de casos d'infracció comeses per menors era força lleu. Any rere any, a Espanya,

⁷ Dades extretes de l'Institut Nacional d'Estadística (INE)

aquesta xifra ha anat creixent fins arribar al seu punt màxim l'any 2010. A Catalunya, en canvi, les dades han anat essent força constant, malgrat hi hagi hagut també fluctuació, arribant al seu punt més àlgid l'any 2009.

Segons Alfons Mera, educador social, diplomad en teologia i mediador familiar, aquests canvis fluctuosos entre les diverses etapes es deuen a varis factors. La crisi econòmica espanyola va despuntar-se cap a l'any 2009, cosa que pot haver afectat en gran mesura en aquest clar increment dels casos de delinqüència juvenil. La immigració o la falta de cohesió i recolzament social per part de les administracions també pot haver-hi influït, així com la incapacitat d'impulsar actuacions preventives o el deteriorament d'algunes de les situacions dels joves immersos en conflictes.

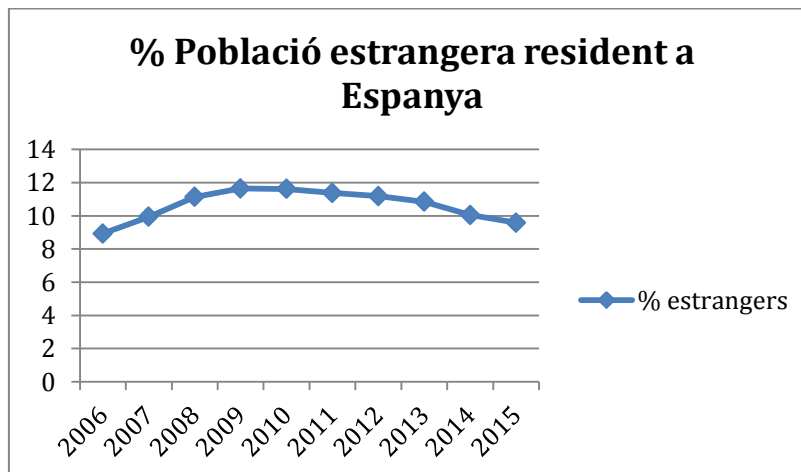
Si ens fixem en l'evolució d'immigració que hi ha hagut a Espanya durant els últims 10 anys, des del 2006, podem comprovar que la població nouvinguda d'estrangers creix molt notablement l'any 2010 fins arribar al seu punt més alt (5.402.579 estrangers i 41.084.042 espanyols).

Taula 2: Evolució d'immigració que hi ha hagut a Espanya durant els últims 10 anys

Evolución de la población residente en España (2006-2015)										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	44.009.969	44.784.659	45.668.938	46.239.271	46.486.621	46.667.175	46.818.216	46.727.890	46.512.199	46.439.864
Espanoles	40.079.053	40.335.225	40.582.643	40.852.612	41.084.042	41.354.734	41.582.186	41.655.210	41.835.140	41.992.012
Extranjeros	3.930.916	4.449.434	5.086.295	5.386.659	5.402.579	5.312.441	5.236.030	5.072.680	4.677.059	4.447.852

8

Les variables "població total" i "espanyols" augmenten any rere any la seva xifra mentre que la d'estrangers entra en declivi després del seu auge al 2010. Així doncs, al **Gràfic 4** es pot observar la relació entre el percentatge de població d'estrangers respecte el total de residents a Espanya durant aquest període de temps és la següent:



⁸ Font: INE. *Cifras de Población. 1 de enero de 2015. Estadística de Migraciones 2014*

Entre el 2008 i el 2010 veiem el percentatge més alt de proporcionalitat entre immigrants i espanyols residents a Espanya.

Aquest factor pot haver estat una peça clau per l'increment de casos de delinqüència de menors en aquest mateix període de temps, tot i que també n'hi ha d'altres que hi han influït.

5. LA JUSTÍCIA JUVENIL RESTAURATIVA

S'utilitzen diversos termes per referir-se al moviment de justícia restaurativa com per exemple "justícia comunitària", "fer reparacions", "justícia positiva", "justícia relacional", "justícia reparadora" i "justícia restauradora".

Segons John Braithwaite (2004), un dels promotors més influents de la justícia restaurativa, aquest tipus de justícia és "un procés en el qual totes les persones afectades per una injustícia tenen la oportunitat de discutir com han sigut afectades per aquesta i decidir què cal fer per reparar aquest dany, ja que el crim provoca un dany i en un procés de restauració s'intenta que la justícia el sani. Per això, la part central en el procés són les converses entre aquells que han sigut danyats i aquells que han infringit el dany".

Howard Zehr, reconegut com a pare de la justícia restaurativa, creu que aquesta és una disciplina que complementa els millors enfocaments de la justícia tradicional amb la sensibilitat dels drets humans moderns. Ell la defineix com a "un procés d'involucrar, en la mesura del possible, aquells que han participat o participen en un delictes determinat, per identificar-los col·lectivament tant a ells com als seus respectius efectes nocius de direcció, i les seves necessitats i obligacions, per tal de curar i posar les coses de la millor manera com sigui possible."

Segons *Terre des Hommes*⁹, la Justícia Juvenil Restaurativa promou la participació activa dels involucrats en un conflicte procurant la reparació emocional, matèria i/o simbòlica

⁹ *Terre des Hommes* és una iniciativa composta per 10 organitzacions que treballen conjuntament per els drets dels nens i per promoure el desenvolupament igualitari evitant discriminacions d'índole racista, religiosa, política, cultural o de qualsevol altre tipus.

del dany i restaurament de les relacions humanes i socials afectades a través dels processos i pràctiques restauratives.

Tenint en compte les definicions anteriors, quan parlem de Justícia Juvenil Restaurativa ens referim a un model de justícia modern i alternatiu que proporciona a les parts implicades en un delictes la oportunitat de participar en la resolució dels conflictes i de tenir en compte les seves conseqüències. Aquest procés es pot remuntar a les tres o quatre dècades anteriors tot i que les seves arrels són molt més profundes, gairebé des dels inicis de la civilització.

Per entendre millor el concepte, podem comparar els principals trets del model de justícia restaurativa amb un model de justícia retributiva.

Taula 3: Comparació dels models de justícia: la restaurativa i la retributiva

10JUSTÍCIA RETRIBUTIVA	JUSTÍCIA RESTAURATIVA
Un delictes és un acte contra l'Estat, una violació de la llei, una idea abstracta	Un delictes és un acte en contra d'una altra persona i de la comunitat
Culpabilitat	Responsabilitat
Càstig	Reparació
Orientació al passat	Orientació al futur
Càstig per fer quelcom malament i que al final no és útil per a la persona que ha obrat incorrectament	L'infractor restitueix o repara el dany causat
Es denuncia l'agressor	Es denuncia EL AGRAVIO
La justícia divideix	La justícia uneix
Les necessitats de la víctima no són ateses	Les necessitats de la víctima són importants
El judici separa les parts	El judici reconcilia les parts
El balanç és entre el mal causat per l'infractor i el càstig que s'aplica al que ha delinquit	S'aconsegueix un balanç a través d'un acte o acció positiva per part de l'infractor
L'Estat té monopoli per ocupar-se del dany comès	Es reconeix el rol de l'agressor, víctima i comunitat

Tot i diferenciar-se en varis àmbits, ambdues tenen com a objectiu principal reparar les conseqüències causades per un delictes.

¹⁰ Font: *Proyecto piloto de Justicia Juvenil Restaurativa. Chiclayo y El Agustino, Perú. 2005-2007.*

La Justícia Retributiva li atorga un paper passiu al delinqüent, se'l castiga per la conducta il·lícita sense donar-li l'oportunitat de participar activament per intentar reparar el dany causat. En canvi la Justícia Restaurativa busca que tant la víctima com l'agressor participin activament i conjuntament, buscant la millor solució per reparar el dany causat.

La Justícia Retributiva considera que s'aconsegueix retornar al punt d'equilibri de la situació castigant l'agressor a través de la condemna, mentre que la Restaurativa pretén que el delinqüent compensa el dany a través de la reparació. El que es busca és responsabilitzar a l'agressor i donar-li la oportunitat de reparar el dany causat i, així, ajudar a prevenir la seva reincidència.

A Espanya va entrar en vigència l'Estatut de la Víctima l'any 2013, convertint-lo en el primer país europeu en aplicar la directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell de 25 d'octubre de dos mil dotze. L'Estatut de les Víctimes va suposar un gran avanç per la Justícia Restaurativa i es basa en els principis que defensa aquesta Justícia: la compensació i la reintegració de l'agressor, la participació d'ambdues parts per la reparació del dany i l'atenció de les necessitats de les víctimes així com la valoració de la seva opinió envers el dany patit. A Espanya actualment també podem parlar dels Serveis de Justícia Reparadora, tot i que a la pràctica acaben recorrent a la mediació.

En definitiva, es tracta d'un procés o metodologia que permet solucionar els problemes de delinqüència basant-se en la comprensió del dany de les víctimes, fent als victimaris responsables dels seus actes i involucrant a la comunitat en la resolució del conflicte. Tots els involucrats d'un incident o delictes (infractor, víctima i comunitat) es reuneixen per tal de resoldre conjuntament les seves conseqüències i implicacions en un futur. Aquest mètode ofereix a l'infractor o responsable del delictes una oportunitat per tal d'assumir la responsabilitat del delictes i pot conèixer el context personal de la víctima i, per tant, millorar la seva relació amb aquesta i la comunitat.

Quan l'adolescent no entén el desastre social que ha provocat o no és conscient del mal que ha causat tendeix a repetir els seus delictes, mentre que les víctimes, al no conèixer les circumstàncies en què l'infractor ha actuat, senten ràbia i intolerància tota la seva vida. La comunitat, com a actor tercer en aquests conflictes, tendeix a demanar penes més llargues per als delinqüents. Amb tot això, aquest model de justícia, s'ajuda a millorar les situacions i pot ajudar a resoldre-les de la manera en què totes parts quedin el màxim de satisfetes possible. Podríem afirmar que la Justícia Restaurativa es basa en el sentit comú. És a dir, si algú ha fet quelcom malfet se n'ha de fer responsable i ha de fer el possible per arreglar-ho

i/o compensar-ho. Aquest fet també es beneficiós per a la víctima ja que es busca que sigui compensada pel dany patit i respectada per l'infractor que li va causar aquest dany. L'enfoc d'aquesta Justícia és en tot moment cap al futur, buscant la reinserció de l'agressor a la comunitat i evitant la seva reincidència fent-li fer veure les conseqüències negatives fruit del delictes que ha comès.

5.1 Programes de justícia juvenil restaurativa

Els programes de justícia restaurativa són tots aquells programes que utilitzin processos restauratius i busquin aconseguir resultats restauratius. Entenem per **procés restauratiu** qualsevol procés en el qual la víctima i l'ofensor, i quan s'escaigui qualsevol altre individu o membre de la comunitat afectat per un delictes, participin en la resolució dels assumptes derivats del delictes d'una manera alternativa al sistema tradicional.

Els programes de justícia restaurativa es basen en què totes les parts d'un conflicte han d'estar activament involucrades per tal de resoldre i mitigar les seves conseqüències negatives. Aquesta metodologia es considera, en certa manera, una expressió pacífica de resolució de conflictes que promou la tolerància i la inclusió alhora que pretén construir el respecte per la diversitat i, en definitiva, promoure pràctiques comunitàries responsables.

Cada programa de justícia juvenil restaurativa ha de saber adaptar-se a cada víctima, victimari, comunitat i situació. Segons aquests factors, s'elaborarà una estratègia o una altra per aconseguir els millors resultats per la reparació de totes les parts implicades en el delictes que poden ser de gestió del conflicte, per les situacions d'immaduresa de la situació, estratègies de substitució, que busquen implementar un programa diferent al que s'està desenvolupant, o bé estratègies restauratives, que es duen a terme en situacions de maduresa del conflicte i pretenen buscar la benentesa mútua entre les parts del conflicte.

5.1.1 Meta i objectius dels programes

Evidentment cada programa restauratiu és diferent. No a tot arreu es duen a terme les mateixes accions o activitats per reparar el conflicte i segurament molts d'ells tenen objectius diferents depenent de la zona, situació o públic del que es tracti. Tot i això, hi ha dues metes o objectius principals que la majoria de programes tenen, o haurien de tenir, com a comuns:

1. Aconseguir que la víctima i/o victimari construeixin les condicions que es requereixen per poder avançar en un procés de restauració
2. Aconseguir un escenari on el victimari restaura i/o la víctima es sent restaurada

Aquests són, en definitiva, les dues metes a llarg termini que es pretén aconseguir amb la implementació dels programes d'aquesta tipologia de justícia. A curt termini, però, podem destacar també diversos objectius, com per exemple (UNODC, 2006):

1. Donar suport a les víctimes, motivar-les a que expressin les seves necessitats i preocupacions, permetre-les participar al procés de resolució i, en definitiva, donar-los ajuda en general.
2. Reparar les relacions danyades per el delicte.
3. Denunciar el comportament criminal i reafirmar els valors de la comunitat. Tot i que es tracta d'un tipus de justícia restaurativa, no ens hem d'oblidar que el comportament que han tingut aquests menors no és l'adequat. Per tant, cal que se'ls comuniqui que aquesta conducta no és la correcta.
4. Motivar la responsabilitat de totes les parts implicades, especialment la dels victimaris.
5. Identificar els resultats restauratius.
6. Reduir la reincidència motivant els delinqüents a tenir un canvi d'actitud i de conducta i facilitant-los la reinserció a la comunitat.
7. Identificar els factors que causen el delicte i informar a les autoritats responsables per tal que implementin noves estratègies de prevenció i reducció de crims.

5.1.2 Tipologies de pràctiques restauratives

Les pràctiques restauratives són totes aquelles activitats i accions que es duen a terme per assolir amb èxit els programes restauratius. En aquestes es faciliten processos grupals que busquen satisfer les necessitats de les persones i de la comunitat afectades per el conflicte. En general, la justícia restaurativa es basa en la **comunicació** entre les parts. En tot conflicte, per aconseguir un benefici mutu entre totes les parts implicades, és total i absolutament necessària una comunicació bidireccional, o en aquest cas podríem dir fins i tot a tres direccions. La comunicació és la base de tota resolució.

En aquestes pràctiques restauratives només hi haurà retrobaments cara a cara després que el victimari hagi assumit la seva responsabilitat del delicte. En aquestes situacions un actor tercer, per exemple un facilitador, procurarà i facilitarà la situació del procés de restauració entre víctima i delinqüent per tal d'aconseguir arribar a reparar el dany causat.

Realment hi ha una gran varietat de pràctiques restauratives. De fet, qualsevol activitat, independentment del tipus que sigui, que tingui com a principal objectiu la reparació de totes les parts implicades en el delictes procurant sempre en el benestar d'aquestes pot ésser-ho. Tot i així, hi ha certes pràctiques més comunes i conegudes amb les que es duu a terme la restauració:

- La mediació:

Aquesta és, probablement, la pràctica restaurativa més coneguda. El seu principal objectiu és el de crear un espai participatiu i interactiu entre el responsable del delictes i la víctima per trobar la manera de resoldre el conflicte que més s'adeqüi a les necessitats de totes les parts implicades.

La mediació es basa en el retrobament cara a cara de les parts implicades en un delictes. Això suposa un grau de perillositat important a la situació. És per aquest motiu i per què el procés sigui eficaç que abans de començar la pràctica serà necessari:

- a) Que el delinqüent accepti o no negui la seva responsabilitat per el delictes
- b) Tant la víctima com el delinqüent hauran d'estar disposats a participar
- c) Tant la víctima com el delinqüent hauran de considerar si és segur o no participar en el procés

Dur a terme un programa de mediació presenta diversos beneficis. En primer lloc enforteix el principi d'intervenció mínima de manera que evita que el dret penal aprofundeixi en un assumpte que es pot resoldre per vies alternatives, reduint així el cost de l'Administració de justícia i dels seus òrgans auxiliars que implica un procés judicial tradicional. A més, facilita un espai de comunicació que tant per la víctima com per l'infractor contribueix a aconseguir una justícia més humana, comprensible i propera ja que en tot moment es tenen en compte els seus interessos i necessitats. L'acostament de l'infractor cap a la víctima i cap a la situació o patiment que està vivint possibilita la presa de consciència i responsabilitat del dany que ha causat. Això suposa un primer pas cap a la seva reinserció social. D'altra banda, segons Joaquim Clavaguera, ex director general d'Execució Penal i de Justícia Juvenil de la Generalitat de Catalunya (2011), impulsar la mediació és una necessitat derivada dels compromisos europeus que té Catalunya (Consell de la Unió Europea) i a través dels diferents beneficis proposats anteriorment la percepció ciutadana envers la justícia juvenil catalana és millorada.

Segons l'entrevista en profunditat realitzada a Alfons Mera (educador social, teòleg i mediador) la mediació és una part molt important dins el procés de socialització i reinserció dels joves ja que "aprenen a comunicar-se amb les parts enfrontades, a tenir una escolta activa i a gestionar les diverses vies per solucionar els conflictes que els afecten alhora que treballen l'empatia envers la víctima." Amb aquest procés aconseguixen posar-se a la pell d'aquesta i, per tant, l'infractor pren consciència de la gravetat dels seus fets i es responsabilitza dels seus actes.

Mera explica també que, en les intervencions de mediació entre joves que ha realitzat al llarg de la seva trajectòria professional, ha estat sorprenent l'acceptació de les víctimes cap als infractors, el fàcil enteniment del perquè dels fets, l'acceptació de la situació d'ambdós parts, l'empatia en general i la gran col·laboració que han tingut que, gràcies a aquest suport, han aconseguit fer possible trobar una solució beneficiosa per la rehabilitació del jove.

- Conferències de grups comunitaris i familiars

Els processos de cercles i conferències restauratives són activitats que inclouen totes les persones perjudicades en un conflicte: víctima, victimari i comunitat. Aquesta última pot ésser família, amics, veïns, personal escolar, agents de llibertat condicional, agències de benestar infantil, escoles, etc. (Cameron i Thorsborne, 1999; Walker, 2000; McCold, 1998). L'enfoc d'aquest procés és més ampli que els programes de mediació corrents. En cada procés de conferència hi ha un mediador o un facilitador que coordina les sessions. L'objectiu d'aquestes és el de donar veu a tots els membres de la comunitat reunint a la família, amics i si s'escau membres de la comunitat tant de la víctima com del delinqüent per tal que participin en un procés per identificar els resultats que desitja cada part implicada en el conflicte, abordar les conseqüències del delicte i explorar les maneres més adequades per prevenir una reincidència en el comportament delictiu.

Aquests cercles es distribueixen en tres fases, la de comprensió mútua, la de responsabilitat mútua i la de l'acord.

Com que aquestes pràctiques involucren un cercle més ampli de gent implicada en el fet, aquestes conferències són especialment beneficioses i eficaces per garantir que el delinqüent segueixi complint amb les mesures rehabilitadores, reparadores o restauratives que s'hagin acordat.

- Cercles restauratius

Aquesta pràctica és una metodologia que vol posar l'accent en la comunitat, en la reconstrucció de relacions, en la responsabilitat i en la confiança. La característica principal del cercle restauratiu és que està obert a tot el grup classe en cas que es tracti d'una escola, però també pot ésser en qualsevol altra comunitat (la laboral, la de veïns...)

Els seus objectius principals són, d'una banda, donar veu a tots els membres de la comunitat que ho desitgin i d'aquesta manera aconseguir trobar una resposta al problema i, de l'altra, construir relacions de confiança que reforcin el grup a llarg termini. Quan l'agressor, infractor o victimari comet un delictes aleshores la comunitat que l'envolta perd la confiança que tenien en ell. Per això, aquesta és una de les pràctiques restauratives més utilitzades, per restaurar el conflicte i tractar de situar-se en el punt inicial de la relació.

5.1.3 Exemples de programes de restauració

A molts països, la legislació de la justícia juvenil preveu específicament la creació de programes alternatius per a joves, entre els quals poden haver-n'hi que recolzin els principis restauratius i participatius de la justícia. Addicionalment, molts programes desenvolupats completament fora del marc judicial, a escoles o a la comunitat, poden proporcionar una oportunitat per tal que la comunitat doni una resposta educativa adequada a delictes menors i altres conflictes sense criminalitzar formalment el comportament o l'individu.

A Brasil, per exemple, ja hi ha diversos projectes de mediació i de conferències centrats en la joventut que incorporen la filosofia, principis i objectius de la justícia juvenil restaurativa.

A continuació, exposo 3 exemples de projectes pilots de programes de justícia juvenil restaurativa de Perú, Colòmbia i Argentina. Els tres casos que he escollit són de Sud-Amèrica, ja que es tracta del continent amb un índex de criminalitat juvenil més elevat. Segons un article d'Infolatam (*Información y Análisis de América Latina*) davant els 8.9 homicidis de cada 100.000 habitants europeus, els 3.4 de les regions del Pacífic Occidental i 5.8 de l'Oriental, l'Amèrica Llatina va presentar l'any 2010 una mitjana de 25.6 homicidis per cada 100.000 habitants, una xifra molt superior a la d'altres zones.

Clara està la diferència d'índex de delictes comesos a Sud-Amèrica i a Europa. Són molts els factors que influeixen en que hi hagi tanta desviació entre una xifra i una altra. La diferència cultural, la diferència governamental o política, la legislativa i l'econòmica de cada país influeix en gran mesura a l'hora de l'obtenció de dades criminals.

Tot i que no es pot fer una comparació directa amb les dades sud-americanes i les espanyoles, clara està la gran diferència d'índex delictiu, a més de tenir una legislació diferent a Espanya que a Sud-Amèrica, m'agradaria exposar-vos els tres següents exemples per mostrar com un model de Justícia Juvenil Restaurativa pot ésser implementat a aquestes zones altament conflictives.

PROJECTE PILOT PERÚ (2005-2007)

Aquest programa es basa en el Projecte de Justícia Juvenil Restaurativa de Chiclayo i El Agustino (Perú).

El **procediment** que es duu a terme en aquest projecte és similar al de molts altres països. Al tractar-se de menors, després de la detenció, totes les diligències es duen a terme en presència del fiscal, del defensor de menors i sota el control d'un equip especialitzat. A més, tots els policies que interactuen amb el menor estan també especialitzats amb les lleis del menor i el dret de família. Recordem que la detenció d'un menor només és possible en el cas de delicte flagrant o per mandat judicial, i s'ha de notificar immediatament als pares o tutors legals.

El programa requereix una investigació policial per aclarir tots els fets i, així, poder determinar la responsabilitat del menor. A més, el menor ha de ser sotmès al reconeixement mèdic legal per comprovar les possibles lesions o ingestes de substàncies tòxiques.

Al mateix temps, la policia s'ha de posar en contacte amb la víctima i l'ha d'informar de les possibles conseqüències del conflicte i dels passos que pot seguir per resoldre'l. Com amb la justícia espanyola, el fiscal ha de prendre la decisió de recórrer al sobreseïment de la causa, aplicar la mediació o conciliació (és a dir, un programa restauratiu) o bé exigir una pena o un mitjà de seguretat al jutge. Aquesta darrera contempla la opció d'una pena privativa de llibertat, en la que el menor haurà d'ingressar a un règim tancat o semi-tancat en un centre de menors, o bé recórrer un mitjà alternatiu, com pot ésser l'ingrés a parròquies, a ONGs... Depenent de la sentència que dicti el fiscal.

Pel que fa al projecte de Justícia Juvenil Restaurativa, només es podrà recórrer a la seva execució si així ho dicta el jutge en sentència condemnatòria. Aleshores, una vegada dictada aquesta sentència, si tant el menor com la víctima accedeixen a participar en el procés de restauració (a excepció dels casos de violació) aquests participaran en varies sessions de diàleg (com podria ser mediació, conferencing...) sempre amb la supervisió d'un professional especialitzat, fins que s'arribi a un acord.

L'equip d'acompanyament educatiu (EACE) està format per un educador social, un treballador social i un psicòleg que participaran en tot el procés com a institució especialitzada.

Una vegada es cregui que el conflicte ha arribat al seu fi, el fiscal decidirà la validesa de l'acord. Si el Fiscal el considera correcte es tancarà el cas, i sinó s'arriba a un acord, o el Fiscal considera que l'acord no es adequat a les circumstàncies, el menor passarà a disposició judicial.

Les condicions o requisits per ingressar al programa són que els infractors han d'ésser adolescents entre 12 i 18 anys, que tinguin conflictes amb la llei penal, juntament amb les seves famílies, sempre i quan hagin comès el delicte en una de les seves polícies participants en el projecte. *Si la seu policial no està inscrita al conveni, el jove no podrà participar en el projecte.*

A més, les víctimes residents a les zones afectades del programa així com els adolescents que compleixin els requisits anteriors i que ja hagin estat penats (ja sigui amb mesura de seguretat preventiva o ja hagin complert sentència a un dels centres de menors de Lima o Chiclayo) també podran disposar de les avantatges del programa com a ajuda per la reparació, la rehabilitació i la reinserció del menor.

Els resultats del projecte van ser que, d'uns 2.500 adolescents que van anar a comissaria, més de 1.000 van ingressar al projecte, dels quals el 93,6% d'aquests s'han reinserit amb èxit a la societat. S'espera atendre, a través del programa, entre 20 i 25 menors mensualment, i s'estima que un 95% seran nois i només un 5% noies.

PROJECTE "ÁRBOL SICOMORO" COLOMBIA

Aquest projecte es centra en l'aplicació penitenciària de Bella Vista i en el Barri Pablo Escobar (Colòmbia), llocs coneguts per l'alt nivell de delinqüència. A diferència d'altres programes aquest només s'implementa amb agressors que estan complint condemna i, per

tant, la pena de l'agressor no és modificada en cap cas. D'aquesta manera s'evita qualsevol mena de conflicte amb les víctimes. Com a condició indispensable per participar en aquest projecte és que l'agressor ha d'estar complint la condemna i, sobretot, ha de mostrar la intenció de voler reparar el dany causat i responsabilitzar-se del seu delictes, ja que el programa és total i absolutament voluntari.

Aquest projecte de Justícia Restaurativa s'anomena "Árbol Sicomoro", com a referència d'un passatge de la Bíblia en el que es relata com Jesús va aconseguir que Zaqueo, penedit, tornès tot el que havia robat per tal de reparar el seu dany i aconseguir una segona oportunitat.

L'objectiu principal del projecte és el de facilitar el procés de mediació entre les víctimes i els agressors per tal de que els victimaris siguin conscients del dany que han causat, vegin la seva responsabilitat i tinguin la oportunitat de restaurar el dany. D'igual manera, es considera una pràctica molt beneficiosa per la víctima perquè pot compartir els sentiments i emocions pel delictes que va patir, pot veure el penediment de l'infractor... En definitiva, pretén buscar un clima de benefici mutu entre les parts implicades en el conflicte.

Durant el programa es realitzen tallers interns de presons o correccionals amb persones que estan complint condemes. Es tracta d'un procés molt curt però intens (unes 8 sessions) en el què el diàleg i la conversa és la base entre víctimes i agressors, sempre sota la supervisió d'una sèrie de professionals. És important destacar que aquestes trobades o cercles restauradors no són d'agressors amb les seves pròpies víctimes, sinó que s'utilitza un sistema de substitució en la qual es busquen víctimes que hagin patit un dany semblant al que l'agressor participant ha causat a una altre víctima.

PROGRAMA "MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO"¹¹

Aquest és un programa de justícia juvenil restaurativa actualment en funcionament a la municipalitat de San Isidro, província de Buenos Aires, Argentina. El principal objectiu d'aquest programa és el de treballar amb joves delinqüents per tal de corregir les dinàmiques delictives que presenten i, quan abans es dugui a terme aquest programa, més eficaç serà i menys probabilitats de reincidència tindrà aquest.

¹¹ Calvo Soler, Raúl (2014)

El procediment penal és similar al del primer exemple exposat, en què primer es recorre a la justícia i si el fiscal ho determina així, aleshores es podrà procedir al projecte de justícia restaurativa.

El programa de San Isidro consta, bàsicament, de 4 etapes:

1. Selecció de casos

Aquesta té com a funció principal la de seleccionar aquells casos que efectivament estiguin en condicions per ingressar al programa. Evidentment això significa assumir un pressupost determinat i només podran derivar-hi els casos la Fiscalia, la Judicatura i els Serveis d'infantesa i joventut de la Municipalitat. En cas que el victimari presenti algun tipus de patologia psicològica o drogoaddicció no podrà ésser acceptat si no es posa en mans, prèviament, d'especialistes i segueix un tractament de desintoxicació.

2. Disseny i implementació de les estratègies de gestió i restauratives

Per l'equip, el disseny del programa va més enllà de la simple participació entre víctima i victimari. En el cas dels delinqüents, es pretén identificar les "3R": Reconèixer, Responsabilitzar-se i Reparar. En el cas de la víctima s'analitza el seu cas i s'intenta treballar la gestió de les emocions i se l'intenta motivar per participar en el programa.

En aquesta etapa del procés es plantegen quines estratègies a seguir són les més adequades per cada cas. Aquestes poden ser de substitució (com la que s'utilitza al programa de justícia juvenil "Árbol Sicomoro"), de gestió (per gestionar el conflicte en la seva etapa d'immaduresa) o restauratives (com podria ésser un procés de mediació, entre moltes altres opcions, en l'etapa de maduresa del conflicte).

3. Acompanyament

Com a norma general, el desenvolupament d'un treball d'acompanyament dels implicats en un delicte té relació directa amb els riscos amb la reincidència del menor infractor. És per aquest motiu que el programa proporciona una sèrie d'activitats als menors, com per exemple cercles de suport i responsabilitat o conferencing, entre d'altres, que implica a membres del seu entorn (familiars, amigats o membres d'alguna comunitat) en la resolució del conflicte. D'aquesta manera, el procediment de readaptació i reinserció social serà més fàcil i eficaç, amb un percentatge més petit de risc de reincidència.

4. Avaluació

Aquesta etapa és la última del programa. El seu objectiu és el d'avaluar a través de diverses metodologies quantitatives i qualitatives tot el procediment restauratiu, la seva eficàcia i tenir en compte els factors que han estat positius per la resolució del conflicte i els que no han acabat de construir els resultats esperats.

Hi ha 4 processos d'avaluació, per tenir en compte tots els nivells del procés restauratiu. En primer lloc cal analitzar el procés de selecció, seguit del disseny de les estratègies, del comportament, funcionalitat i eficàcia de l'operador encarregat del cas i, finalment, de la rellevància de l'etapa d'acompanyament en el procés.

6. DISSENY DE LA INVESTIGACIÓ I METODOLOGIA DEL TREBALL

Per començar la campanya de comunicació serà necessària una investigació prèvia de la situació actual del "producte" que es pretén vendre, el target al qual es dirigeix la campanya, el mercat o segment de mercat, etc. Una sèrie de factors que poden influir en l'èxit o el fracàs de la campanya. Per tant, serà necessària una investigació a fons de la situació de l'entorn per, posteriorment, poder començar a planificar l'estratègia de màrqueting.

6.1 Caracterització de la investigació

La Justícia Juvenil Restaurativa és un model de justícia poc conegut a Catalunya. L'objectiu d'aquest projecte és el de donar a conèixer aquest model judicial alternatiu per la resolució de conflictes a través de la comunicació.

La base de la Justícia Juvenil Restaurativa és la comunicació entre totes les parts implicades en un delictes, inclosa la comunitat. Per aquest motiu és important una investigació prèvia per tal de conèixer la percepció que tenen els integrants de la regió o zona on es vol implementar el programa.

A la següent taula s'explica detalladament el tipus d'investigació social que s'ha dut a terme per tal d'assolir l'objectiu general de la investigació segons la seva finalitat; segons el seu àmbit temporal; segons la seva profunditat, segons les fonts i segons el caràcter.

Taula 4: Metodologia i tipologia de la investigació social

Segons la seva finalitat	Aplicada La principal intenció d'aquesta investigació és la de conèixer i comprendre quina és la perspectiva de la comunitat de Santa Eugènia envers la delinqüència juvenil. Aleshores, a partir dels seus resultats plantejaré una proposta o una altra per intentar aconseguir un canvi d'actitud o bé per donar a conèixer un model de justícia alternatiu.
Segons el seu abast temporal	Prospectiva Perquè la finalitat de la investigació és la de conèixer el punt de vista de la comunitat en l'actualitat i poder implementar una proposta a un futur proper. Durant aquest període de temps la perspectiva de la societat no s'haurà modificat.
Segons la seva profunditat	Exploratòria Perquè les tècniques utilitzades permetran conèixer una major profunditat sobre el tema que es tracta.
Segons les seves fonts	Mixtes La investigació es basa en un mix de recollida d'informació primària (recollida d'informació per aquesta investigació en concret) i, alhora, d'una recollida secundària, a base de dades i documentació ja existent.
Segons el caràcter	Quantitatives/Qualitatives Basada principalment en una metodologia quantitativa. L'objectiu de la investigació és el de conèixer la perspectiva d'una comunitat, per tant, és necessari un abast o mostra suficientment representatiu per conèixer-ho més acuradament. Tot i això, també disposa de diverses tècniques qualitatives, com opinions de professionals o experts en l'àmbit per arribar a unes conclusions més sòlides. ¹²

¹² Olga del Rio (2011)

6.2 Població i mostra

Segons l'estudi *"Delito, victimización y conflicto en la Ciudad de Girona (2008-2011)"* realitzat l'any 2012, Santa Eugènia és el segon barri de Girona amb un índex d'inseguretat civil més elevat, després de Font de la Pólvora. La seva proximitat amb Salt està provocant que Santa Eugènia estigui patint un canvi en la seva estructura socio-demogràfica, degut a la influència migratòria del municipi veí. Aquest fet situa el barri gironí en una situació d'equilibri inestable ja que per una banda pot produir un avanç cap a un major grau de cohesió social aprofitant aquesta diversitat de població migrant que arriba a la zona mentre que, per l'altra banda, pot suposar una divisió de la població provocant l'aparició de zones guetificades.

És per aquest motiu pel qual s'ha dut a terme aquest projecte a Santa Eugènia, perquè és un barri amb una taxa de conflictivitat o delinqüència força elevada en proporció a la mitjana gironina i on les víctimes se senten més insegures, després de la Font de la Pólvora. Així doncs, vistos aquests resultats, aquesta zona necessita un programa de reeducació del comportament conflictiu dels menors com a prevenció per evitar una taxa tan alta de delinqüència adulta. És a dir, cal educar els menors delinqüents per evitar la seva reincidència.

La següent taula mostra, segons un estudi realitzat per la Universitat de Lleida (2012) els barris de Girona on hi ha més inseguretat per part de les víctimes.

Taula 5: Els barris de Girona on hi ha més inseguretat per part de les víctimes

BARRI ¹³	Nº	%
Barri Vell	137	5.5
Carme	9	0.4
Mercadal	2	0.1
Pedret	5	0.2
Pont Major	12	0.5
Pla de Campdorà	2	0.1
Montjuic	1	0
Sant Daniel	3	0.1
Torre Gironella	3	0.1
Pedrerres	2	0.1
Gavarres	2	0.1

¹³ Font: Varis Autors (2012). *Delito, victimización y conflicto en la Ciudad de Girona (2008-2011)*

Font de la Pólvora	822	33.0
Vila-Roja	307	12.3
La Creueta	8	0.3
Montilivi	13	0.5
Palau	5	0.2
Avellaneda	1	0
Mas Xirgu	2	0.1
Eixample Sud	5	0.2
Eixample Nord	15	0.6
Sant Narcís	115	4.6
Can Gibert	92	3.7
Santa Eugènia	331	13.3
Germans Sàbat	4	0.2
Taialà	6	0.2
Fontajau	6	0.2
Sant Ponç	2	0.1
NS/NC	577	23.2
TOTAL	2.489	100

6.2.1 El mostreig

El mostreig és un procediment que consisteix en agafar una part significativa de la mostra, ja sigui a l'atzar o a través d'una operació d'anàlisi d'aquestes mostres, per tal de treure conclusions dels individus que componen aquesta població. Per tant, podríem dir que és el procés de selecció d'una mostra.

Podem trobar dos models bàsics de mostreig: el no probabilístic o no aleatori i el probabilístic. El segon model presenta una probabilitat per a tots els individus de la població diferent a zero; és a dir, que tots els habitants poden ésser escollits. Dins d'aquest model probabilístic hi trobem dos models de mostreig molts corrents com ara l'aleatori simple i el de mostreig estratificat. El primer permet que qualsevol individu de la població pugui ser escollit com a mostra i el mètode més utilitzat per dur-lo a terme sol ser a través d'urnes amb paperets o bé a través d'un ordinador que esculli aleatòriament. El segon model, en canvi, és més complex. En aquest cas la proporció dels individus variarà segons

la població i la mostra. Aquest segon model és justament el que he utilitzat per saber exactament a quin tipus d'individu, segons l'edat i el sexe, havia de fer-li una enquesta.

Segons l'Observatori de Girona, l'any passat al barri de Santa Eugènia, Girona, hi havia un total de 16.281 habitants dels quals 8.042 eren homes i 8.239 eren dones. Aleshores, he decidit agrupar als homes i a les dones en 6 grups d'edat: de 16¹⁴ a 25 anys, de 26 a 35, de 36 a 45, de 46 a 55, de 56 a 65 i, finalment, els de més de 65 anys. Per tant, tenint en compte que em dirigeixo a persones majors de 16 anys, la comunitat de Santa Eugènia entre aquesta franja d'edat es redueix a 13.082 persones, de les quals 6.703 són dones i 6.379 homes.

Per saber quantes enquestes he de fer per tal que la mostra sigui suficientment representativa i que el meu estudi sigui mínimament fiable, necessito calcular quantes enquestes hauré de fer a aquest sector de la població gironina al que em vull dirigir. La fórmula per calcular-ho és la següent:

$$N = \frac{K^2 PQN}{E^2(N-1) + K^2 PQ}$$

$$E^2(N-1) + K^2 PQ$$

N = Mida de la població (13.082)

Z= Nivell de confiança desitjat (95%)

P= Proporció de la població amb la característica desitjada (èxit) (50%)

Q= Proporció de la població sense la característica desitjada (fracàs) (50%)

E= Nivell d'error disposat a cometre (10%)

Tenint en compte que el marge d'error és d'un 10%, que el nivell de confiança és del 95% i la població estudiada són 13.082 persones, la mostra representativa d'aquesta població són 96 persones. Per tant, he de realitzar 96 enquestes a homes i dones del barri de Santa Eugènia.

¹⁴ He decidit no enquestar als menors de 16 anys perquè crec que, tot i que caldria estudiar cada cas en particular, en general no són suficient conscients o no solen tenir una opinió gaire formada o raonada respecte el tema que estic tractant. Per tant, crec que no formarien part dins del públic al que m'agradaria dirigir-me i, per tant, els he descartat directament.

Seguidament, és necessari fer una sèrie de càlculs per definir la quantitat exacta d'enquestats de cada franja d'edat i sexe. En primer lloc he fet una regla de tres per saber quantes enquestes havia de fer a les dones i quantes als homes ja que a aquesta zona hi ha més dones que homes.

Si 13.082 persones _____ 96 enquestes

6.379 homes _____ x x= 47 enquestes a homes de més de 16 anys

Si 13.082 persones _____ 96 enquestes

6.703 dones _____ x x= 49 enquestes a dones de més de 16 anys

Segons aquestes dades hauré de fer, doncs, 49 enquestes a noies i dones de més de 16 anys i 47 enquestes a homes majors també de 16. Tenint en compte aquests resultats, per conèixer el nombre exacte d'enquestats de cada franja d'edat tornaré a recórrer a la regla de tres. Per exemple, en el cas de les dones, si hi ha 6.703 dones de les quals se'ls ha de fer 49 enquestes, 696 dones de la primera franja d'edat (entre 16 i 25) seran 7 enquestes. I així successivament amb cada distinció entre edat i sexe.

HOMES	DONES
De 16 a 25:	De 16 a 25:
7	7
De 26 a 35:	De 26 a 35:
9	10
De 36 a 45 :	De 36 a 45:
12	11
De 46 a 55:	De 46 a 55:
8	8
De 56 a 65:	De 56 a 65:
5	5
Més de 65:	Més de 65:
6	8

6.3 Mètodes i tècniques per la recollida d'informació

Per l'elaboració d'aquest projecte ha estat necessari dur a terme una metodologia amb diverses tècniques qualitatives i quantitatives per aconseguir trobar respostes als plantejaments i hipòtesis de la investigació.

Les primeres són de caire descriptiu i experimental. S'interessen per l'experiència tal i com la viu el participant, de manera totalment subjectiva. Les segones, les quantitatives, pretenen reunir o agrupar experiències semblants.

Les tècniques qualitatives utilitzades han estat varies: per una banda, s'han realitzat 4 entrevistes i, per l'altra, s'ha dut a terme un focus grup.

Tres d'aquestes 4 entrevistes han estat a professionals en el sector de la justícia juvenil. La primera a Alfons Mera, educador social, teòleg i mediador. Mera va treballar durant molts anys en el sector de la justícia juvenil com a educador social al Centre de Menors de Montilivi (Girona). La segona, a Imma de Melibrán Pagès, actual mediadora juvenil de la Generalitat de Catalunya. La darrera a Joaquim Clavaguera, advocat i ex director general d'Execució Penal i Justícia Juvenil.

Tots ells, amb la seva experiència i havent viscut de primera mà la proximitat amb els menors delinqüents, es podrà aconseguir una concepció o definició fonamentada a base de l'experiència sobre la justícia juvenil de Catalunya. Per altra banda, la tercera i darrera entrevista realitzada ha estat a una noia gironina, Coloma Ferran, de 22 anys d'edat, explicant la seva experiència amb mediació.

El focus grup, la segona tècnica qualitativa utilitzada en aquesta investigació, ha estat al barri de Santa Eugènia. L'altrament anomenat grup de discussió o grup focal, és una de les tècniques més utilitzades en l'actualitat per diverses investigacions. La seva funció principal és la col·laboració de tots els seus participants, orientats per un moderador, en la contestació de diverses preguntes en format entrevista. En aquest cas, l'aplicació d'aquesta tècnica és a mode de pretest, per tal d'avaluar si la proposta de campanya pot ésser eficaç o no. Caldrà conèixer els punts forts i els febles de la campanya per determinar si cal seguir endavant amb la proposta o no.

La tècnica quantitativa utilitzada per aquest projecte és l'ús d'enquestes¹⁵. Aquestes són una eina molt potent a l'hora de conèixer informacions comunes per un ampli grup de persones.

L'objectiu principal d'aquestes enquestes ha estat el de conèixer quina és la percepció de la comunitat del barri de Santa Eugènia sobre la delinqüència, concretament la juvenil, i sobre el coneixement del model de justícia juvenil restaurativa. A partir dels resultats d'aquestes dues preguntes essencials per la investigació, la proposta comunicativa es decantarà cap a una via o cap a una altra.

¹⁵ Per veure el model d'enquesta utilitzat, vegeu annexos.

El qüestionari consta de 14 preguntes, alguna d'elles amb subapartats, les quals tracten sobre l'ètica o moralitat de les conductes delictives, sobre conèixer quins són els factors que acaben comportant aquestes conductes, sobre quines solucions es podrien proposar per evitar-les... Es busca conèixer si la comunitat confia en les segones oportunitats, si creuen que les persones ens equivoquem, si les persones dolentes per naturalesa existeixen o bé si simplement són persones desafortunades amb un entorn que els ha portat a delinquir. Amb aquestes preguntes es pretén conèixer una mica més profundament la percepció que té la comunitat sobre aquesta classe de persones, les delinqüents, alhora que també es busca saber si han sentit a parlar sobre la resolució de conflictes alternativa, com ara la Justícia Juvenil Restaurativa.

Durant una setmana, es van passar 96 enquestes al barri de Santa Eugènia. Al ésser una zona amb un alt índex de població estrangera, s'ha tingut en compte l'elaboració d'un model d'enquesta en català i un altre en castellà. El format majoritari en què s'ha realitzat la distribució dels qüestionaris ha estat en format paper, tot i que també s'ha utilitzat el suport mòbil per agilitar el procés i poder facilitar l'enquesta a més d'una persona alhora. Aquesta plataforma online ha estat el Formulari de Google, la qual també s'ha utilitzat per l'extracció de resultats finals. El buidatge de la resta de dades en format paper s'han hagut d'anar entrant manualment al programa per tal de facilitar-ne el seu agrupament i, una vegada processades totes les dades, el propi programa ha realitzat automàticament els gràfics corresponents de cada pregunta.

7. ANÀLISI I INTERPRETACIÓ DE LA INFORMACIÓ

Aquest apartat pretén ajudar a interpretar els resultats de les 96 enquestes realitzades al barri de Santa Eugènia, de les entrevistes en profunditat i del focus grup realitzat. D'aquesta manera, es podrà analitzar quina és la situació actual i el pensament de la comunitat i, així, construir la proposta adequada per afrontar les debilitats i oportunitats que presenta la comunitat envers el tema.

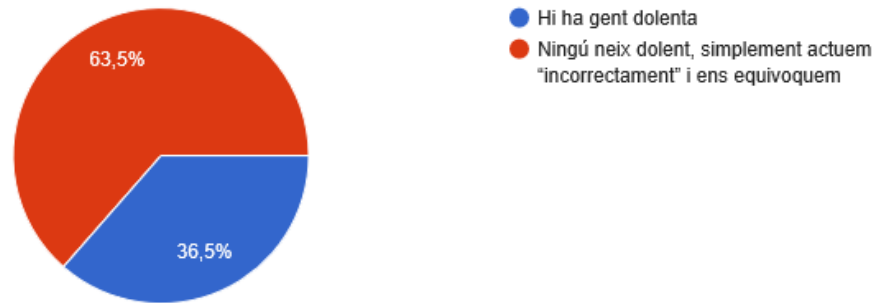
7.1 ANÀLISI D'ENQUESTES

A partir dels 96 qüestionaris, s'han pogut extrapolar els següents resultats:

Gràfics dels resultats de les enquestes:

1. Creus que hi ha persones dolentes per naturalesa o que les persones actuem incorrectament segons experiències o situacions viscudes?

(96 respuestas)



Dels 96 enquestats, 35 persones creuen que hi ha persones que neixen dolentes i les 61 restants creuen que ningú neix dolent, simplement actuem incorrectament segons experiències viscudes i ens equivoquem.

Aquesta primera pregunta és profunda i reflexiva. Pretén introduir el tema que es tractarà al llarg del qüestionari fent reflexionar als enquestats sobre l'ànima més profunda de les persones. Aquesta pregunta no em proporciona una resposta directa per aconseguir l'objectiu principal de la investigació ja que és una pregunta molt subjectiva que es basa per creences, religions, edats... Un munt de factors poden influir en la contestació d'una pregunta com aquesta. Tot i així, és una pregunta molt important per introduir el tema i per començar a veure si hi ha coherència o no amb els següents resultats.

En una primera instància, semblava que les persones que escollissin la primera opció, que hi ha gent dolenta per naturalesa, serien persones que solen creure que aquestes persones no poden canviar; són així, els ha tocat ser dolents. Amb aquesta premissa, doncs, tendia a pensar que, com que és quelcom que porten dins, que no han escollit, aleshores qui és dolent no canviarà i, per tant, que no mereix una segona oportunitat.

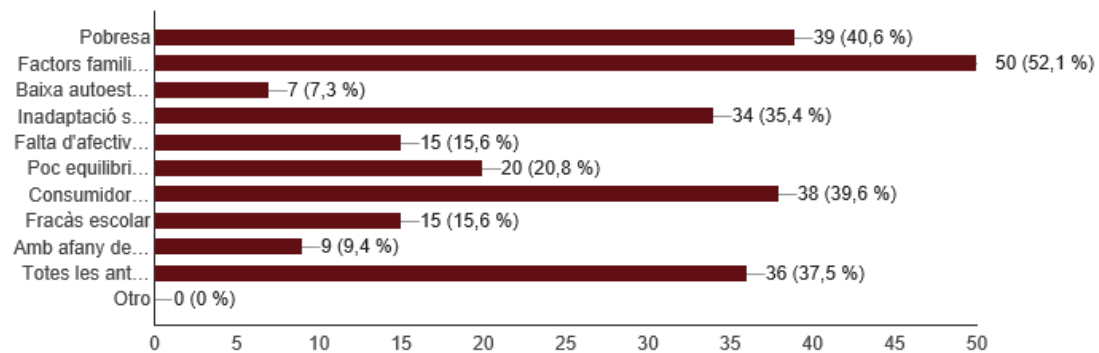
Per altra banda, les persones que consideressin que tothom neix bo però els que factors externs a la pròpia persona són els detonants en apropar-nos a una conducta o una altra, soldrien ser persones més assertives i modernes. Persones que estarien disposades a proporcionar ajuda i segones oportunitats a delinqüents. Persones que segurament procurarien no jutjar la persona abans de conèixer-la i que, en definitiva, creuen en el canvi.

Els resultats però no han estat els esperats. No hi ha relació entre les persones que creuen que hi ha gent dolenta i els que no amb les segones oportunitats. De fet, 11 de les 35

persones que han contestat que hi ha gent dolenta per naturalesa creuen que se'ls ha de brindar una segona oportunitat a aquelles persones que han comès alguna mena de delictes i 23 persones creuen que dependria de si el delictes és molt greu o no. Només 1 d'aquestes persones considera que no mereixen una segona oportunitat pel simple fet de ser "dolentes".¹⁶

2. De quins factors creus que depèn que hi hagi més o menys delinqüència? (Es pot marcar més d'una opció)

(96 respuestas)



El gràfic anterior mostra quins són els factors que tenen més influència més a l'hora de delinquir. Segons la comunitat del barri de Santa Eugènia, els factors familiars com podria ésser una família desestructurada, alcoholisme o violència domèstica dins el vincle familiar, maltractament de qualsevol índole en aquest entorn en general... són dels que més depèn l'índex de delinqüència. Seguidament, la pobresa i el consum de drogues (40.6% i 39.6%, respectivament) són dos factors que es consideren molt rellevants per acabar duent a terme aquestes males conductes.

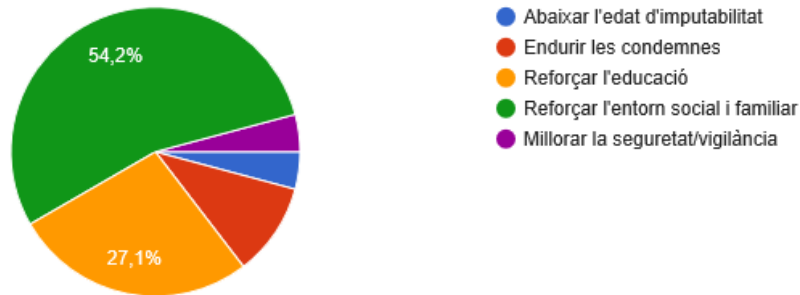
Un 37.5% dels enquestats creu que totes les variables proposades poden ésser un factor rellevant a l'hora de cometre un delictes. Tant una baixa autoestima, com una inadaptació social, falta d'afectivitat i un poc equilibri emocional de l'infractor poden ésser els desencadenants d'un delictes, així com el seu fracàs escolar o l'afany de protagonisme. Depenent de cada cas particular, aquests poden ésser uns o altres.

Tot i això, segons les teories delictives d'Herreros Herreros i les respostes dels enquestats, el factor psicosocial, aquell en què diferents estímuls individuals, socials o de situació, provoquen un caràcter de destrucció en l'infractor, és el que més influeix en les males conductes. En aquest cas, es podria aplicar a la situació de l'àmbit familiar, entre d'altres.

¹⁶ Hipòtesis incorrecta. La conclusió es deu a les respostes obtingudes a la pregunta nº 5.

3. Quins factors creus que podrien ajudar a disminuir el nombre de casos de delinqüència de menors? (Escull la opció que creguis més convenient)

(96 respuestas)



Una vegada vistos els factors que poden ésser els desencadenants d'una mala conducta, contrària a la llei penal, s'ha preguntat sobre quins són els factors que podrien ajudar a disminuir els casos de delinqüència de menors. Aquesta vegada ja es focalitza la pregunta en la delinqüència juvenil.

La resposta més votada ha estat la de reforçar l'entorn social i familiar. Un 54.2% dels enquestats creu que la base de l'educació està a casa, amb la família, i que qui ha de procurar per el bon comportament dels joves són els seus pares. Així doncs, hi ha un elevat grau de coherència amb la resposta més votada de la pregunta nº2, en què s'apuntava als factors familiars com a màxima influència a l'hora de delinquir.

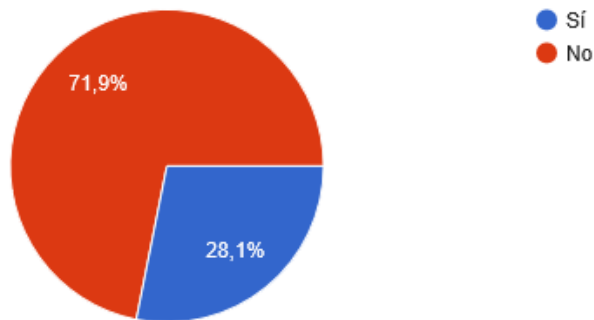
Reforçar l'educació a l'escola és la segona potència per procurar disminuir l'índex de delinqüència juvenil (amb un 27.1%), seguit d'endurir les condemnes (10.4%), millorar la seguretat i vigilància i abaixar l'edat d'imputabilitat (ambdues 4.2%).

La següent pregunta, la nº4, demana si coneixen la Justícia Juvenil Restaurativa. De les 96 persones enquestades, 27 asseguren haver sentit a parlar alguna vegada d'aquest tipus de model de justícia i, per tant, les 69 persones restants no saben de què es tracta.

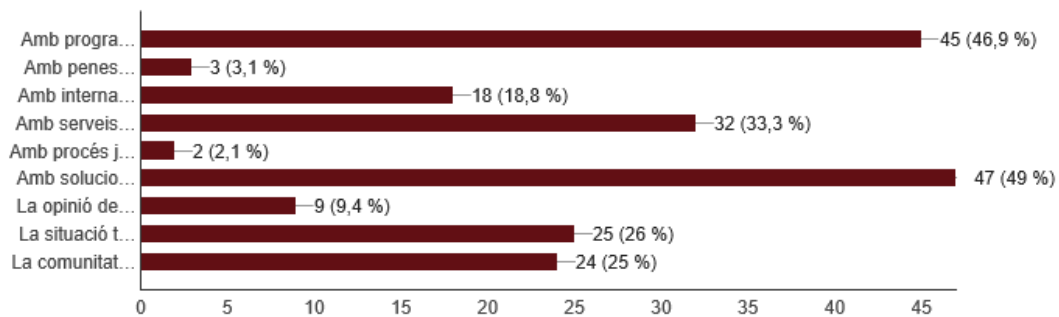
Moltes vegades, però, tot i que assegurin haver-ne sentit a parlar, no coneixen amb exactitud de què es tracta aquest model de justícia juvenil. Per això, se'ls ha demanat que seleccionin amb quines pràctiques, característiques o opcions proposades relacionarien aquest tipus de justícia.

4. Has sentit a parlar alguna vegada de la justícia juvenil restaurativa?

(96 respuestas)



Amb què ho relacionaries? (Pots seleccionar més d'una opció) (96 respuestas)



Per ordre d'opcions de més a menys escollides, un 49% de la comunitat enquestada creu que es tracta de solucions alternatives, un 46.9% de programes de mediació, un 33.3% ho relaciona amb serveis a la comunitat, un 26% creu que la situació tant de la víctima com del delinqüent són importants i un 25% creu que la comunitat també participa en la resolució del conflicte. En canvi, un 18.8% creu que la justícia juvenil restaurativa es relaciona amb l'internament en centre de menors, un 9.4% creu que la opinió de la víctima és la més important de totes, un 3.1% creu que es tracta d'un sistema amb penes molt dures i, finalment, un 2.1% creu que és un procés judicial tradicional.

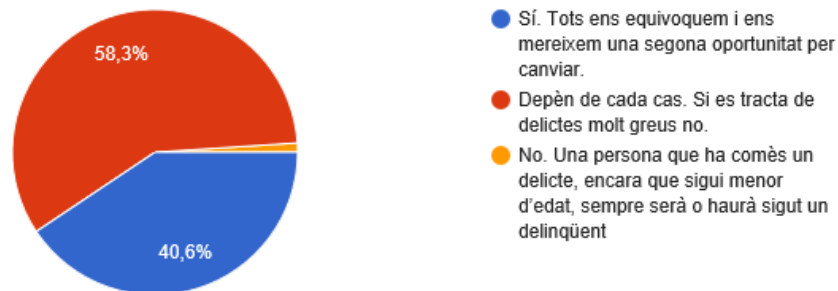
Evidentment cada cas de delinqüència juvenil es pot solucionar de moltes maneres diferents. Tot i això, per norma general, la Justícia Juvenil Restaurativa s'hauria de relacionar amb les respostes a, f, h, j i, en algun cas, podria relacionar-se també amb la d. És a dir, amb programes de mediació, amb solucions alternatives al procés judicial tradicional, amb un paper de la comunitat actiu i participatiu en la resolució del conflicte, amb una importància igualitària entre la situació de la víctima com del victimari i, en alguns casos, amb programes de serveis en benefici de la comunitat.

Després d'aquesta pregunta, si volien conèixer què és la Justícia Juvenil Restaurativa se'ls traslladava un parell de pàgines després per tal que poguessin veure una petita definició d'aquest model de justícia:

La **JUSTÍCIA JUVENIL RESTAURATIVA** és un model de justícia alternatiu que té com a objectiu principal la participació activa i conjunta entre víctima, agressor i comunitat per trobar la millor solució per reparar el dany causat.

5. Consideres que una persona que ha comès un delictes mereix una segona oportunitat pel que fa a la seva reinserció social?

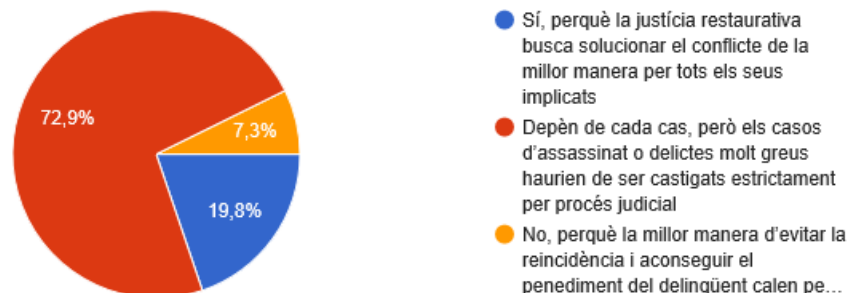
(96 respuestas)



Un 40.6% dels enquestats estaria disposat a donar-li una segona oportunitat al delinqüent, un 58.3% permetria una bona reinserció social per l'infractor sempre que aquest no hagi comès delictes molt greus i menys d'un 1%, és a dir, una sola persona, no estaria disposat a brindar-li una ajuda perquè aquesta persona pugui tornar a conviure feliçment amb la comunitat.

6. Creus que un delictes, indiferentment del seu grau, pot ésser resolt amb justícia restaurativa en comptes de dur-se a terme un procés judicial tradicional?

(96 respuestas)

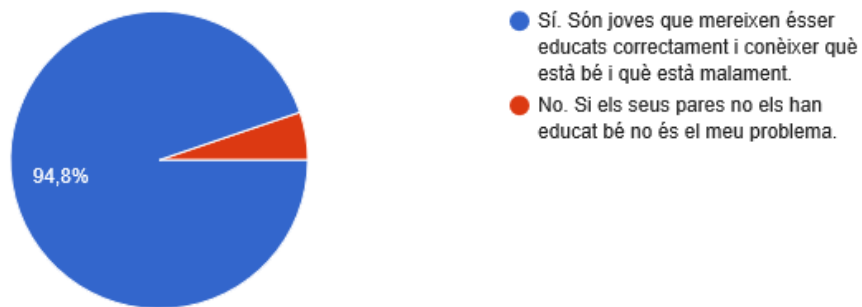


Una vegada van conèixer què és la Justícia Juvenil Restaurativa, se'ls va preguntar si creuen que aquest model de justícia pot ésser una via eficaç per resoldre un conflicte, indiferentment del grau del delictes, en comptes d'haver de passar per el procediment judicial tradicional.

Un 72.9% va contestar que sí que pot ésser eficaç però que dependria del grau del delictes. En casos molt greus com l'assassinat o les agressions sexuals, per exemple, creuen que s'haurien de castigar penalment. Un 19.8%, en canvi, creu que sí que pot ésser una via eficaç ja que aquest model alternatiu busca solucionar el conflicte de manera que totes les parts implicades en ell aconseguixin la màxima reparació possible. Finalment, un 7.3% creu que la millor solució per evitar la reincidència del delinqüent és el procediment judicial tradicional, amb penes estrictes i així aconseguir que es penedeixi del que ha fet.

7. Creus que s'ha d'invertir en la reeducació dels delinqüents juvenils?

(96 respuestas)



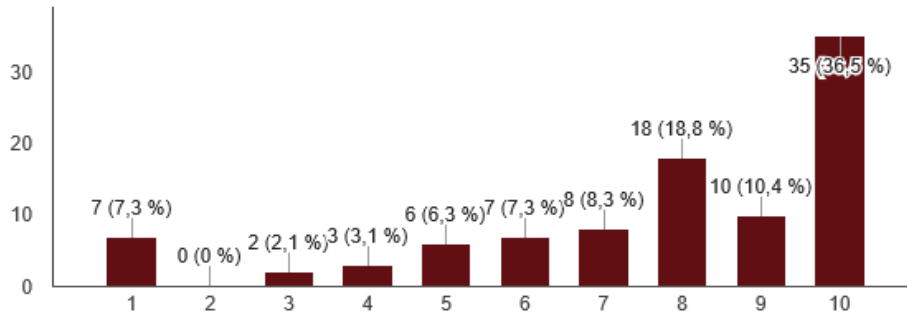
Segons l'informe de Pressupostos de la Generalitat de Catalunya de l'any 2015, l'any passat es van destinar 17.393.537,45€ per el Departament General d'Execució Penal a la comunitat i de Justícia Juvenil. Aquesta xifra monetària és la inversió econòmica realitzada per afavorir la reeducació dels joves delinqüents en el sistema judicial actual català. Un sistema que no contempla la Justícia Juvenil Restaurativa com a una via alternativa judicial, però sí que adopta programes especials amb objectius comuns amb el programa, com per exemple la mediació.

Es va preguntar a la comunitat del barri de Santa Eugènia si creien que s'havia d'invertir en la reeducació dels menors delinqüents. Segurament molts dels enquestats no coneixen la xifra exacta de la inversió actual, però tot i així les respostes van ésser que un 94.8% d'ells considera que aquesta inversió és molt necessària per fer conèixer als joves quina és la manera més ètica i adequada per actuar. Només un 5.2% va considerar que tal inversió

no és necessària ja que si els pares d'aquests menors infractors no els han educat bé no és assumpte de la resta de la comunitat.

8. Consideres important que el delinqüent conegui la situació de la víctima? (10 = Molt Important, 0 = Gens Important)

(96 respuestas)



Dels 96 enquestats, una gran majoria considera que és necessari que l'infractor conegui la situació post-delictiva de la víctima, ja sigui per la resolució del conflicte o bé per empatitzar i veure les conseqüències que ha provocat el delictes.

Per ordre descendent de vots, un 36.5% ha considerat una importància de 10 (en una escala de l'1 al 10 on a 10 se li ha otorgat la màxima importància) que l'infractor conegui la situació de la víctima. Un 18.8% ha marcat 8 a l'escala, i un 10.4% un 9.

Si s'agrupen els resultats en tres grups, d'1 a 3, de 4 a 7 i de 8 a 10, (on el primer grup el formen les persones que creuen que no és important que l'infractor conegui la víctima, el segon que no el consideren imprescindible però que pot estar bé aquesta empatia i el tercer que el troben un fet molt important) es poden extrapolar els següents resultats: 9 persones estarien dins la primera classificació, 24 dins la segona i 63 dins la tercera.

Així doncs, en general, la comunitat santaeugenenca considera que pot estar bé que les dues parts es comuniquin i coneguin les situacions de cada un d'ells.

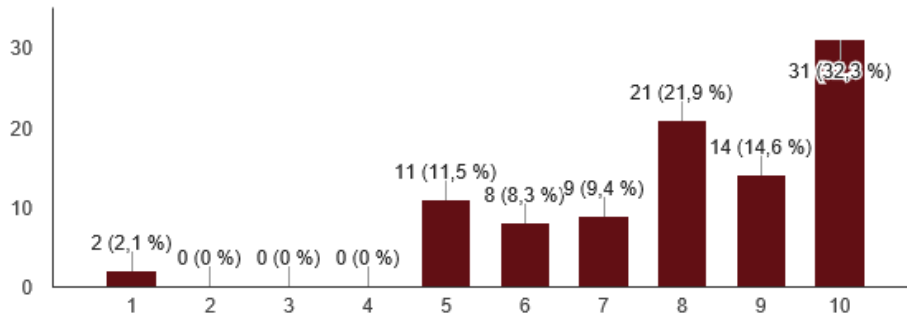
La pregunta n^o9, seguint l'estructura de la precedent, demana la valoració de la importància que pren el paper de la comunitat en la reinserció social d'un menor delinqüent. També havien de valorar de l'1 al 10 la seva importància, considerant 1 gens important i 10 molt necessari.

Només 2 de les 96 persones enquestades ha considerat que la comunitat no pren un paper important en la reinserció de l'infractor i, com a contrapartida, 94 persones han valorat en més de 5 la seva importància. D'aquestes 94 persones, 28 han considerat que era "força

important”, marcant la opció d’entre el 5 i el 7, i 66 persones han marcat les variables de 8 o més, essent 10 la columna més votada, amb 31 vots.

9. Valora la importància de la comunitat en la reinserció social d’un menor delinqüent (10 = Molt Important, 0 = Gens Important)

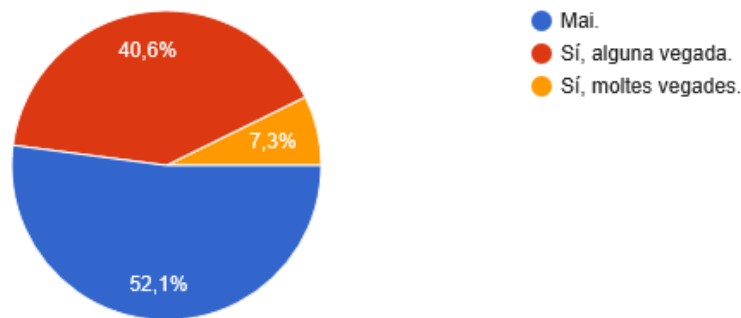
(96 respuestas)



Amb les següents preguntes s’ha intentat apropar la delinqüència a l’enquestat. Moltes vegades les persones veuen els delinqüents com persones diferents a ells mateixos. Amb aquestes preguntes s’ha intentat, doncs, anar més enllà i preguntar sobre els delictes que han comès ells mateixos quan eren adolescents.

10. Vostè ha comès mai cap delicte quan era adolescent? Entenem per delicte tot allò que sigui contrari a la llei.

(96 respuestas)



La majoria dels enquestats (un 52.1%, 50 persones) assegura que no han comès mai cap delicte, un 40.6% (39 persones) en canvi, assumeix que alguna vegada n’ha comès i un 7.3% (7 persones) n’ha comès moltes vegades.

Cal prestar especial atenció a una observació dels rangs d’edats i sexe de les persones que afirmen haver delinquit, ja sigui moltes vegades o només alguna. Dels 46 que han infringit la llei, 11 persones tenen entre 16 i 25 anys d’edat, 15 entre 26 i 35 anys, 12 entre 36 i 45,

6 entre 46 i 55, 1 entre 56 i 65 i una altra persona que té més de 65 anys. D'aquestes, 20 persones són dones i 26 són homes.

Així doncs, es pot concloure que les persones que més delictes han comès quan eren adolescents són persones generalment joves, d'entre els 16 i els 45 anys d'edat, i solen ser majoritàriament homes, tot i que no hi ha una gran diferència respecte les dones.

Aquest fet pot ésser causat per molts factors. Tot i així, el que pot haver influït més és el fet d'haver viscut gran part de la seva vida en èpoques o etapes diferents de la història legislativa d'Espanya. La majoria de persones que han confessat haver comès algun delicte són nascudes des de l'any 1971 fins el 2000. Aquesta etapa coincideix amb aproximadament el final del règim franquista (1939-1975), una etapa de repressió que pot haver condicionat la percepció de delicte dels enquestats o els pot haver fet créixer en una situació en què un delicte, per mínim o lleu que fos, podia tenir conseqüències molt greus.

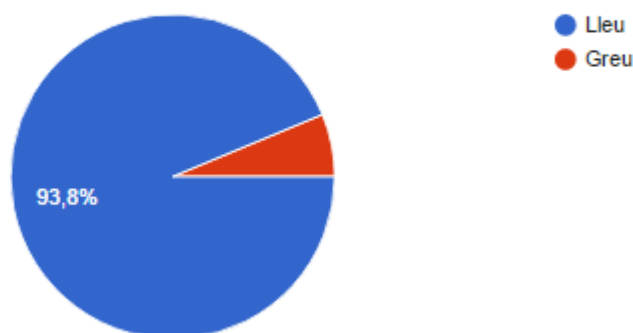
Curiosament, d'aquests enquestats que han confessat que havien comès algun delicte, 15 havien contestat a la primera pregunta que creuen que hi ha gent que neix dolenta.

En cas afirmatiu:

10.1. De quin delicte es tracta?

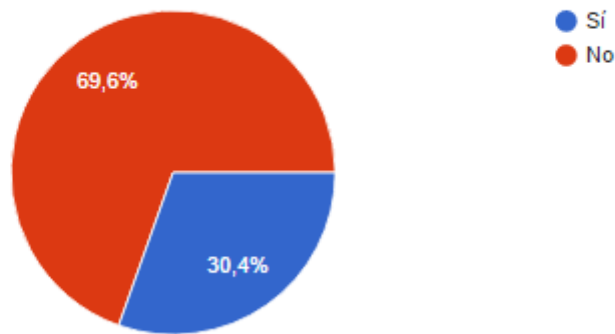
34 dels 46 enquestats que han respòs que havien comès delictes quan eren adolescents, és a dir un 73.9%, ha robat. 11 persones han consumit substàncies tòxiques (alcohol o drogues) a la via pública, 4 han vulnerat alguna llei de conducció, 3 persones han estat implicades en baralles i 1 ha traficant drogues.

10.2. De quin grau el podries qualificar? (48 respuestas)



D'aquestes, 43 persones han qualificat la infracció penal comesa com a lleu i només 3 persones han comès un delicte tipificat com a greu.

10.3. Vas ser sancionat/ada d'alguna manera? (46 respostes)



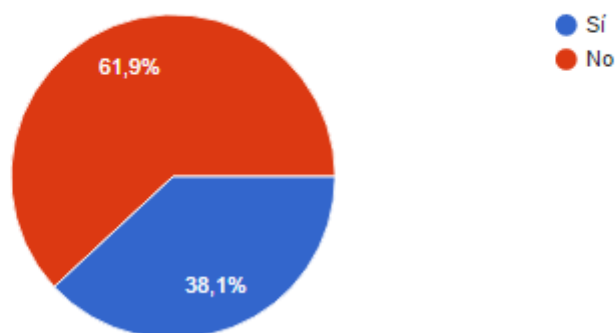
32 persones de les 46 que han afirmat haver tingut una conducta delictiva quan eren adolescents no han estat sancionades de cap manera. En canvi, les 14 restants sí.

En cas afirmatiu:

a. De quina manera?

A 10 d'ells se'ls va sancionar amb multes, a 2 persones amb un programa de mediació, a 1 d'ells amb TBC (serveis en benefici de la comunitat), 1 amb retirada de punts del carnet de conduir i, el darrer, amb la reclusió de 20 dies a casa.

b. Creus que et va ajudar per no tornar-ho a fer en un futur?



9 de les 14 persones sancionades consideren que no els va ser útil la sanció o càstig imposat per la llei. Les 6 restants no han tornat a reincidir i, per tant, sí que els va servir.

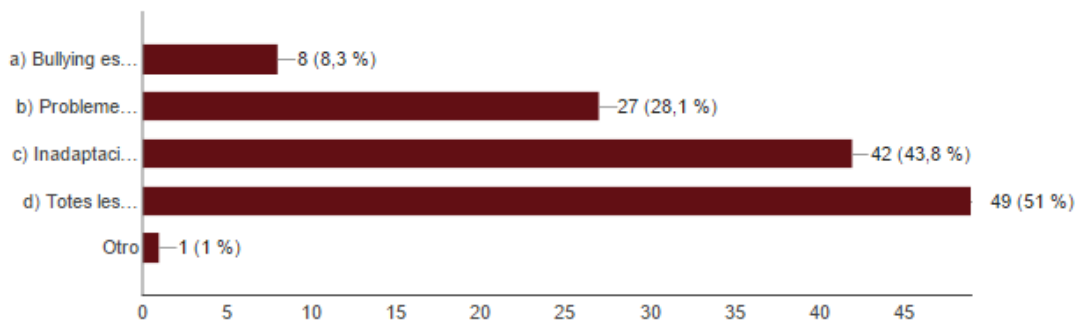
Perquè?

Els que han respòs que sí que els va servir la sanció és perquè creuen que la multa o sanció econòmica imposada és més elevada que el preu que havien de pagar en un principi per l'adquisició que volien. Així doncs, els va servir per reflexionar i adonar-se que el que havien fet no estava bé i no valia la pena.

Els que han considerat que les sancions que se'ls ha imposat no han estat útils és per què creuen que una sanció econòmica no els pot fer canviar l'actitud o manera de fer, que amb els delictes que van cometre no feien mal a ningú o bé, van canviar la conducta delictiva no pel fet d'haver sigut sancionats, sinó perquè la legislació adulta és molt més dura.

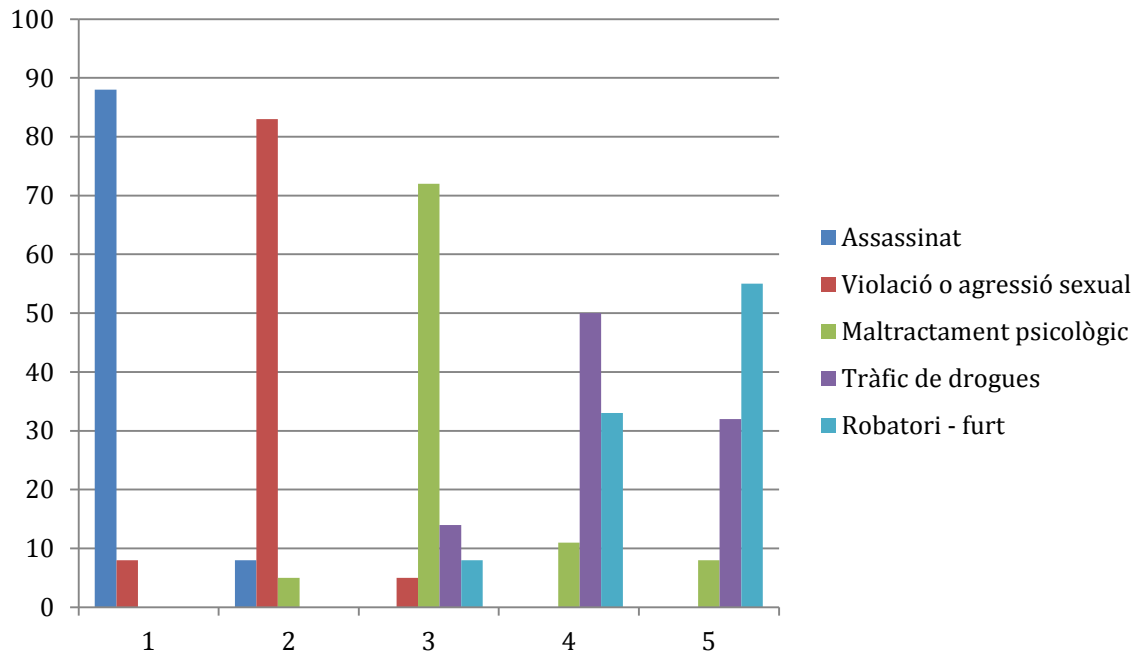
11. Quins tipus de problemes creus que poden tenir els joves delinqüents en la seva reinserció social?

(96 respuestas)



El 51% dels enquestats creuen que totes les opcions (bullying escolar, problemes per a la reinserció laboral i inadaptació social) poden ésser crucials per a la reinserció social del menor. Un 43,8% opina que la inadaptació social del menor una vegada pretén reinserir-se és el principal factor de la seva mala acceptació a la societat, un 28,1% pot ésser-ho la reinserció laboral del menor ja que normalment les empreses preferiran una persona que no hagi tingut problemes amb la llei anteriorment i, finalment, un 8,3% creu que poden patir bullying escolar quan pretenen reinserir-se a la comunitat.

12. Enumera de l'1 al 5 els delictes que consideris més greus.



En aquesta pregunta, els enquestats havien de numerar per orde de més a menys gravetat els delictes proposats.

Com podem observar al gràfic, 88 persones han considerat l'assassinat com a delicte més greu i 8 persones l'han col·locat en segon lloc.

La violació o agressió sexual ha obtingut 8 vots com a delicte més greu, 83 vots com a segona opció i 5 vots com a tercera.

El maltractament psicològic s'ha numerat majoritàriament en 3er lloc amb 72 vots, 2on amb 5 vots, 4rt amb 11 vots i 5è amb 8.

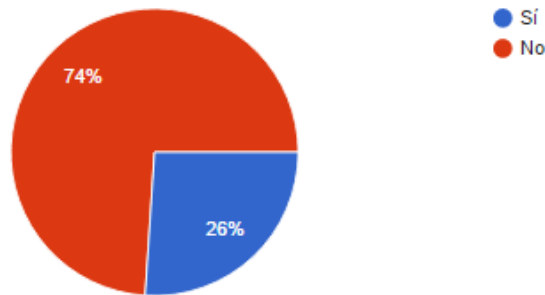
El tràfic de drogues ha estat votat 14 vegades com a delicte nº3, 50 vegades com a 4rt i 32 vegades pel 5è lloc.

Finalment, el robatori a petita escala o furt ha obtingut uns resultats de 8 vots per el tercer lloc, 33 per el 4rt i 55 per el 5è i, per tant, delicte més lleu dels proposats.

Així doncs, el balanç final conclou amb una numeració, de més a menys greu, on l'encapçala l'assassinat, seguit de la violació o agressió sexual, del maltractament psicològic, del tràfic de drogues i del robatori o furt.

13. Tindries alguna mena de tracte amb delinqüents que hagin comès els 3 delictes que has marcat prèviament com a més greus?

(96 respuestas)



Perquè?

Aquesta és una pregunta una mica compromesa, on l'ètica de cadascú entra en conflicte amb la moral de la societat. Tot i així, és molt necessària per conèixer amb exactitud quin nivell d'acceptació té la comunitat de Santa Eugènia cap als delinqüents de major grau.

Gairebé $\frac{1}{4}$ dels enquestats, concretament un 26%, ha assegurat que sí que hi tindria algun tipus de tracte tot i que alguns d'ells, 4 persones, només ho farien en cas que ja haguessin sigut persones del seu entorn social o familiar abans de cometre el delicte. 8 enquestats ho farien només en cas que veiessin predisposició de canvi d'actitud del victimari i 2 altres hi tindrien tracte simplement perquè són persones igual que la resta i mereixen una segona oportunitat. Això sí, l'han de saber aprofitar.

Per altra banda, un 74% dels enquestats, és a dir 71 persones, ha negat cap mena de tracte amb aquestes persones. 23 d'ells no saben exactament el perquè, però hi ha quelcom que els fa enrere a l'hora de relacionar-se amb ells. 12 persones tindrien por de convertir-se ells mateixos o persones del seu entorn proper en noves víctimes del delinqüent i 10 altres desconfiarien d'ell i la seva possible reincidència. 9 dels 96 enquestats creuen que aquests infractors són persones diferents a ells mateixos, que tenen un pensament o una ideologia diferent i que per tant no voldrien tenir-hi cap tipus de relació. Finalment, 2 dels enquestats ha considerat que les persones que cometes delictes d'aquest grau no són només delinqüents sinó que també els han qualificat de "malalts mentals".

14. Què creus que pot fer la comunitat per ajudar a la reinserció d'un menor delinqüent a la societat?

En aquesta pregunta s'ha volgut començar introduir la comunitat en un paper més participatiu en la resolució de conflictes. Si més no, s'ha intentat que reflexionin sobre què podrien fer ells mateixos per ajudar a reinserir socialment els menors delinqüents en una societat en què, normalment, es nota cert rebuig envers aquest col·lectiu de joves.

Més que respostes orientades a afavorir la reinserció social del menor han estat proposades per evitar la seva reincidència. Tot i això, les respostes han estat variades i la majoria d'elles han presentat certa tendència a pràctiques restauratives.

Els resultats han estat que hi ha hagut 4 persones que han considerat que l'aplicació de penes més dures i que hi hagi més vigilància ajudarà més a aquests menors a tenir una reinserció més fàcil.

18 dels 96 enquestats no han sabut què contestar en relació a què pot fer la comunitat per facilitar la reinserció d'aquests adolescents, així que han deixat la pregunta en blanc.

La resta ha considerat que hi ha diverses maneres per ajudar-los. Per exemple, 29 dels enquestats, tot i que no han especificat quina acció concreta pot oferir la comunitat, creuen que se'ls ha de brindar una segona oportunitat per canviar.

14 persones creuen que la millor manera per afavorir la reeducació d'aquests menors és amb una bona educació a l'escola, 10 altres han considerat que calen més oportunitats laborals i 5 persones creuen que l'educació a casa és fonamental per reeducar i ajudar a reinserir el menor.

A més, 7 dels 96 enquestats creuen que cal conscienciar als joves sobre què està bé i què està malament per evitar que més menors acabin seguint aquestes conductes.

2 persones han considerat que les drogues són un dels factors principals en afavorir la delinqüència. Per això, creuen que el primer pas és aconseguir que aquests deixin de consumir substàncies tòxiques i evitar que d'altres no s'iniciïn en aquest món.

Finalment, 6 persones han cregut oportú que els programes de Justícia Juvenil Restaurativa poden ésser una molt bona opció per ajudar-los en la seva reinserció social, un procés a vegades complicat en segons quina comunitat.

En general, les respostes han estat constructives i molt assertives. L'extracte general d'aquesta qüestió és que hi ha una primera acceptació i una possibilitat d'oferir segones oportunitats cap a joves que ho necessitin, tot i que han d'estar predisposats a canviar de conducta.

Si prestem especial atenció a les preguntes nº5 i a la nº13, es podran extreure les conclusions pertinents per conèixer la perspectiva de la comunitat del barri de Santa Eugènia.

La cinquena fa referència a les segones oportunitats que la comunitat estaria disposada a donar a una persona que ha comès un delictes. Només una sola persona ha confessat que no la donaria, i 39 d'altres creuen que tothom mereix una segona oportunitat per poder canviar. Però... les 56 persones restants no han acabat de decantar-se per una resposta ferma, sinó que han optat per escollir la opció més ambigua, la del depèn. Aquesta resposta no acaba de donar suficient informació sobre l'actitud de l'enquestat envers el jove infractor ja que, tot i que seria capaç d'oferir-li una nova oportunitat per procurar que tingui una nova adaptació social, no n'està del tot convençut o hauria d'estudiar bé el cas per veure quin és el seu historial i si "s'ho mereix". En definitiva, dependria de la gravetat dels actes que hagi comès aquella persona. Si són delictes greus, com per exemple l'assassinat, aquell infractor no té dret a ésser ajudat per la seva correcta reinserció social? No es mereix una segona oportunitat per canviar la conducta i fer-se responsable dels seus actes? Aquesta qüestió és la que cal analitzar atentament per conèixer la perspectiva d'aquesta comunitat.

Per fer-ho, cal prestar també especial atenció a les respostes de la pregunta 13, on es demana als enquestats si tindrien algun tipus de tracte o relació amb persones que hagin comès els tres delictes que han marcat prèviament com a més greus.

Aquesta relació amb aquestes dues preguntes proporcionarà un anàlisi més acurat del pensament que té la comunitat sobre l'assumpte en qüestió. Podem agrupar, doncs, quatre grups de persones:

- a) Els que han marcat les opcions B tant a la pregunta nº5 com a la nº13
- b) Els que han marcat la opció A a la pregunta nº5 i B a la nº13
- c) Els que han marcat B a la pregunta nº5 i A a la nº13
- d) Els que han marcat A a ambdues preguntes.

El primer grup es basa en què 34 de les 96 persones enquestades que han contestat que depenent de la gravetat del delictes li donarien una segona oportunitat a l'infractor (pregunta nº5) i que no tindrien cap mena de tracte amb delinqüents que hagin comès delictes molt greus (pregunta nº13). Aquestes persones enquestades han estat 17 homes i 17 dones dels quals 10 han estat d'entre 16 i 25 anys, 9 entre els 26 i 35, 4 entre els 36 i 45, 5 entre els 46 i 55, 2 entre el rang de 56 a 65 anys i, per acabar, 4 de més de 65. Aquestes persones, doncs, podrien considerar-se més propenses a tenir una ment tancada,

amb por, desconfiança o recel cap als delinqüents i que, per tant, els costaria brindar-los una segona oportunitat.

El segon grup consta de 18 persones, 9 d'elles dones i les 9 restants homes. Aquests han contestat que els menors delinqüents sí que mereixen una segona oportunitat, que tots en mereixem una (nº 5), però en canvi, a la pregunta nº13 han considerat que no tindrien relació amb persones que hagin comès delictes tan greus. Aquestes persones probablement tenen una lluita interior entre l'ètica i la moral, entre el que haurien de fer i el que poden fer. La resposta pot semblar un tant contradictòria ja que han respost que **tots ens equivoquem i ens mereix una segona oportunitat per canviar** però en canvi a la pregunta 13 confessen que no tindrien contacte amb delinqüents que hagin comès tals delictes tipificats com a tan greus.

Així doncs, aquest grup de persones són majoritàriament d'entre 36 i 45 anys, seguit de persones de la franja d'edat dels 16 als 25, dels 26 als 35 i per últim les de més de 45.

La tercera agrupació de respostes ha estat la d'aquells que han contestat que els menors delinqüents mereixen una oportunitat depenent del delicte que cometin i, en canvi, a la pregunta nº13 han contestat que sí que tindrien relació amb criminals. També presenten certa incongruència, ja que en un primer moment presenten dubtes sobre si mereixen una segona oportunitat ja que segons la seva resposta només estarien disposats a donar-los-hi si havien comès delictes lleus però, com a contrapartida, no els faria res tenir-hi tracte encara que haguessin sigut criminals¹⁷. És més, la majoria d'ells ha comentat que hi tindrien relació per ajudar-los en la seva reeducació i, per tant, la seva reinserció social. Aquest grup el componen 3 homes i 5 dones amb un pensament similar a cada franja d'edat.

Finalment, el quart i darrer grup el componen la resta d'enquestats, és a dir tots aquells que d'entrada estarien disposats a donar una segona oportunitat pel que fa a la reinserció social del menor i a més no tindrien cap mena de problema en entrar en contacte amb delinqüents, sigui quin sigui el delicte que hagin comès.

¹⁷ Entenem que un delinqüent és aquell que ha comès un delicte. Quan parlem de criminal ens referim a aquella persona que ha comès un crim. La diferència principal entre delicte i crim, tot i que podrien entendre's com a sinònims, és que anomenem crim per designar delictes molt greus.

Aquesta taula¹⁸ reuneix de manera més entenedora la relació numèrica de les preguntes 5 i 13 segons les respostes dels enquestats i el percentatge de la població que representa en proporció al nombre de persones enquestades de cada franja d'edat.

Taula 7: Relació numèrica dels resultats de la pregunta n^o5 i de la n^o13 de les enquestes

EDATS	NO/NO	%	SÍ/NO	%	NO/SÍ	%
16-25	10	71.4	3	21.43	2	14.28
26-35	9	47.37	4	21.05	0	0
36-45	4	17.39	6	26.09	1	4.35
46-55	5	31.25	2	12.5	2	12.5
56-65	2	20	1	10	1	10
+65	4	28.57	2	14.29	2	14.29

Segons aquesta relació de les dues preguntes, s'ha conclòs que el sector de al comunitat més reticent a la delinqüència juvenil és el de persones de 16 a 25 anys d'edat.

7.2 ANÀLISI DEL FOCUS GRUP

El *focus grup*, també conegut com a grup focal, és una tècnica qualitativa de recollida d'informació per una investigació. Aquesta és una eina molt utilitzada en l'àmbit de les ciències socials. Es tracta de formar un grup generalment entre 6 i 12 persones per tal d'entrevistar-les i que es generi un debat entre elles respecte el tema escollit.

L'objectiu d'aquesta tècnica és el de conèixer si la campanya de comunicació proposada es podria dur a la pràctica o no. És un mètode útil per conèixer l'eficàcia d'aquesta, si calen modificacions o si està a punt per la seva posada en marxa.

Aquest recurs ha estat utilitzat a mode de pretest de la campanya alhora que ha sigut una eina més per analitzar i investigar més profundament el coneixement i la perspectiva de la comunitat envers aquest procés alternatiu de justícia juvenil.

Aquesta reunió està dirigida en tot moment per un moderador, que és l'encarregat de fer les preguntes pertinents. Aquest també dirigeix el debat cap a les qüestions que consideri

¹⁸ S'ha considerat a la variable "depèn" com a una negativa (NO) perquè pel fet d'escollir una opció neutra està deixant d'acceptar en la seva totalitat la resposta. Per tant, aquesta persona no ha estat segura de l'elecció i, davant del dubte, s'ha considerat una resposta més propera al NO.

més oportunes per aconseguir la màxima participació dels membres i, alhora, evitar que hi hagi un desviament del tema. L'entorn ha d'ésser proper i relaxat, lleugerament informal de manera que els participants es sentin còmodes i sense por o vergonya a contestar les preguntes que se'ls proposa.

PARTICIPANTS:

- Participant 1: Noia de 21 anys, a l'atur
- Participant 2: Noia de 22 anys, estudiant de dret
- Participant 3: Noia de 26 anys, auxiliar d'administració
- Participant 4: Noi de 27 anys, cuiner
- Participant 5: Noi de 18 anys, torner
- Participant 6: Noi de 23 anys, estudiant d'educació social

El focus grup¹⁹ es va realitzar a persones de la ciutat de Girona on només una d'elles era del barri de Santa Eugènia. Les enquestes ja s'havien passat al barri de Santa Eugènia, així que es volia investigar si hi podia haver diferències de pensament o de perspectiva respecte aquest grup reduït de participants de la mateixa ciutat però de diferent barri. Tot i així, no s'han presentat diferències en el pensament, ideologia i/o perspectiva dels participants.

Els participants del grup focal han estat nois i noies joves, d'entre els 18 i els 27 anys d'edat, ja que és el grup que, segons les enquestes, mostra certa reticència envers la delinqüència juvenil.

El debat s'ha dividit en dues parts: La primera té l'objectiu de conèixer la perspectiva d'aquests participants gironins. Conèixer si difereix del punt de vista de la comunitat santaeugenenca. La segona s'ha dut a terme amb la finalitat de conèixer la opinió dels participants sobre les propostes comunicatives que es volen implementar per assolir els objectius de comunicació del Programa de Justícia Juvenil Restaurativa de Santa Eugènia. S'ha realitzat aquesta segona part del debat a mode de pretest per valorar la viabilitat de la proposta d'accions.

Així doncs, tenint en compte aquestes parts, s'han obtingut els següents resultats:

PRIMERA PART

Dels 6 participants del focus grup, 4 persones no havien sentit a parlar mai de justícia juvenil restaurativa. Tot i així, entre tots, han aconseguit construir força correctament el

¹⁹ Per conèixer els resultats de cada resposta, vegeu annexos.

concepte amb les seves corresponents paraules claus. L'han definit com a un programa alternatiu que pretén conciliar les parts implicades en un delictes i procurar que el delinqüent no reincideixi.

Tot i que l'han definida bastant bé, els ha faltat nomenar el paper de la comunitat, que és el tercer actor participatiu en el delictes que contempla la justícia restaurativa.

S'ha arribat a la conclusió que la comunicació és la base per una bona resolució del conflicte per aconseguir entendre la situació que ha impulsat al menor a delinquir i perquè aquest conegui quines conseqüències ha patit la víctima després d'aquesta conducta. A més, s'ha estat d'acord en què la comunitat també és un pilar fonamental per aconseguir que tot el procés finalitzi amb èxit. El procés de restauració assolirà els seus objectius sempre que la comunitat accepti al menor i li brindi una segona oportunitat per canviar ja que tots ens hem equivocat alguna vegada.

Durant el focus grup s'ha definit dos perfils de delinqüent. Per una banda, l'introvertit, que no exterioritza els seus problemes i que s'ho guarda per ell mateix i que no sap canalitzar-los i, per l'altra, el que necessita ésser el centre d'atenció, el protagonista, el que se sent orgullós de ser un rebel en contra de la llei.

Se'ls ha preguntat si anirien a fer un cafè o a prendre alguna cosa amb una persona d'aquest perfil, un delinqüent, i la majoria d'ells ha respost que sí tot i que si haguessin comés un delictes molt greu segurament es farien enrere. Tot i això, tots ells opinen que són adolescents que mereixen una segona oportunitat ja que creuen que la conducta delictiva que tenen a aquesta edat està justificada com a una etapa de transgressió a la llei per la que hem passat tots alguna vegada.

SEGONA PART

Tots els participants han considerat que la implementació del Programa de Justícia Juvenil Restaurativa a Santa Eugènia pot ésser una solució molt útil i eficaç per prevenir la reincidència del menor delinqüent. Es veu com una proposta molt interessant i beneficiosa per la comunitat tot i que tindria un difícil inici per aconseguir que aquesta adopti un paper participatiu i proactiu en el programa.

El logotip proposat ha aconseguit un 50% dels participants a favor i un 50% en contra. Aquest segon grup creu que té línies i colors massa durs i seriosos per un programa d'aquestes característiques. Se l'ha relacionat fins i tot amb una fàbrica o una nau industrial i amb els barrots d'una presó.

Les propostes de participació de la comunitat referents a la jornada esportiva i el banc del temps, han tingut una bona rebuda entre els participants. Creuen que són dues bones propostes per afavorir la integració dels delinqüents amb la comunitat.

L'acte de presentació del programa, amb les seves respectives conferències, també ha semblat una bona proposta per fer donar a conèixer el programa ja que el dos professionals del sector aportaran fiabilitat i credibilitat en el seu discurs i en aquest nou model de justícia.

Finalment, els cartells gràfics per la conscienciació de l'acceptació de menors d'aquest tipus a la comunitat han estat ben valorats. S'han qualificat com a atractius, que criden l'atenció i que proporcionen intriga. Tot i això, han cregut que la campanya no els ha modificat cap perspectiva sobre el tema però que sí que els ha fet reflexionar sobre un tema que no havien tingut en compte abans i que consideren molt important a nivell social. Per tant, els consciencia sobre el fet de donar segones oportunitats a menors que per diversos motius han acabat tenint conductes delictives.

7.3 ANÀLISI D'ENTREVISTES

Tres professionals en l'àmbit de la mediació o la justícia juvenil en general han aportat la seva opinió i les seves creences sobre el model actual de justícia juvenil de Catalunya i sobre la justícia restaurativa i la participació de la comunitat en la resolució dels conflictes. A continuació es mostra un petit extracte de les opinions sobre els temes proposats a cada entrevistat:²⁰

7.3.1 Alfons Mera;

Educador social, diplomad en teologia i mediador familiar amb una llarga experiència laboral al Centre Educatiu de Montilivi (Girona).

Mera, a l'entrevista en profunditat realitzada, ha explicat que la tipologia delictiva més comuna del Centre de Montilivi eren robatoris en casa habitada, robatoris amb violència i intimidació i, molt poques vegades, han estat persones que han comès delictes d'homicidi i de violència domèstica.

Tot i que la justícia juvenil catalana actua en una primera instància com a un sistema de justícia juvenil retributiva, Mera ha assegurat que ell treballa aplicant la justícia restaurativa en la mesura que li és possible. Per ell, la mediació és una part molt important dins el procés de socialització dels joves ja que aprenen a comunicar-se entre les parts enfrontades, a tenir una escolta activa i a gestionar i a resoldre per ells mateixos la solució del conflicte

Se li ha preguntat a Alfons Mera si sabia quan és possible recórrer a la mediació i ha declarat que "La mediació com la coneixem no s'aplica abans del judici ja que la justícia

²⁰ Per veure les entrevistes completes, transcrites, vegeu els annexos.

fins a dia d'avui no ho contempla com a eina per eludir la causa judicial". Creu que la justícia restaurativa és la més efectiva i la que aporta més garanties d'obtenir una rehabilitació i reinserció del jove. De fet, creu que actualment hi ha més reincidència del menor que de l'adult perquè no se'ls castiga amb presó punitiva. Si es reforçés el model de justícia restaurativa potser aquests aprendrien a responsabilitzar-se dels seus actes i, per tant, aquesta taxa de reincidència disminuiria.

Mera també ha afegit quan se li han ensenyat les dades de delictes comesos a Catalunya entre els anys 2007 i 2014 que la possible despuntada de la crisi econòmica i la immigració pot haver estat un factor clau per haver augmentat aquests conflictes. A més, qualifica el menor delinqüent com possible consumidor de tòxics o drogues que pot conviure en un entorn marginal o pot tenir una família desestructurada, entre d'altres múltiples factors que poden influir en aquestes conductes delictives.

Finalment, s'ha preguntat què opina sobre el tercer actor primordial en un conflicte: la comunitat. Així doncs, Mera ha donat el seu punt de vista dient que hi ha molt desconeixement de la delinqüència juvenil en general. Fins que les persones no tenen un cas a prop, no són conscients del que passa al seu voltant. Cal reforçar l'educació dels menors, però la de casa. Segons el seu parer, el 85% de l'educació dels menors i joves està en la família (pares, mares, avis, tiets, entorn...) i el 15% és l'escola.

7.3.2 Quim Clavaguera;

Advocat i ex-director general d'Execució Penal i Justícia Juvenil de la Generalitat de Catalunya.

Clavaguera creu que el model de justícia juvenil actual de Catalunya és dels més avançats d'Europa, si entenem com avançat, aquell que posa l'accent en la rehabilitació del penal i en el cas dels menors, en la reeducació. L'aposta de la Generalitat ha estat la d'introduir, en la mesura que ha estat possible, processos restauratius en la justícia juvenil. Clavaguera assegura que "s'ha aplicat la mediació pre-sentencial quan el delicte ho ha permès, amb el consentiment de la fiscalia, i la post-sentencial sempre que hem detectat aquesta possibilitat."

Quim Clavaguera creu que els principis de justícia restaurativa són el futur de la justícia juvenil i, fins i tot, en la mesura que sigui possible de l'adult. A més, creu que el paper de la comunitat i la seva participació és determinant ja que la reinserció i la reeducació del menor dins el propi àmbit familiar i d'amistats és molt més exitosa que si hagués hagut d'intervenir en règim tancat en un centre educatiu de menors.

7.3.3 Imma de Melibran;

Mediadora al departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya (equip de Mediació i Assessorament Tècnic).

Imma de Melibran ha explicat el procediment jurisdiccional que es duu a terme quan s'obra un expedient per una conducta delictiva.

La mediació és la principal tècnica restaurativa a la que es recorre sempre que el jutge o el fiscal ho permetin abans del judici. Indiferentment de la gravetat del delicte, si les parts implicades en el conflicte estan suficientment preparades per començar el programa de mediació, aquesta pràctica es podrà dur a terme. De fet, Imma de Melibran ha explicat que ha treballat amb casos des de furts en botigues com amb robatoris amb violència, com amb violència filoparental, o fins i tot amb algun cas d'agressió sexual. Durant els anys que porta al càrrec no s'ha trobat amb cap cas d'homicidi.

Com els dos altres professionals anteriorment entrevistats, Imma també creu que la reincidència del menor és més baixa si es duu a terme un procés de justícia restaurativa. Les estadístiques diuen que els joves que van a mediació són els joves que menys reincideixen. Això es deu a que és un procés voluntari i de responsabilització dels actes. Per tant, per norma general, els menors es comprometen a no tornar a reincidir.

Durant els últims dos anys, Imma assegura que s'ha estat treballant per implementar un model de justícia més restauratiu. S'han format els treballadors amb pràctiques restauratives com el conferencing, els cercles restauratius...

Des del departament de Justícia Juvenil, es creu que quan hi ha un delicte es trenca quelcom. No només es trenca del mateix infractor o de la víctima, sinó que també trenca alguna cosa a la comunitat. Queda desequilibrada. Per exemple, a les botigues, l'associació de comerciants està molt preocupada perquè està augmentat el nombre de furts, o l'associació de veïns perquè hi ha trencadissos de mobiliari urbà...

Així doncs, s'està intentant implementar un sistema de caire més restauratiu per a Catalunya on s'hauria també de potenciar la participació de la comunitat i procurar que ja no vegin als jutges i als fiscals com a les persones que aporten les solucions sinó que ells mateixos i els propis implicats en el conflicte poden reparar també el dany causat.

A banda dels tres professionals anteriors, s'ha dut a terme una entrevista a una noia de Girona, de 22 anys, que va tenir l'experiència de poder solucionar un conflicte a través de la mediació.

7.3.4 Coloma Ferran;

Estudiant de Dret de la Universitat de Girona.

Coloma ha explicat que, d'adolescent, va cometre diversos delictes com ara robar alguna peça de roba o menjar al supermercat, conduir una moto pel centre del poble sense tenir carnet de conduir, algun grafiti al mobiliari urbà...

En un d'aquests delictes a una coneguda botiga de roba, la van enxampar, a ella i a una amiga seva. La policia es va fer càrrec d'elles i va avisar als seus pares. L'endemà, es van haver de personar davant d'un jutge qui els va donar la opció, després de conèixer el cas, de seguir per el procediment tradicional o bé provar de resoldre el conflicte a través de la mediació, i així va ser.

El procediment de mediació va finalitzar al cap de 3 o 4 sessions amb les disculpes de Coloma, que va haver de llegir-li una carta a la dependenta de la botiga demanant perdó pel que havia fet, a més de fer-se càrrec de les despeses que li pertocaven. Allà es va resoldre el conflicte del furt que havia comès i es va evitar el procés judicial tradicional.

Coloma assegura que segurament havent hagut de pagar una sanció econòmica en un procés judicial tradicional no s'hauria responsabilitat tant dels seus actes. Assegura que: "al realitzar mediació em van fer reflexionar, adonar-me del que havia fet i perquè ho havia fet, i sobretot disculpar-me."

A partir dels resultats obtinguts de les enquestes, les entrevistes i el focus grup s'ha pogut conèixer més profundament quina és la situació actual de la comunitat santaeugenenca i el nivell de coneixement d'aquest model de justícia. Així doncs, partir d'aquestes tècniques i de la observació de l'entorn s'ha construït un anàlisi DAFO per conèixer els punts favorables i desfavorables al programa de Justícia Juvenil Restaurativa.

7.4 ANÀLISI DAFO

L'anàlisi DAFO és un acrònim format per Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats. Aquest és una eina que ens permetrà fer un diagnòstic per conèixer la situació actual tant a nivell intern com extern del producte o empresa que s'està analitzant. *En aquest cas entenem els programes de justícia juvenil restaurativa com a el producte en si.* A partir del seu anàlisi es podrà conèixer quins punts a favor i en contra té el producte per ell mateix, en la justícia pròpiament dita, i quins factors hi intervenen positivament o negativament pel que fa a la percepció externa que en té la comunitat de Santa Eugènia.

Taula 8: Matriu DAFO

FORTALESES	DEBILITATS
<p>Santa Eugènia és pioner a Catalunya en promoure un programa d'aquestes característiques</p> <p>El programa mostra una alternativa igualment eficaç a la justícia tradicional per evitar reincidència delictiva del menor</p> <p>La comunicació entre totes les parts implicades en el conflicte és la base per aconseguir una resolució beneficiosa per a tots (víctima, victimari i comunitat)</p>	<p>El sistema de justícia juvenil de Catalunya no té en compte la justícia restaurativa per la resolució dels seus conflictes</p> <p>Després d'un descens de la taxa delictiva de Catalunya, l'índex d'infraccions comeses per menors està augmentant una altra vegada.</p> <p>No hi ha suficient conscienciació o educació als menors sobre el bon comportament cívic. <i>Un 94.8% dels enquestats creu que s'ha d'invertir per la reeducació dels joves delinqüents.</i></p>
OPORTUNITATS	AMENACES
<p>Acceptació dels menors delinqüents, predisposició a oferir-los segones oportunitats</p> <p>Bona localització per implementació del programa ja que té una taxa de conflictivitat força elevada.</p> <p>Valoració positiva sobre la importància de l'educació per part de la comunitat</p>	<p>Percepció de la societat envers els criminals (delictes greus) com a persones que no mereixen segones oportunitats</p> <p>Només un 28.1% coneix què és la Justícia Juvenil Restaurativa</p> <p>La comunitat no participa en la resolució del conflicte i no facilita la reinserció del menor</p>

Un cop s'ha dut a terme aquest darrer anàlisi per concloure la investigació, cal conèixer quina estratègia i quin pla d'actuació cal seguir per assolir els objectius de la investigació. Aquests són comunicatius ja que la investigació s'ha dut a terme exclusivament per analitzar la situació actual de la comunitat santaeugenenca i, així, poder implementar una estratègia comunicativa.

8. LA PROPOSTA

La publicitat està cada vegada més present en diferents manifestacions a la societat. Ens poden arribar missatges publicitaris per la televisió, per ràdio, per premsa escrita, a Internet... i sobre tants suports com ens podem imaginar, ja siguin ATL o BTL. La publicitat és considerada com a una de les eines més potents del màrqueting mix, concretament de la promoció. Aquesta és utilitzada per empreses, organitzacions, institucions o bé persones individuals per, normalment, donar a conèixer un producte, idea o servei a un col·lectiu o públic objectiu i procurar crear el record de la marca mateixa. Així doncs, el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa de Santa Eugènia necessita recórrer a la comunicació per aconseguir una bona rebuda del programa a la comunitat.

Segons Alvarado López (2010) la publicitat social és “una forma de comunicació dirigida a múltiples objectius allunyats dels comercials entre els quals trobaríem: sensibilitzar, conscienciar, informar, educar... “. En definitiva, un conjunt d'accions que recorren a una finalitat d'interès social.

En aquest apartat s'explicarà la proposta de campanya comunicació que cal seguir a partir de l'estructura d'un brífling creatiu. Com bé el defineix Livian Navarro Caro (2008), el brífling és un document elaborat per l'empresa anunciant, aquest cas l'Ajuntament de Girona, per a l'agència de publicitat. Al mateix document es presenta tota la informació necessària per a que es desenvolupi una proposta o un pla de comunicació o publicitat.

Recordem que aquest és un projecte fictici, així que s'elaborarà la proposta de comunicació seguint l'estil d'elements que es poden demanar en un brífling creatiu. Aquests no tenen una estructura clarament marcada, però sí que tenen elements comuns que són necessaris per elaborar una bona campanya de comunicació. Els aspectes que s'estudiaran per la campanya proposada són:

1. Plantejament de la situació i característiques del producte
2. Objectius de comunicació
3. Tipus de campanya
4. Personalitat de la marca
5. Benefici del producte
6. Target
7. Missatge principal
8. Accions previstes²¹

1. Plantejament de la situació i característiques del producte

El Programa de Justícia Juvenil Restaurativa de Santa Eugènia és una iniciativa de l'Ajuntament de Girona juntament amb la col·laboració de la Generalitat de Catalunya i de la Universitat de Girona. Aquestes tres organitzacions han consolidat aquest projecte social que s'iniciarà el dia 10 de juliol de 2016.

Aquest programa presenta una oportunitat als joves delinqüents per gaudir d'una millor reinserció social i evitar la seva reincidència gràcies a l'activa participació de la comunitat i la víctima en el programa. Es pretén que, a partir d'una comunicació fluida i participativa, s'aconsegueixin resoldre els conflictes sense la necessitat d'haver de passar a disposició judicial.

El problema és que és un model alternatiu que encara no s'ha arribat a implementar en la seva totalitat a Catalunya i, per tant, no és conegut per la comunitat del barri. Per això necessita una estratègia de comunicació, per donar-se a conèixer entre els residents de la zona i procurar una bona acceptació d'aquest programa per la seva part.

Segons els resultats de les entrevistes a professionals del sector de la justícia juvenil i de les enquestes, s'ha pogut veure que la Justícia Juvenil Restaurativa és una alternativa igualment eficaç per la resolució de conflictes i que aconsegueix una millor reeducació del menor delinqüent. Tot i això, aquest mètode de restauració no és conegut per la comunitat, per tant, cal buscar una estratègia de conscienciació.

²¹ Normalment s'hauria de contemplar també el pressupost i el timing, però com ja s'ha esmentat anteriorment aquests apartats no es tindran en compte per la proposta de comunicació fins que el client (Ajuntament de Girona) accepti aquesta primera proposta.

A més, Catalunya disposa d'un model de justícia que no contempla aquesta proposta restaurativa. Així que la societat catalana no ha pres un paper gaire participatiu pel què fa referència a la resolució dels conflictes de menors. Caldrà, doncs, pensar una estratègia per fomentar una major participació d'aquesta comunitat amb la justícia juvenil restaurativa.

2. Objectius de comunicació:

Tenint en compte els resultats de la investigació prèvia que s'ha dut a terme mitjançant enquestes i entrevistes en profunditat, el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa es basa en 3 objectius principals de comunicació per aconseguir una millor implementació del projecte al barri de Santa Eugènia:

1. Donar a conèixer el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa
2. Conscienciar a la comunitat de que cal donar segones oportunitats
3. Fer que la comunitat participi amb el programa de Justícia Juvenil Restaurativa

3. Tipus de campanya

Per assolir els objectius prèviament establerts, s'han dut a terme una sèrie d'estratègies de comunicació. Aquestes són unes estratègies de coneixement o llançament de "producte", de conscienciació i de participació, a partir de les quals es durà a terme una campanya de comunicació conjunta de tipus social.

Una campanya de comunicació són totes aquelles accions, ja siguin above o below the line (ATL o BTL), que es duen a terme per promocionar un producte o servei determinat.

A diferència de la comunicació comercial, la social és aquella que no pretén vendre un producte en si, sinó que busca modificar o conscienciar sobre conductes i actituds determinades a una comunitat. Philip Kotler ja parlava d'aquesta tipologia de comunicació al seu llibre *Social Marketing – strategies for changing public behaviour*.

Com s'ha pogut observar a l'anàlisi de resultats de les enquestes, la comunitat santaeugenenca creu que la justícia restaurativa pot ésser eficaç, tot i que amb certes restriccions depenent del grau del delictes comès. És una comunitat que aposta per una millor educació dels menors i hi ha una tendència positiva per donar-los segones oportunitats. Així doncs, aquest model de justícia alternatiu pot tenir una bona rebuda entre els habitants d'aquest barri gironí.

La comunicació social, a diferència de la comercial, no només busca persuadir al consumidor i aconseguir que aquest compri el producte que s'està oferint, sinó que també pretén dissuadir-lo. La dissuasió és la base de la comunicació social ja que busca conscienciar el seu públic objectiu sobre un tema d'interès social i, a vegades, modificar o reorientar les males conductes o actituds que aquests presenten envers la societat. De fet, L. A. Pérez (2004) la defineix com a aquella comunicació que "busca que tots els individus prenguin consciència de la problemàtica social per a què el canvi de conducta provingui de la convicció de l'individu i no d'imposicions o sancions econòmiques i legals".

Així doncs, l'estratègia de comunicació per el Programa de Justícia juvenil Restaurativa serà dur a terme una campanya de comunicació social, integrada de diverses accions de comunicació en general, tant de publicitat com de relacions públiques.

4. Personalitat de la marca

La personalitat de marca són tot aquell conjunt de característiques emocionals intangibles que s'associen a l'empresa o marca. La percepció dels públics depèn en gran part del que l'empresa vol transmetre així que, en primer lloc, cal que el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa disposi d'una identitat corporativa ben consolidada. Per això és necessari definir la seva missió, la visió, els valors i l'isotip.

Visió

La **visió** del programa és la d'oferir una alternativa al procediment judicial tradicional per la resolució de conflictes i ajudar de reinserir els menors delinqüents a una comunitat més empàtica i oberta als canvis.

Missió

La **missió** d'aquest és la d'ajudar als menors delinqüents de la comunitat de Santa Eugènia a buscar solucions per reparar els danys causats i a tenir una millor reinserció social amb la comunitat. Així doncs, reduir el nombre de casos de reincidents.

Valors

Els principals valors els quals es pretén atribuir al Programa són:

- La comunicació com a base de tota restauració
- L'acceptació de persones i pensaments diferents
- L'educació dels menors
- El respecte pels demás

- L'empatia de totes les parts implicades
- El saber reconèixer els errors i rectificar

Isotip

L'isotip és la representació gràfica d'una marca. Aquest consta d'un logotip i un imagotip, és a dir, d'una barreja de la representació tipogràfica i de la visual o gràfica d'una marca.

L'isotip ha de transmetre els valors esmentats prèviament ja que és la principal associació corporativa i d'imatge que té una marca, en aquest cas el programa. Els seus valors esmentats s'associen sobretot al color verd, un color de naturalesa, que aporta una sensació de frescor i de creixement. Justament és aquesta la sensació que vol transmetre la Justícia Juvenil Restaurativa, aquest creixement de la solidaritat i acceptació de la societat cap a un món millor. El verd és considerat un color que transmet pau interior, que crea un ambient càlid per reflexionar i meditar, que s'associa a la joventut i que, en definitiva, significa bondat.

La tipografia utilitzada per el logotip ha estat la Oswald per el nom JUSTÍCIA JUVENIL RESTAURATIVA. És una tipografia molt clara, que demostra serietat i coneixement en l'àmbit. Demuestra fiabilitat en el procés, malgrat sigui alternatiu a la justícia tradicional. Santa Eugènia està escrit en una tipografia anomenada Over the rainbow. Aquesta és més suau, més divertida i juvenil ja que pretén donar-li un toc d'innocència, com la dels menors, a un tema tan seriós i delicat com és la delinqüència.

L'imagotip està format per traços molt simples. Es tracta d'una representació a base d'objectes primaris, com la línia i el punt, dels tres pilars fonamentals de la Justícia Juvenil Restaurativa: la víctima, el delinqüent i la comunitat. Aquestes tres línies verticals i els punts representen aquests tres actors, tots tres amb un paper igual d'important per la resolució del cas. La víctima restaurarà els seus danys si coneix la situació de l'infractor, l'infractor ho farà si és conscient de les conseqüències que ha provocat en la víctima alhora que necessita tornar a ser acceptat a la comunitat. La comunitat, quan més participi en la seva reinserció, menys prejudicis tindrà d'aquest i, per tant, hi haurà una millor convivència per tots.



Aquest també tindrà diverses aplicacions segons el format del suport on es vulgui inserir, com per exemple en fons negre o bé sense els tres pilars.



5. Benefici del producte

La Justícia Juvenil Restaurativa és un model alternatiu de resolució de conflictes a la justícia tradicional. La seva resolució es basa en la recerca de possibles solucions per restaurar i reparar els danys causats a totes les parts implicades en el conflicte (de la víctima, del victimari i de la comunitat) a través de la comunicació. Les parts treballen conjuntament per aconseguir establir una manera per alleugerar les conseqüències en la màxima mesura. Per tant, aquest és el principal benefici del producte, el fet d'evitar un procediment judicial tradicional podent restaurar en la mesura que sigui possible les conseqüències produïdes per el delicte.

6. Target

Tal i com s'ha comprovat anteriorment, a l'apartat d'anàlisi i interpretació de les enquestes, el perfil de persona que es mostra més reticent a la delinqüència juvenil són els nois i noies d'entre 16 i 25 anys d'edat.

El target és el públic objectiu al que aniran destinades les accions de comunicació estratègicament planificades. Evidentment, però, que tot i que el perfil de target resultat de la investigació és l'esmentat, la campanya de comunicació també serà igualment viable per persones d'altres franges d'edat ja que es tracta d'una campanya de conscienciació d'interès social i per tant rellevant per a tots els sexes i edats. Simplement, es procurarà majoritàriament per aconseguir que aquest target s'hi senti més identificat per aconseguir indagar amb més profunditat en aquestes persones i aconseguir aquesta conscienciació que necessita el barri de Santa Eugènia.

Depenent de cada acció de comunicació, el target pot variar.

7. Missatge principal

El Programa de Justícia Juvenil Restaurativa de Santa Eugènia té com a objectiu principal el de conscienciar a la comunitat que per aconseguir una convivència més fàcil i feliç cal que tots i cada un dels seus habitants estiguin predisposats a aportar el seu gra de sorra. És feina de tots aconseguir que els integrants d'una comunitat se sentin a gust, integrats. És feina de tots procurar reduir el nombre de casos de delinqüència juvenil. És feina de tots evitar que els delinqüents reincideixin. És feina de tots que la comunitat estigui unida. Per representar aquest desig de convivència en harmonia, l'eslògan del Programa és: "Per una comunitat més unida. No jutgis, ajuda".

8. Accions previstes

Les accions que es duran a terme per seguir amb l'estratègia de comunicació social, corresponents tant a tècniques de relacions públiques com de publicitat, són les següents:²²

²² Aquest projecte no disposarà de timing ni de pressupost de la campanya de comunicació proposada. Recordem que es tracta d'un projecte d'implementació d'un programa de Justícia Juvenil Restaurativa fictici. En aquest cas, és l'Ajuntament de Girona, amb col·laboració de la Generalitat de Catalunya i de la Universitat de Girona, qui promou la iniciativa. Aquesta és, doncs, una proposta de comunicació genèrica aplicable a diversos suports i mitjans. Una vegada acceptada la proposta ja s'acordarà quins són el pressupost i el timing estimats.

- Campanya de conscienciació
- Presentació del Programa
- Campanya de participació

Per aconseguir assolir tots els objectius proposats i aconseguir impactar al màxim de persones possible, aquestes es duran a terme en diferents suports comunicacionals com ara cartells gràfics d'exterior, per Internet, a través d'*spots* audiovisuals, amb esdeveniments i accions de relacions públiques en general o bé amb la ideació d'accions de cooperació pel programa.

8.1 CAMPANYA DE CONSCIENCACIÓ

Aquesta campanya de conscienciació busca satisfer el segon objectiu de comunicació, el de recordar al públic que cal ser empàtics i brindar segones oportunitats als menors. Aquesta estratègia es duria a terme amb tècniques de **publicitat**.

La campanya s'iniciaria dues setmanes abans de la presentació del Programa de Justícia Juvenil Restaurativa de Santa Eugènia. Tot i que la campanya tracta sobre aquest model de justícia que la comunitat encara no coneixeria, es faria el llançament dels grafismes a mode de "teaser". Tal i com l'han definit diversos participants del Focus Grup de la investigació, els cartells gràfics proposats sembla que anunciïn l'estrena d'alguna pel·lícula d'intriga. Aquesta és, doncs, una de les seves finalitats; la de crear una situació de curiositat i intriga envers un cartell que la comunitat no sap de què es tracta; d'un programa que els habitants del barri desconeixen. D'aquesta manera, quan es dués a terme la segona acció, és a dir, quan es presentés el programa, s'hauria generat interès i expectació cap a un tema d'entrada desconegut i, per tant, amb un factor inicialment en contra per una bona rebuda del programa. Així doncs, s'ha procurat donar-li una volta a la situació per aconseguir l'interès del *target*.

Aquesta campanya es distribuiria per diversos mitjans, tant online com offline. En primer lloc, es publicarien a les xarxes socials del Programa, prèviament creades.

En segon lloc, es tractaria de distribuir els diversos cartells gràfics pel barri de Santa Eugènia, a les zones més transitades, així com per altres zones de Girona i rodalies.

El Look&Feel de la campanya intenta transmetre sensacions de soledat, marginació social... En definitiva, atributs relacionats amb la dificultat de reinserció social que poden patir els joves després d'haver comès un delictes.

La proposta gràfica de la campanya és la següent:



La campanya gira entorn la delinqüència juvenil i la seva mala percepció per part de la societat gironina i la societat en general. Així doncs, el target que es pretén projectar són nois i noies menors d'edat, d'entre aproximadament 16 i 18 anys (que és quan es considera que malgrat ésser menors són responsables dels seus actes), amb un perfil de delinqüent o amb problemes d'integració.

A la proposta gràfica es representa un noi jove, en un ambient fosc, tènue, tètric, aïllat de la societat. Ambdós són diferents nois, diferents imatges però tots amb la mateixa essència.

Tot i tractar-se d'una imatge fixe, aquesta transmet una història (*storytelling*). Tots dos són nois joves, d'uns 17 anys d'edat, que han viscut en un entorn social que possiblement els podria haver educat millor. Són nois joves que han comès varis delictes al llarg de la seva adolescència i que, com a conseqüència, han estat apartats o els ha costat adaptar-se una altra vegada a la societat. Són nois que després d'haver comès el delicte i d'haver restaurat el dany amb la víctima han intentat reinserir-se a la societat i no han pogut fer-ho amb èxit. S'han trobat amb una situació de rebuig cap a ells. S'han sentit marginats per haver-se equivocat en un passat. Per no haver tingut suficient consciència del què estava malament. Per no haver tingut una bona educació que els ensenyés a distingir el que estava bé del que estava malament. Ara, l'únic que demanen, és que se'ls tracti com persones. Que se'ls doni una segona oportunitat perquè ja no són com eren. S'han adonat que el que havien fet estava malament, s'han responsabilitzat dels seus actes i han aconseguit reparar els danys causats. Ara tan sols falta que la comunitat els accepti una altra vegada.

L'**eslògan** de la campanya és: "Equivocar-nos ens fa humans". Aquest fa referència a la situació exposada. Segons les enquestes realitzades, un 47.9% dels enquestats confessa haver comès alguna vegada un delicte. Tothom s'equivoca, tots en certa mesura hem comès errors, i gairebé tots han tingut una segona oportunitat. Perquè ells no? Així doncs, es demana conscienciació i acceptació per part de la comunitat que tothom s'equivoca, i això és el que ens fa perfectament imperfectes. Això és el que ens fa humans.

L'eslògan està col·locat estratègicament en un fons vermell per ressaltar-lo i potenciar-lo. El vermell és un color agressiu, violent. Pretén cridar l'atenció sobre un fons amb una imatge fosca i amb poca lluminositat. A més, la seva col·locació sobre els ulls del menor té una explicació. Es pretén remarcar que són menors, que moltes vegades no són del tot conscients dels actes que cometem, que encara no tenen uns valors definits. Es fa referència a la vulnerabilitat moltes vegades del menor intentant simular l'ús de píxels tapant la cara del delinqüent simbolitzant la Protecció de dades i d'imatge del mateix. Quan es parla de vulnerabilitat del menor delinqüent es fa des d'un punt de vista en què

aquest encara no és suficientment conscient de la repercussió i conseqüències que pot tenir un delictes. A més, al ésser menors d'edat poden ser persones fàcilment influenciables per un entorn social negatiu per a ell.

Tot i que aquesta campanya té una funcionalitat de "teaser" per generar intriga i curiositat a la comunitat abans de la presentació del Programa, el seu principal objectiu és el de conscienciar a la comunitat. Aquesta funció es començarà a produir una vegada la comunitat conegui la Justícia Juvenil Restaurativa, per tant, després d'haver-se realitzat l'esdeveniment.

8.2 PRESENTACIÓ DE PRODUCTE

Aquesta estratègia té com a objectiu donar a conèixer el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa. Per a ella, seran necessàries dues accions una de relacions públiques i l'altra de comunicació audiovisual, més concretament un *spot* audiovisual i la organització d'un esdeveniment per la presentació del producte.

ORGANITZACIÓ D'UN ESDEVENIMENT

La primera acció proposada és una tècnica de **relacions públiques**. Es tracta de la organització d'un esdeveniment per presentar i donar a conèixer el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa. Aquesta acció fa referència a la necessitat d'assolir el primer objectiu de comunicació establert. Aquest Programa és un nou model de justícia que s'implementarà al barri de Santa Eugènia i, per tant, els residents de la zona desconeixen aquest projecte. De fet, un 71,9% dels enquestats a la investigació inicial van assegurar que no havien sentit a parlar mai d'aquesta tipologia de justícia. Així doncs, es durà a terme un esdeveniment de presentació del Programa, ja que s'ha considerat la millor opció per assolir l'objectiu de donar a conèixer aquesta via alternativa jurisdiccional.

Aquest esdeveniment tindrà lloc el dia 6 de juliol, a les 18.00h i a davant la plaça del Centre Cívic de Santa Eugènia. Serà un acte oficial organitzat per l'Ajuntament de Girona i obert a tots els públics. Comptarà amb la presència d'autoritats i amb ponències de dos convidats especials: Alfons Mera, mediador i educador social, i María José Bernuz Beneitez, diplomada en dret i especialitzada en Justícia Restaurativa.

Com la majoria d'actes d'aquest tipus, serà necessari un equip de protocol i d'organització d'esdeveniments per dissenyar, planificar, i gestionar l'acte que es pretén celebrar.

Tot i que l'organització d'esdeveniments és una tècnica purament de relacions públiques, en ella també se'n diferencia una part de publicitat per promocionar l'esdeveniment. Aquesta promoció es durà a terme mitjançant un cartell informatiu sobre les conferències que es realitzaran, la localització i la data. A més d'informar, aquest cartell té l'objectiu de donar indicis de què és la justícia juvenil restaurativa. Proporciona pistes que, juntament amb els cartells gràfics a mode de "teaser" anteriors, la comunitat podrà començar a consolidar les seves pròpies hipòtesis sobre què és la Justícia Juvenil Restaurativa.



**Per una comunitat més unida
No jutgis, ajuda.**

**CONEIXES LA JUSTÍCIA
JUVENIL RESTAURATIVA?**

Conferències:
Sr. Alfons Mera
mediador i educador social
Sra. María José Bernuz Beneitez
Diplmada en especialització de Justícia Restaurativa

Divendres 8 de juliol a les 18.00h
Centre Cívic de Santa Eugènia (Girona)
Obert a tothom

**JUSTÍCIA JUVENIL
RESTAURATIVA**
Santa Eugènia

Els que els hagi cridat l'atenció aquesta "crida" cap a l'esdeveniment, podran calmar la curiositat coneixent, per fi, de què es tracta tal misteri a través de les dues conferències a

part de amb un suport informatiu a mode de díptic per reforçar el coneixement del Programa.



JUSTÍCIA JUVENIL RESTAURATIVA

Santa Eugènia

Per més informació:
www.restaurativasantaeugenia.cat

QUÈ ÉS LA JUSTÍCIA JUVENIL RESTAURATIVA?

És un sistema alternatiu de justícia en què es pretén reparar els danys de totes les parts implicades en un conflicte. No només contempla la situació de la víctima, sinó que busca la millor reinserció social per el delinqüent amb la comunitat.

EL PROGRAMA A SANTA EUGÈNIA

El barri de Santa Eugènia (Girona) aposta per la reeducació dels menors i els brinda una segona oportunitat pel que fa a la seva reinserció social.

El programa consta de diverses pràctiques restauratives que procuraran aconseguir, a través de la comunicació i el diàleg, la màxima restauració dels danys causats possible.

PRÀCTIQUES RESTAU- RATIVES

Aquest programa té un ampli ventall de pràctiques restauratives. Tot i això, les més comunes són:

- Mediació
- Conferències de grups comunitaris i familiars
- Cercles restauratius
- Voluntariats

**EQUIVOCAR-NOS ENS FA
HUMANS**

PROGRAMA

18.00h Parlament i benvinguda de l'alcaldeessa de la ciutat de Girona, Marta Madrenas.

18.15h Conferència del Sr. Alfons Mera, mediador i educador social.

18.45h Conferència de la Sra. María José Bernuz Beneitez, diplomada en dret i especialitzada en Justícia Restaurativa.

19.15h Cloenda de l'acte amb canapès i beguda per a tothom.

Aquesta acció de la campanya és la principal acció per donar a conèixer el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa. És per això que, per reforçar el seu record, es durà a terme sota l'eslògan general de: "Per una comunitat més unida. No jutgis, ajuda".

SPOT AUDIOVISUAL

La segona acció, també sota el mateix eslògan de campanya, serà un **spot audiovisual**. Aquest es durà a terme en un format molt innovador en l'àmbit de la publicitat: els vídeos 360°. Aquesta tipologia de vídeo és una proposta molt interessant. És un recurs que encara no està a l'alça i per això no hi ha massa contingut audiovisual en aquest format. A més, es necessiten recursos i materials especials per gravar-los i editar-los.

Els vídeos de 360° es creen a partir d'un sistema de càmera que grava simultàniament els 360° d'una escena. Així, les persones poden visualitzar-los en vista panoràmica i/o girar la perspectiva del vídeo per veure aquesta escena des de diferents angles només arrossegant i movent el cursor cap allò que es vulgui observar. Un recurs molt innovador en el món de la tecnologia digital i audiovisual.

La inspiració i referència audiovisual d'aquest *spot* es deu a la realització d'un anunci 360° creat per BBDO Rússia per una campanya en contra de la violència domèstica.²³

Es proposa, doncs, crear un *spot* en aquest format per aconseguir un alt nivell de viralització gràcies a la innovació del suport ja que aquest s'hauria de distribuir de manera online de manera que l'usuari pugui interactuar amb el vídeo. Aquesta és una tècnica de màrqueting experiencial ja que se li proporciona al públic la oportunitat de gaudir d'una experiència única podent interactuar amb l'*spot*, deixant-li completa llibertat per veure en tot moment la part que desitgi de la pantalla ja que aquest contempla els 360° de la situació gravada. Aquesta interacció apel·la directament a diverses emocions per el

²³ <https://www.youtube.com/watch?v=DjHG8EyQctM>

“consumidor” i, per tant, es genera un impacte en ell i s’augmenta el nivell de record de campanya.

A més, l’elecció d’un *spot* amb aquestes característiques també ha estat influenciada per la *Teoria de les 6 Separacions*. Aquesta teoria neix de la creença que les persones estem connectades entre si per només 6 persones de contacte que ens separen dels altres, és a dir, només necessitem 6 intermediaris per connectar-nos amb qualsevol altra persona del món.

L’storytelling és un recurs utilitzat en publicitat per explicar una història. En aquest cas, l’*spot* explicarà una situació quotidiana que li pot ocórrer a un menor delinqüent sota el mateix eslògan que l’esdeveniment de presentació de producte, és a dir, sota l’eslògan de la campanya genèrica: “Per una comunitat més unida. No jutgis, ajuda”.

L’*spot* mostrarà, doncs, un noi amb un perfil de menor delinqüent, possible consumidor de drogues, que està passejant tranquil·lament per el seu barri. Davant seu hi ha una noia d’uns 25-30 anys caminant i parlant per telèfon, distreta. A aquesta li cau el moneder de la bossa de mà que porta i no se n’adona. Per darrere es veu el menor que li agafa el moneder.

Alhora, apareix un copy explicatiu dient “La delinqüència juvenil està aconseguint una menor reincidència gràcies a la justícia restaurativa”. Aleshores, l’observador haurà d’anar movent la pantalla segons vagi apareixent el copy. Finalment apareix el logotip del programa de Justícia Juvenil Restaurativa.

En un primer moment, l’espectador pot pensar que el menor li prendrà el moneder ja que s’està parlant de delinqüència juvenil i la situació indica a que aquest menor té una clara oportunitat per robar sense que la víctima se n’adoni. Tot i això, quan l’espectador llegeix el copy, però, la seva atenció es reactiva i creu que potser estava equivocat. Decideix reproduir el vídeo una segona vegada i, aquest cop, no mou la pantalla. Veu la mateixa situació, la noia que perd el moneder, el jove que li recull i si no segueix el copy que va passant, s’adona que el suposat delinqüent avisa a la “víctima” i li retorna el moneder. En aquest moment, apareix l’eslògan de la campanya “Per una comunitat més unida. No jutgis, ajuda. Programa de Justícia Juvenil Restaurativa de Santa Eugènia”.

L’observador s’acaba sentint part de l’*spot* ja que inicialment haurà jutjat al menor i, seguidament, haurà vist que s’havia equivocat. L’espectador és la comunitat de Santa Eugènia.

El Look&Feel serà en blanc i negre, intentant transmetre una situació dramàtica i d'intriga, una situació de "perill" per confondre a l'espectador i que sigui ell mateix que aconseguixi girar la pantalla per veure el final real de la situació.

8.3 CAMPANYA DE PARTICIPACIÓ

Per assolir l'objectiu d'aconseguir que la comunitat participi en el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa són necessàries les accions exposades anteriorment. És imprescindible que s'hagi dut a terme la campanya de coneixement de la marca (o del Programa) i que hi hagi estat vigent durant una bona temporada la campanya de conscienciació de la comunitat. Si els dos objectius anteriors s'han aconseguit assolir correctament, aleshores es podrà procedir al llançament de la tercera proposta.

Aquesta consta de 3 activitats que poden afavorir la reinserció social del delinqüent i poden millorar la participació de la comunitat en el Programa.

1. Banc del Temps
2. Jornades esportives
3. Apadrinament del Programa

1. Banc del Temps

La primera activitat que es durà a terme és el Banc del Temps. Aquesta iniciativa ja existeix a Santa Eugènia, però caldria reforçar-la incentivant tant a delinqüents com a la comunitat a participar més en ella.

El banc del temps és una iniciativa que consisteix en intercanviar alguns coneixements o aptituds que es cregui que es poden ensenyar a altres persones de manera gratuïta a canvi que d'altres persones ofereixin també activitats que puguin semblar interessants. Es tractaria per exemple d'intercanviar 1 hora a la setmana en ensenyar a cuinar plats típics marroquins a canvi d'aprendre durant 1 hora també a la setmana un idioma, o qualsevol altra activitat que es cregui convenient. És a dir, s'ofereix el temps com a moneda de canvi.

La manera per incentivar la comunitat a participar-hi és oferint sortejos entre els participants de l'activitat. Cada participant tindrà un perfil amb les seves dades principals i les habilitats i coneixements que vol i pot compartir amb la resta d'usuaris. Cada vegada que aquests facin un intercanvi, se'ls quedarà registrat aquest intercanvi al seu perfil i, per tant, els altres usuaris podran veure puntuacions, valoracions i comentaris sobre aquesta persona. Es farà un rànquing segons aquestes valoracions i les persones que obtinguin un

millor resultat entraran en sorteig de diversos vals descompte per gastar en establiments de la ciutat de Girona o altres regals a pactar amb els col·laboradors i patrocinadors del programa.

La Universitat de Girona, col·laboradora del Programa de Justícia Juvenil Restaurativa, també tindria un conveni de col·laboració amb aquesta activitat i permetria als estudiants dels seus graus i màsters poder obtenir crèdits de lliure reconeixement acadèmic a través del seu voluntariat en aquesta iniciativa.

2. Jornades esportives

L'esport col·lectiu és una activitat d'oci prosocial que pot ser molt beneficiós per la reinserció social dels menors delinqüents. És per aquest motiu que s'organitzaran jornades esportives a la comunitat de Santa Eugènia. Durant tot el dia es duran a terme diversos jocs col·lectius per afavorir la integració d'aquests menors amb altres persones de la mateixa comunitat. A més es fomentarà un hàbit saludable, l'esport, en el que hi podrà participar tothom que vulgui, a l'aire lliure, en un entorn d'oci, divertit i cooperatiu per conèixer nova gent o bé per anar-hi amb familiars i amics. Així doncs, aquest pot ser un bon incentiu per aconseguir participar-hi.

Durant la jornada se'ls oferirà un entrepà per esmorzar, una peça de fruita i una poma. Aquest esdeveniment serà en col·laboració amb l'Institut Català de la Salut. Així doncs, juntament amb l'esmorzar, es proporcionarà algun objecte de merchandising als participants de part dels col·laboradors del projecte.

3. Apadrinament del programa

La tercera i darrera acció que es proposa per fomentar la participació de la comunitat en el Programa de Justícia Juvenil Restaurativa és l'Apadrinament del Programa per part d'una cara coneguda en el món del Social Media, una influencer.

La persona escollida per ser "la cara coneguda" del Programa és Aida Domènech, més coneguda com a Duleida. Amb més de 685K seguidors i amb una trajectòria molt notòria en el món de la moda, Dulceida s'ha convertit en una líder de masses. L'any 2009,

Dulceida va obrir un blog de moda que li va canviar la vida, posicionant-la com a una de les influencers amb més renom d'Espanya.



Segons Forbes de Mèxic, una influencer es defineix com a “una persona que genera informació basada en la seva opinió sobre productes, serveis, tendències i/o temes d’actualitat, comptant amb un gran poder de recomanació, veracitat i influència”.

Per tant, es podria dir que l’opinió d’aquesta persona és suficientment capaç d’influenciar, conscienciar o modificar alguna conducta o canvi d’actitud dels seus seguidors.

Dulceida és una noia de Barcelona, de 26 anys, amb un esperit aventurer, una mentalitat molt oberta, amb ganes de viatjar i de provar coses noves i apassionada de la moda. Tot i que no ha parlat mai sobre la delinqüència juvenil, Dulceida és una persona molt empàtica i adaptable, amb una gran capacitat d’acceptació dels altres i sense prejudicis. És per això que té un perfil que encaixa a la perfecció amb el tema que es pretén tractar. Es vol conscienciar a la comunitat de que s’han de donar segones oportunitats, que tots ens equivoquem, que la comunitat ha de participar conjuntament per aconseguir un entorn més harmoniós i feliç. Així doncs, la seva imatge, la seva marca personal, aconseguirà crear una situació d’empatia i de connexió amb el *target* seleccionat, majoritàriament nois i noies d’entre 16 i 25 anys d’edat. A partir dels seus posts al blog, dels vídeos al seu canal de Youtube i amb la seva presència als esdeveniments posteriors al llançament de campanya es generarà ressò mediàtic i, no només afavorirà a que la comunitat de Santa Eugènia participi al Programa de Justícia Juvenil Restaurativa del barri, sinó que la resta de seguidors de la mateixa coneixerà aquest model de resolució de conflictes alternatiu, tant desconegut per la majoria de persones.

CONCLUSIONS

La realització d'aquest projecte ha estat un repte. La justícia és un tema del qual no estava gaire familiaritzada malgrat ens impliqui a tots els ciutadans de manera directa.

Haver de fer aquesta investigació m'ha permès enriquir-me de coneixements d'altres àmbits que no han estat els que he estat cursant al llarg d'aquests 4 anys. Tot i això, també he pogut aplicar part d'aquests coneixements en la metodologia i a la estratègia de comunicació proposada.

Per finalitzar amb el projecte m'agradaria esmentar diverses conclusions que he pogut extreure de l'anàlisi d'aquest projecte:

Al realitzar la recerca d'informació pel marc teòric, vaig adonar-me que Catalunya seguia un procediment jurisdiccional més aviat retributiu tot i que contemplant la pràctica restaurativa per excel·lència: la mediació. La sorpresa va ser quan vaig entrevistar als tres professionals en justícia juvenil. Tots tres coneixen la justícia restaurativa i tots tres van coincidir en què a Catalunya s'estava implementant cada vegada més aquest model de resolució de conflictes alternatiu. Tot i que la mediació sigui un dels processos de la justícia restaurativa, aquesta pràctica no contempla la participació de la comunitat. Per tant, tot i que l'objectiu d'aquesta és la restauració i reparació dels danys causats en la víctima i la reeducació i reinserció del menor delinqüent, la comunitat no hi pren part en aquesta procés. Per tant, podem concloure que fins que no es duguin a terme altres activitats restauradores a Catalunya, el model judicial català no contemplarà la justícia restaurativa pròpiament dita.

De totes maneres, s'està treballant per incorporar més pràctiques d'aquesta tipologia ja que, segons els 3 professionals entrevistats i Coloma Ferran, aquest model de justícia és molt més efectiu i evita, en més mesura que la tradicional, la reincidència delictiva dels menors. Això es deu a que aquest model de justícia és voluntari i no castiga al delinqüent sinó que el fa reflexionar sobre els actes que ha comès i el fa participar activament buscant una solució per resoldre el conflicte.

Aquests van reforçar les premisses de la investigació afirmant que la comunitat és total i absolutament necessària per una bona resolució del conflicte.

En un principi, quan em vaig plantejar quina seria la investigació que duria a terme com a Treball de Final de Grau, em va sorgir una pregunta inicial que havia d'aconseguir

respondre una vegada acabada la investigació. Aquesta era: *Quina és la percepció de la comunitat del barri de Santa Eugènia envers la delinqüència juvenil?*

Ara, a partir de les 96 enquestes realitzades a persones de diferents sexes i edats d'aquesta comunitat, ja puc respondre a la pregunta. M'agradaria destacar que abans de realitzar les enquestes no pensava de cap manera que el *target* de comunicació fossin nois i noies joves, majoritàriament d'entre 16 i 25 anys. Pensava que aquest era un col·lectiu modern i amb la mentalitat oberta, un prototip de persona que accepta als altres sense prejudicis, però finalment ha resultat ésser el grup de la comunitat que ha mostrat un més rebuig cap als menors delinqüents.

Així doncs, a partir de les 96 enquestes realitzades, la comunitat de Santa Eugènia ha demostrat un comportament força assertiu entorn la delinqüència juvenil. Gairebé la meitat dels enquestats va considerar que els menors necessiten una segona oportunitat per tenir una bona reinserció social i l'altra meitat va tenir els seus dubtes depenent de si el delicte que havia comès aquell delinqüent era molt greu o no. En general, però hi ha hagut una bona resposta cap a l'acceptació del menor.

Molts dels enquestats han mostrat certa preocupació cap al sistema educatiu actual ja que creuen que la delinqüència es veu afectada per l'educació, ja sigui de casa com de l'escola. Per tant, en general la comunitat d'aquest barri considera que la delinqüència juvenil ve determinada per influències de diversos factors normalment externs al propi ésser.

Tot i que els resultats són força positius, caldria dur a terme la campanya de conscienciació proposada per ajudar a l'alt percentatge d'indecisos (els que van escollir la variable depèn a la pregunta nº5 de les enquestes) a decidir-se per adoptar una posició més acollidora i oberta a acceptar aquests menors que van cometre un error.

A més, a partir de les opinions dels 6 participants del focus grup s'ha comprovat que aquesta campanya té poder conscienciator. Un cop van saber què era la justícia juvenil restaurativa van admetre que els cartells gràfics proposats els van portar a una reflexió sobre la delinqüència juvenil en la que no s'havien aturat a pensar-hi mai. Molts d'ells no la coneixien o no n'havien sentit a parlar mai. Així doncs, es podria valorar la campanya com a exitosa ja que s'hauria aconseguit assolir l'objectiu de conscienciació que es va marcar inicialment.

A priori, abans de començar la investigació es van fixar 3 objectius principals: el de donar a conèixer el programa de justícia juvenil restaurativa, el de conscienciar a la comunitat sobre l'acceptació dels menors delinqüents i el de fer partícip a la comunitat en el

programa. La investigació teòrica realitzada inicialment m'ha servit per aconseguir assolir els objectius del projecte, per conèixer la situació actual jurídica de Catalunya i, posteriorment, de la situació del barri de Santa Eugènia.

Aquesta estratègia de comunicació, si es dues a la realitat, necessitaria una inversió inicial elevada per poder-la dur a terme. Tot i això, crec, personalment, que la campanya seria viable. Recull un conjunt d'activitats diferents entre si, agrupant accions de publicitat i de relacions públiques, és a dir de comunicació en general, i iniciatives de cooperació i participació amb la comunitat. Així doncs, crec, i els participants del focus grup també, que si es duguessin a terme les estratègies de comunicació proposades, aquests objectius del projecte quedarien en gran part assolits.

BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA

Ajuntament de Girona (2015) Padró Municipal d'Habitants. Pàg. 18. Recuperat el 17 d'abril de 2016 de http://terra.girona.cat/apps/observatori/media/observatori/estudis/25/fitxers/basics_padro2015.pdf

Alvarado López, María Cruz (2010). *La publicidad social: una modalidad emergente de comunicación*. Universidad Complutense de Madrid. Pàg. 347. Recuperat el 3 de maig de 2016 de <http://eprints.ucm.es/11522/1/T27111.pdf>

Boletín Oficial del Estado (8 de febrer de 2002). *LEY27/2001, de 31 de diciembre, de Justicia Juvenil*. BOE núm 34. Pàg. 5174. Recuperat el 4 d'abril de 2016 de <https://www.boe.es/boe/dias/2002/02/08/pdfs/A05173-05187.pdf>

Bonet i Martí, Jordi. (2008). *Territori, exclusió social i polítiques d'inclusió. El cas de Girona*. Universitat Autònoma de Barcelona. Pàg 14. Recuperat el 14 d'abril de 2016 de http://ccss.entitatsgi.cat/files/23-2190-document/informe_exurb_girona_final_corregit.pdf?go=3d7fa7fcaa728fb8927707419f620093cd4a5dfc299fdbeb91ee3e75b60b2e62df3e81a3c07e1ee06ee956ed02e62208dc80126e7349f961

Braithwaite, J., (2002). *Restorative Justice and Responsive Regulation*. London: Oxford Press.

Clavaguera, Joaquim (2011). *La justícia juvenil a Catalunya Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil*. Recuperat el 13 d'abril de 2016 de <http://es.slideshare.net/justicia/la-justcia-juvenil-a-catalunya>

Del Rio, Olga (2011), El proceso de investigación: etapas y planificación de la investigación, en Vilches, L. (coord.) *La investigación en comunicación. Métodos y técnicas en la era digital*, Barcelona, Ed. Gedisa, pp. 67-93

Diccionario Jurídico. Sobreseimiento. Recuperat el 29 d'abril de 2016 de <http://www.diccionariojuridico.mx/?pag=vertermino&id=117>

Domingo, Virginia (8 d'octubre de 2013) Justicia Restaurativa y Justicia Retributiva, similitudes y diferencias. Recuperat el 7 d'abril de 2016 de <http://blogdelajusticiarestaurativa.blogspot.com.es/2013/10/justicia-restaurativa-y-justicia.html>

El Mundo. (7 d'octubre de 2015). *La delincuencia juvenil descende un 23% gracias a la menor* reincidència. Recuperat el 16 d'abril de 2016 de <http://www.elmundo.es/cataluna/2015/10/07/561542e122601dea508b4574.html>

Enciclopedia Jurídica (s/n). *Delito*. Recuperat el 9 de març de 2016 de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/delito/delito.htm>

Ferrari Garcia, Arnaldo. (s/d). *Factores que influyen en la delincuencia juvenil*. Recuperat el 24 d'abril de 2016 de <https://arnaldoferrari.wordpress.com/2010/07/01/factores-que-influyen-en-la-delincuencia-juvenil/>

Fiscalia General del Estado. *CIRCULAR 9/2011 Sobre criterios para la unidad de actuación especializada del Ministerio Fiscal en materia de reforma de menores*. <http://www.mujeres-aequitas.org/docs/circular%209-11%20reforma%20de%20menores.pdf>

Garcia Maynez, Eduard (2002). *Introducción al Estudio del Derecho*, Ed. Porrúa, México, p.285

Generalitat de Catalunya. Departament d'Ensenyament. *Pràctiques restauratives: els cercles restauratius*. Recuperat el 6 d'abril de 2016 de http://xtec.gencat.cat/web/.content/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/0021/7bd608f3-cb73-43d1-8194-b1526417fc80/28_practiques_restauratives_cercles.pdf

Generalitat de Catalunya. *Llei 27/2001, de 31 de desembre, de justícia juvenil*. Portal Jurídic de Catalunya. Recuperat el 15 de març de 2016 de <http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur ocults/pjur resultats fitxa/?documentId=270845&action=fitxa>

Generalitat de Catalunya. *Pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2015. Estat d'ingressos i despeses*. Recuperat el 25 d'abril de 2015 de http://aplicacions.economia.gencat.cat/wpres/AppPHP/2015/pdf/ED_IU04.pdf

Generalitat de Catalunya (2013). *Programa de suport a la prevenció de la delinqüència juvenil i a la mediació comunitària*. Pàg. 9

Generalitat de Catalunya (s/d). Temari oposicions d'Execució Penal. Tema 21. Recuperat el 24 d'abril de 2016 de http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/ofertes_treball/opos_presons/temari_execucio_penal/tema_21.pdf

Herrera Castellanos, Mario. (s/d). *Fórmula para cálculo de la muestra. Poblaciones finitas*. Recuperat et <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1culo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Herrero Herrero, César (2007). *Criminología (parte general y especial)*, ed. Rustica, Castellano, p.267

Herrero Herrero Cesar (2008) *Delincuencia de menores. Tratamiento criminológico y jurídico*. Recuperat el 4 de març de 2016 de www.dialnet.uniroja.es/servlet/libro?codigo=257919

Infolatam (Lima, 6 de juny de 2010) *Latinoamérica tiene la mayor tasa mundial de criminalidad juvenil, según la CIDH*. Información análisis de América Latina. Recuperat el 25 de març de 2016 de <http://www.infolatam.com/2010/06/06/latinoamerica-tiene-la-mayor-tasa-mundial-de-criminalidad-juvenil-segun-la-cidh/>

Institut d'Estadística de Catalunya. Recuperat el 4 de maig de 2016 de www.idescat.cat

Institut d'Estudis Catalans. Recuperat el 28 de febrer de 2016 de <http://dlc.iec.cat/>

Instituto Nacional de Estadística. *Cifras de Población (1 de gener de 2015). Estadística de Migraciones 2014*. Recuperat el 6 d'abril de 2016 de www.ine.es/prensa/np917.pdf

Israel Kraphin, *Victimas y el nuevo sistema de justicia*, 2005, Mexico

Lorenn Walker, J.D., M.P.H. (s/d). *What is restorative justice?* Recuperat el 8 d'abril de 2016 de <http://www.lorennwalker.com/articles/whatisrestorativejustice.pdf>

Montero H., T. (2014). *La criminalidad juvenil en España (2007-2012)*. Revista Criminalidad, 56 (2): 247-261. Recuperat el 3 de maig de 2016 de http://www.policia.gov.co/imagenes_ponal/dijin/revista_criminalidad/vol56_2/08.pdf

Morant Vidal, Jesús (s/d) *La delincuencia juvenil*. Recuperat el 7 d'abril de 2016 de http://www.acaip.info/docu/menores/delincuencia_juvenil.pdf

Naciones Unidas (2006) *Manual sobre programas de justicia restaurativa*. Recuperat el 4 de març de 2016 de https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf

Pérez, L.A. (2004): *Marketing social, teoría y práctica*. México, Pearson, 269.

Pueyo, Antonio Andrés (2006). *Violencia juvenil: realidad actual y factores psicológicos implicados*. Universitat de Barcelona. Recuperat el 7 de març de 2016 de http://www.ub.edu/geav/contenidos/vinculos/publicaciones/public1_6/publicac_pdf/5_Violencia%20juveni_rol_3l.pdf

Real Academia Española. *Delincuencia*. Recuperat el 9 de març de 2016 de <http://dle.rae.es/>

Revista Confluencia. Bogotá. 2015. ISSN 2346-1047. pp. 213-239

Roldán, Arturo (2002). *La delincuencia*. Universidad de Sevilla. Recuperat el 27 d'abril de http://arturoroldan.salvatierra.biz/la_delincuencia.htm

Sáez Núñez, Ariadna (2014). *Análisis comparativo entre las directrices europeas y la aplicación catalana de la justicia restaurativa*. Universitat de Girona. Pàg. 16.

Sagrado Strik, Andrés (28 d'octubre de 2014) *Influencers: el poder de la recomendación en Internet*. Forbes MX. Recuperat el 2 de maig de 2016 de <http://www.forbes.com.mx/influencers-el-poder-de-la-recomendacion-en-internet/>

Varis Autors (2012). Delito, victimización y conflicto en la Ciudad de Girona (2008-2011). Universitat de Lleida. Pàg 81-82.

Varis autors (2000). El model de justícia juvenil a Catalunya. Generalitat de Catalunya. Justícia i societat; 21.

Varis autors (2012) *La reincidencia en el Programa de Mediación y Reparación de Menores*. Recuperat el 30 d'abril de 2016 de http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/200250/reincidencia_program_mediacion_sencer_cast.pdf?sequence=1

Varis autors (2016). *Proyecto de Justicia Juvenil Restaurativa (2005-2016)*. Chiclayo y El Agustino, Perú. Universitat de Girona. Pàg. 4.

Varis autors (2015). *Proyecto Árbol Sicomoro*. Mediació i resolució de conflictes socials. Criminologia. Universitat de Girona.

Vázquez Creus, Andrea i Arbat, Sandra. (22 de març de 2016). *La marca Dulceida, al descubierto en su primer libro*. La Vanguardia. Recuperat el 2 de maig de 2016 de <http://www.lavanguardia.com/de-moda/moda/20160321/40592013869/dulceida-presenta-libro-guia-de-estilo.html>

Zehr, H. (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. Pàg. 37 Intercourse, PA: Good Books

ANNEXOS

Delictes o faltes comesos pels menors d'edat en el període 1993/1999: evolució anual en percentatges

Delictes o faltes	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
ROBATORI AMB FORÇA DE LES COSES	14,7	17,98	15,11	14,43	13,88	11,94	11,51
FURT	11,5	15,13	14,29	16,13	14,09	11,02	8,22
DANYS	17,6	15,39	13,72	10,74	13,81	9,46	10,37
ROBATORI AMB INTIMIDACIÓ	5,69	8,72	8,19	6,9	7,86	6,1	6,18
ROBATORI AMB VIOLÈNCIA	3,76	3,72	5,43	4,49	6,83	6,49	5,58
UTILITZACIÓ IL·LEGÍTIMA VEHICLE A MOTOR	8,75	5,61	4,76	3,88	5,19	8,7	8,82
ROBATORI	6,92	4,18	3,89	3,78	2,8	2,27	2,17
ESTAFA O FALSEDAT	2	0,61	0,81	0,85	0,68	0,13	0,31
RECEPTACIÓ	1,01	0,51	0,46	0	0	0,34	0,31
TINENÇA D'ÚTILS PER A ROBATORI	0,1	0,04	0	0,28	0	0	0
DELICTE D'INCENDI	0,25	1,12	0,35	0,23	0	0,57	0,23
LESIONS	13,63	13,23	12,75	14	14,97	15,54	13,26
HOMICIDI	0,05	0,08	0	0,14	0,2	0,04	0,04
ASSASSINAT	0	0,08	0	0,04	0,06	0	0
AMENACES O COACCIONS	3,81	2,98	3,17	5,58	6,08	6,22	6,4
VIOLACIÓ DE DOMICILI	0,35	0,08	0,25	0,47	1,36	0,78	0,41
ABUSOS SEXUALS	0,91	0,81	0,87	0,75	0,54	1,74	0,41
VIOLACIÓ	0,81	0,54	0,51	0,33	0,27	0,11	0,93

Delictes o faltes	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
INSULTS O AMENACES A L'AUTORITAT	0,25	0,27	0,3	0,28	0	0,22	0
DESOBEDIÈNCIA A L'AUTORITAT	0,25	0,16	0,15	0,28	0,06	0,25	0
ATEMPTAT CONTRA L'AUTORITAT	0,2	0,08	0,1	0,23	0,2	0,32	0,48
TINENÇA D'ARMES O EXPLOSIUS	0	0	0,1	0	0,06	0,27	0,23
CONTRA LA SALUT PÚBLICA	1,11	1,01	0,56	0,8	0,47	0,62	0,64
CONTRA LA SEGURETAT DEL TRÀNSIT	0,3	0,23	0,25	0,42	0,47	0,62	0,6
DELICTES CONTRA L'ADM. DE JUSTÍCIA	0,15	0,16	0,71	1,32	0,47	0,2	0,58
FALTA DE FURT	1,01	1,78	4,76	5,53	3,76	4,98	7,48
FALTA DE LESIONS	0,45	0,43	2,61	2,88	1,84	2,77	5,25
FALTA DE DANYS	0,3	0,61	1,33	1,04	0,88	1,6	2,05
FALTA D'AMENACES	0	0	0,15	0	0	1,33	0,83
FALTA D'ESTAFA	0	0	0,05	0	0	0,06	0,06
ALTRES DELICTES O FALTES	3,08	3,81	3,67	3,46	2,7	4,15	5,8

MODEL D'ENQUESTA

Bon dia, sóc una estudiant de Publicitat i RRPP de la Universitat de Girona i estic fent aquesta enquesta per el meu treball de final de grau (TFG) sobre el model de Justícia Juvenil Restaurativa i la seva acceptació per part de la comunitat. Vostè, com a individu de la societat, com jo mateixa o qualsevol altra persona, forma part d'una comunitat. Per tant, en aquest cas vostè pot ésser part implicada (encara que sigui de forma indirecta) en la resolució d'un cas de delinqüència juvenil. Dit això, m'agradaria conèixer la seva opinió o perspectiva sobre les preguntes que li proposo a continuació:

1. Creus que hi ha persones dolentes per naturalesa o que les persones actuem incorrectament segons experiències o situacions viscudes?

- a) Hi ha gent dolenta
- b) Ningú neix dolent, simplement actuem "incorrectament"

2. De quins factors creus que depèn que hi hagi més o menys delinqüència? (Es pot marcar més d'una opció)

- a) Pobresa
- b) Factors familiars (*família desestructurada, alcoholisme, violència domèstica...*)
- c) Baixa autoestima
- d) Inadaptació social
- e) Falta d'afectivitat
- f) Poc equilibri emocional
- g) Consumidor de drogues
- h) Fracàs escolar
- i) Amb afany de protagonisme
- j) Totes les anteriors crec que poden influir

Altres: _____

3. Quins factors creus que podrien ajudar a disminuir el nombre de casos de delinqüència de menors? (Escull la opció que creguis més convenient)

- a) Abaixar l'edat d'imputabilitat
- b) Endurir les condemnes
- c) Reforçar l'educació
- d) Reforçar l'entorn social i familiar
- e) Millor seguretat/vigilància

4. Has sentit a parlar alguna vegada de la justícia juvenil restaurativa?

- a) Sí
- b) No

4.1. Amb què ho relacionaries? (pots seleccionar més d'una opció)

- a) amb programes de mediació
- b) amb penes molt dures
- c) amb internament a centres de menors
- d) amb serveis a la comunitat
- e) amb procés judicial tradicional
- f) amb solucions alternatives
- g) la opinió de la víctima és la més important
- h) la situació tant de la víctima com del delinqüent són importants
- i) la comunitat també participa en la resolució del conflicte

5. Consideres que una persona que ha comès un delicte mereix una segona oportunitat pel que fa a la seva reinserció social?

- a) Sí. Tots ens equivoquem i ens mereixem una segona oportunitat per canviar.
- b) Depèn de cada cas. Si es tracta de delictes molt greus no.
- c) No. Una persona que ha comès un delicte, encara que sigui menor d'edat, sempre serà o haurà sigut un delinqüent.

6. Creus que un delicte, indiferentment del seu grau, pot ésser resolt amb justícia restaurativa en comptes de dur-se a terme un procés judicial tradicional?

- a) Sí, perquè la justícia restaurativa busca solucionar el conflicte de la millor manera per tots els seus implicats
- b) Depèn de cada cas, però els casos d'assassinat o delictes molt greus haurien de ser castigats estrictament per procés judicial
- c) No, perquè la millor manera d'evitar la reincidència i aconseguir el penediment del delinqüent calen penes estrictes

7. Creus que s'ha d'invertir en la reeducació dels delinqüents juvenils?

- a) Sí. Són joves que mereixen ésser educats correctament i conèixer què està bé i què està malament.
- b) No. Si els seus pares no els han educat bé no és el meu problema.

8. Consideres important que el delinqüent conegui la situació de la víctima? (10 = Molt Important, 0 = Gens Important)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Valora la importància de la comunitat en la reinserció social d'un menor delinqüent (10 = Molt Important, 0 = Gens Important)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Vostè ha comès mai cap delicte quan era adolescent? Entenem per delicte tot allò que sigui contrari a la llei.

- a) Mai.
- b) Sí, alguna vegada.
- c) Sí, moltes vegades.

En cas afirmatiu:

10.1. De quin delicte es tracta?

10.2. De quin grau el podries qualificar? (lleu, greu)

10.3. Vas ser sancionat/ada d'alguna manera?

- a) Sí.
- b) No.

En cas afirmatiu:

a. De quina manera? _____

b. Creus que et va ajudar per no tornar-ho a fer en un futur?

- a) Sí.
- b) No.

Per què? _____

11. Quins tipus de problemes creus que poden tenir els joves delinqüents en la seva reinserció social?

- a) Bullying escolar
- b) Problemes per reinserció laboral
- c) Inadaptació social
- d) Totes les anteriors

e) Altres: _____

12. Enumera de l'1 al 5 els delictes que consideris més greus.

Maltractament psicològic

Assassinat

Tràfic de drogues

Robatori - furt

Violació o agressió sexual

13. Tindries alguna mena de tracte amb delinqüents que hagin comès els 3 delictes que has marcat prèviament com a més greus?

a) Sí

b) No

Per què?

14. Què creus que pot fer la comunitat per ajudar a la reinserció d'un menor delinqüent a la societat?

Si tens curiositat...

La JUSTÍCIA JUVENIL RESTAURATIVA és un model de justícia alternatiu que té com a objectiu principal la participació activa i conjunta entre víctima, agressor i comunitat per trobar la millor solució per reparar el dany causat.

Per conèixer més de tu...

SEXE:

HOME

DONA

EDAT:

16 - 25

46 - 55

26 - 35

56 - 65

36 - 45

Més de 65

NIVELL ECONÒMIC: *Quant cobres aproximadament al mes?*

A l'atur/no treball

De 1001 a 1500

De 0 a 500

De 1501 a 2000

De 501 a 1000

Més de 2000

OCUPACIÓ/LLOC DE TREBALL:

ZONA ON RESIDEIXES:

ZONA ON TREBALLE:

Una vegada finalitzada aquestes preguntes, si té algun comentari o suggeriment a afegir el pot fer aquí:

Moltes gràcies per la seva atenció i per haver col·laborat en aquest projecte.

Entrevista Alfons Mera

Bon dia Alfons Mera, vostè és educador social, diplomat en teologia i mediador familiar. Em consta que ha treballat durant molts anys al Centre Educatiu de Montilivi (Girona), em podria explicar quin és el funcionament d'aquest centre?

L'encàrrec que se'ns deriva de la Direcció General (DG) és l'execució de les mesures d'internament fermes i cautelars en règim semiobert i obert, dictades pels òrgans judicials. Dins d'aquests marc es treballa en la rehabilitació de l'intern el qual segons la tipologia delictiva, l'estudi de l'entorn i les necessitats criminògenes es realitza un PIT (Programa individual de tractament) el qual s'anirà desenvolupant segons l'evolució i compliment del mateix.

Aquests centre està compost per una direcció i subdirecció, un treballador social un psicòleg, dos educadors per torn (matí, tarda i nit), un coordinador per mòdul i en la part administrativa un gerent, un administrador i una secretària.

El educadors són els professionals que estan amb atenció directa i estan al càrrec de fer seguiment tan en la rutina diària i la convivència, com a l'hora d'organitzar i dinamitzar les activitats lúdiques i esportives o com a l'hora d'impartir els programes generals i específics.

Quin tipus de joves hi havia allà? És a dir, de quines edats estem parlant, quin tipus de delictes havien comès...?

El nostre Centre admet menors entre els 14 al 18 anys però poden estar fins als 23 anys sempre que la causa estigui realitzada abans de complir els 18 i no tingui antecedents de majors.

La tipologia delictiva era variada, però la més comuna eren robatoris en casa habitada, robatoris amb violència i intimidació i les menys habituals d'homicidi, violència de gènere o domèstica.

Quina política/filosofia hi ha en aquest centre? Es tracta d'un internament com a càstig o un internament per reeducar a aquests joves? És a dir, m'agradaria saber si aquest centre és part d'un programa de justícia retributiva, restaurativa...?

Cal tenir en compte que l'objectiu envers els menors i joves els quals tractem és treballar el perquè del delicte; es busca reeducar dins els valors i conductes que el puguin ajudar a reinserir amb garanties a la societat, que entenguin el perquè han arribat a delinquir i dotar-lo d'eines que l'ajudin, si ell/a vol, a tenir expectatives de futur que l'ajudin a ser socialment estable per no tornar a reincidir.

Personalment treballa aplicant la justícia Restaurativa tot i que en el marc general, en una primera instància, s'aplica el Sistema retributiu. El penat s'enfronta al Sistema i a les conseqüències punitives imposades, en un principi amb una responsabilitat passiva, però al llarg del seu internament es treballa en la línia de justícia restaurativa. És un mètode que si es realitza verticalment a nivell de tots els professionals que hi interactuen, es pretén buscar i donar un paper actiu a l'infractor dotant-lo d'eines per interioritzar els efectes dels seus actes, a ser empàtics envers la víctima... Tot això amb la finalitat d'obtenir eines per ésser millor persona i que l'ajudi a no tornar a reincidir un cop inserit en la societat.

La mediació és una pràctica restaurativa. Quan es recorre a aquesta activitat? Quan el fiscal dóna la ordre, quan les parts implicades en el delicte ho decideixen o quan el jutge, després del judici, ho imposa?

La mediació és una part molt important dins el procés de socialització dels joves ja que aprenen a comunicar-se entre les parts enfrontades, a tenir una escolta activa, a gestionar per ells mateixos una solució dels conflictes que els afecten així com treballar l'empatia envers la víctima.

La mediació com la coneixem no s'aplica abans del judici ja que la justícia fins a dia d'avui no ho contempla com a eina per eludir la causa judicial. Sí que es realitza mediació i seguiment quan el menor o jove inicia actes delinqüencials no punibles segons el ministeri fiscal i es pot treballar per pal·liar les mancances i que aquest no reincideixi. Aquesta tasca la realitzen els educadors de carrer, els quals fan el seguiment i intenten dins dels paràmetres que els hi marca el jutge de menors treballar per socialitzar i dotar-los per tal que no reincideixin, realitzant mediacions en els conflictes, inserció laboral, cursos de formació o treballs en Benefici de la comunitat (TBC) per eludir l'internament .

Coneixes el model de justícia juvenil restaurativa? Consideres que Catalunya creu en aquest model de justícia?

En el món educatiu, des dels inicis dels centres de justícia a Catalunya (pioners a Espanya), ja s'aplicava la justícia juvenil restaurativa (tot i que no amb aquests nom), ja que els educadors no es plantegen treballar amb una base punitiva i delimitant o coartant el drets del menor, sinó que pretenen desenvolupar les garanties socials i formatives establides per una reinserció social amb garanties.

Creus que hi ha relació en la delinqüència juvenil amb l'adulta? És a dir, hi ha molts casos de reincidència?

Hi ha més reincidència amb el menors i joves ja que no hi ha presó punitiva i la temporalitat és més curta, fet que encoratja a seguir amb el modus vivendi. Cal esmentar que no en tots els casos i segons l'entorn i el medi contenidor en què es treballar pot variar la reincidència.

Quin model de justícia podries considerar més efectiu, un de tipus retributiu o restauratiu?

La Justícia restaurativa, un cop es té al menor o jove, segons la meva opinió, és la més efectiva i la que aporta més garanties de poder obtenir una socialització i una rehabilitació del jove. Però no s'ha d'oblidar que hi ha un sistema penal el qual s'ha de revisar i ajustar a la realitat de la nostra societat, la qual està en constant canvi i, per tant, canvis en els nostres joves .

Quins són els factors pels quals creus que delinqueixen els joves?

Sempre hi ha alguna interrelació ja que hi ha molt factors com les amistats criminals o delinqüencials, família desestructurada, el consum de tòxics o drogues, un entorn dissocial, un barri marginal... que influeixen en el desenvolupament del menor.

Aquestes són les dades dels darrers anys respecte a la delinqüència de menors. Quines conclusions n'extreus? De què creus que depèn que augmenti o disminueixi la delinqüència?

CATALUNYA

2014: 1800

2013: 1690

2012: 1655

2011: 1972

2010: 1969

2009: 2211

2008: 1688

2007: 1250

Apart de les dades del 2009, que va ésser quan va despuntar la crisi econòmica, hi ha una fluctuació constant entre la resta d'anys. Els motius són diversos, des de la immigració i la falta per part de les administracions de cohesionar i recolzar les polítiques socials, el deteriorament d'algunes situacions dels joves que arriben a justícia juvenil immersos en conflictes i dinàmiques... totes elles activitats que cal treballar per tal que no arribin a la justícia. Hi ha incapacitat d'impulsar actuacions preventives que abordin el fenomen des d'una perspectiva preventiva global, incidint en els factors que el generen i procurant que l'actuació sigui transversal i no només des de la justícia.

Com ja saps, la justícia restaurativa tracta de buscar solucions al conflicte a través de la comunicació entre víctima, victimari i comunitat. Quina creus que és la perspectiva de la comunitat respecte la delinqüència juvenil?

Hi ha molt de desconeixement ja que la societat no ho veu com a problema fins que té un cas a prop, però en les intervencions que he realitzat a nivell de mediació entre joves i víctimes ha estat sorprenent l'acceptació de les víctimes del perquè del fets, l'acceptació de la situació del jove i la predisposició a ajudar i col·laborar perquè s'esdevingui una solució beneficiosa pel procés de rehabilitació del causant.

Pel que fa a la comunitat, depenent dels sectors es demana més control per part de les administracions, demanen que eradiquin els diferents focus de conflictes que generen els joves delinqüents o no delinqüents, però el que no entenen i el que no es treballa des de tots els àmbits de la societat és que l'educació dels menors joves radica en l'àmbit familiar. Segons el meu criteri el 85% de l'educació dels menors i joves està en la família (pares, mares, avis, tiets, entorn...) i el 15% és l'escola.

Creus que aquests joves es senten rebutjats per part de la societat?

Depèn molt de l'entorn, de si és marginal, de si és un entorn contenidor i acollidor... aquí sorgeixen molts factors a avaluar els quals tots són significatius, però els joves fora del seu entorn verbalitzen que es senten vigilats, menyspreats... cal esmentar que quan estan en un entorn que no coneixen i no es desenvolupen amb normalitat mostren poca tolerància a la frustració, per al desconeixement del medi i això provoca desconfiança i inestabilitat.

Moltes gràcies per haver col·laborat en el projecte, Alfons!

Entrevista Joaquim Clavaguera

Bon dia Joaquim Clavaguera, vostè, com a professional en el sector de l'execució penal i la justícia juvenil, podria explicar-me què en pensa sobre la trajectòria de la justícia juvenil a Catalunya?

El model o sistema de Justícia Juvenil a Catalunya i també en general, l'execució Penal d'adjunts, és dels mes avançats d'Europa, si entenem com avançat, aquell que posa l'accent en la rehabilitació del penal i en el cas dels menors, en la reeducació.

En Justícia Juvenil, tenim una ràtio molt bona d'educadors/joves i s'ha fet una aposta molt decidida per el Medi Obert i la Mediació en aquests últims cinc anys en què jo he estat el Director General.

Quina ha estat la seva funció a la Generalitat de Catalunya durant aquest temps?

El càrrec que ocupava era el de Director General i com a tal era la persona responsable de gestionar tots el recursos amb el mitjans que disposàvem i al mateix temps de definir la política en la matèria.

Considera que Catalunya té un model de justícia juvenil de caire restauratiu? Creus que Catalunya té un potent model de justícia juvenil?

L'aposta ha estat aquesta. I per tant, en la mesura que ha estat possible, hem anat fent passes per a què cada dia ho sigui més, i s'ha aplicat la mediació pre-sentencial quan el delicte ho ha permès amb el consentiment de la fiscalia i la post-sentencial sempre que hem detectat aquesta possibilitat. Com ja he contestat abans, tenim un sistema molt potent, i modern, i prova d'això, és que constantment, rebem visites de delegacions estrangeres per conèixer-lo i propostes per participar en diferents programes d'investigació d'arreu del mon.

Coneix algun tipus de pràctica o programa restauratiu?

Tot el programa de Mediació que s'aplica així com en definitiva tota la praxis del personal que intervé directament amb els joves infractors.

Considera efectives les pràctiques restauratives en la justícia juvenil, o és més favorable a la justícia tradicional? (Quan parlo d'efectivitat em refereixo a que totes

les parts puguin arribar a restaurar-se en la major mesura possible i que el delinqüent no reincideixi).

El futur de la Justícia Juvenil i de l'execució Penal, adults inclosos, és la justícia restaurativa, per tant, l'aposta de qualsevol sistema penal ha de ser l'aplicació, sempre que sigui possible, dels principis de justícia restaurativa i no la tradicional o retributiva.

De quins factors creu que depèn l'índex de delinqüència juvenil?

Depèn de què entenguem per índex. Però intervenen des de una taxa demogràfica determinada, fins a programes concrets d'intervenció primerenca o quan es detecta per l'escola o els serveis socials que estem promovent davant d'un menor que pot tenir conductes conflictives o antisocials.

Quin paper creu que té la comunitat en la justícia juvenil?

Determinant!!! Durant els cinc anys que he estat director general, hem impulsat el tractament del jove infractor dins del àmbit comunitari. Sempre és més exitosa la reinserció i reeducació dins del propi àmbit familiar i d'amistats o escolar del jove infractor que intervenir en règim tancat en un centre educatiu.

Creu que els infractors es senten rebutjats per part de la comunitat durant la seva reinserció?

No especialment. Normalment tractem amb joves que ja tenen un component antisocial important, i per tant, la feina del personal educatiu del departament, justament fa tasques o configura programes per què la reinserció del jove sigui el més plena possible en la comunitat en la que es mou.

Creu que la comunitat hauria de participar més en la reinserció social dels delinqüents? Com creu que ho haurien de fer?

Quan més participació de la comunitat hi ha, millor, i aquesta ha de ser com a acompanyament dels professionals que tenen encomanats els joves infractors. És molt important la participació de voluntaris i d'associacions o fundacions que vetllen per la màxima integració dels joves infractors.

Moltes gràcies per la seva col·laboració en aquest projecte.

Entrevista Imma de Malibrán Pagès

Bon dia Sra. Imma de Melibrán. Vostè treballa a la Generalitat com a mediadora juvenil, no és així? Em podria explicar una mica quina és la seva principal funció en aquest sector?

Treballo com a mediadora al departament de Justícia a l'equip de Mediació i Assessorament Tècnic. En aquest equip tenim la funció d'assessorar els jutges i els fiscals en relació a les mesures que es poden prendre quan es produeix un delicte per part d'un jove. Per justícia juvenil sempre entenem de 14 a 18 anys d'edat ja que abans són inimputables.

A la part de mediació, quan ens arriba un expedient perquè s'ha produït un delicte, fem un estudi de la viabilitat que d'aquell conflicte se'n pugui trobar una solució a través de les mateixes persones que han tingut aquest conflicte. És a dir, a través d'una mediació. Aquesta és sempre pensant en el procés de justícia restaurativa. És a dir, la idea és que la víctima quedi restaurada o reparada del dany que s'ha sofert i que el o la jove/a pugui fer un procés de reflexió que el transformi i el millori com a persona i que eviti que es tornin a produir conflictes contra la llei.

Nosaltres fem una funció de mediació, tot i que a vegades sembla més conciliació. Som proactius i a vegades suggerim solucions per enfortir la resolució del conflicte. Fem trobades amb els joves i les víctimes, es fan treballs reparadors a la comunitat, etc.

És indiferent el delicte que cometin per poder participar en un procés de mediació?

La llei és bastant àmplia en aquest sentit. El primer sedàs el tenim per part de fiscalia, que és qui obra l'expedient i qui decideix si l'arxiva, si aquest necessita un procés de mediació previ a les mesures d'internament, i si escau, s'aplicarà una sanció d'internament de manera directa. Quasi sempre es fa la mediació abans d'un judici, però a vegades es duu a terme després del judici. Per exemple, ara estem treballant amb un cas d'un jove que va cometre un delicte molt greu, que va tenir una mesura d'internament, i que voluntàriament vol reparar a la víctima. Aquesta voluntat segurament haurà resultat del treball que hi ha al darrere dels educadors dels centres que els ajuden amb la reflexió.

Com definiries la mediació?

És un procediment no jurisdiccional que és voluntari i confidencial i s'adreça perquè les persones que han tingut el problema puguin buscar la seva solució, no la que proposa el

jutge, amb l'ajuda d'un tercer, que és el mediador, i que pren un paper imparcial i neutral en el conflicte.

Quins són els teus objectius com a mediadora?

Afavorir la participació activa de les persones que estan relacionades amb el conflicte. És important que el jove repari a l'altre i que hi hagi prevenció de reincidència. Amb la mediació no sempre és tant important l'acord final, sinó que també cal fixar-nos amb el procés. Durant el procés ja es canvien actituds o sentiments. La víctima està més tranquil·la per exemple.

En quins casos es recorre a la mediació?

Es media tant amb delictes lleus com greus. Tant amb un furt a una botiga, per exemple, com amb un robatori amb violència, com amb violència filoparental, o fins i tot hem tractat algun cas d'agressió sexual. Cada cas es tracta diferent i tots són molt amplis, aquest procés dependrà de la voluntarietat de les parts. S'ha d'estar preparat per fer-ho. El conflicte ha d'estar madur i ha de ser el moment per dur a terme la mediació. La part emocional és molt important i a vegades no s'està preparat per asseure't davant la persona que t'ha fet mal. Per això és voluntari.

En cas d'assassinat per exemple, no hi ha víctima directa. Es podria recórrer a la mediació amb els familiars?

I tant. Hi ha una experiència preciosa que està a un llibre que es diu "Los ojos del otro" que parla sobre un grup de mediadors molt experts que van treballar amb presos d'ETA i que van fer trobades restauratives amb les viudes, els fills dels morts. A vegades el contacte no era directe amb l'assassí del familiar, sinó que es trobaven amb altres membres d'ETA que havien matat a algú altre.

Per sort, amb joves no tenim delictes tant greus. Si més no a Girona no. En els anys que porto treballant aquí no n'he vist cap de cas. Intents d'homicidi, sí, però no han estat assassinats.

Quan consideres que assolixes l'èxit amb la mediació?

Quan les parts estan satisfetes del procés i del resultat. Quan han pogut fer un acostament, quan s'han pogut entendre, quan la víctima s'ha sentit reparada i s'ha sentit tranquil·la... Amb la mediació s'expliquen coses que no es poden resoldre en un judici. Aquest és l'èxit, el fet de solucionar i restaurar les parts perquè es coneixen més detalls.

Com creus que influeix la reincidència del delinqüent amb la mediació? És a dir, creus que l'índex és major o menor que amb una resolució judicial?

Les estadístiques diuen que els joves que van a mediació són els joves que menys reincideixen. Perquè? Doncs perquè aquest procés és voluntari i és un procés de responsabilització dels actes i per tant es comprometen. Tot i això, hem fet més d'una mediació amb un mateix jove.

Nosaltres creiem en la delinqüència educacional, la pròpia de la joventut i l'adolescència. Aquesta etapa és de transgressió, curiositat, de no pensar amb les conseqüències... una època en què es poden donar moltes transgressions de la llei. Moltes vegades són conductes que desapareixen a la etapa adulta. A vegades l'entorn social i l'educació de la família influeix en aquesta transgressió de la norma.

Coneixes la justícia juvenil restaurativa? Què en penses? Creus que s'hauria d'implementar aquest model aquí a Catalunya?

(Riu) Aquesta pregunta em sorprèn. Nosaltres ja estem intentant treballar amb justícia restaurativa. Els últims dos anys ens estan formant amb temes de cercles restauratius, de conferencing... una sèrie de processos que van més enllà de l'encausat i la víctima. Intenten encerclar també a les persones més properes tant de l'encausat com de la víctima.

Des de justícia juvenil entenem que quan hi ha un delicte es trenca quelcom. No només es trenca del mateix infractor, o de la víctima, sinó que també trenca alguna cosa a la comunitat. Queda desequilibrada. Per exemple, a les botigues, l'associació de comerciants està molt preocupada perquè està augmentat el nombre de furts, o l'associació de veïns perquè hi ha trencadissos de mobiliari urbà...

Que la mateixa comunitat pugui reparar i pugui ser receptora d'aquests joves és molt important.

Encara estem molt a l'inici d'aquesta implementació.

Quina perspectiva creus que té la comunitat respecte els menors delinqüents?

La perspectiva dependrà de cada barri, de l'índex de delinqüència de cada zona, de l'entorn... Moltes víctimes volen participar en processos de mediació. A la comunitat no hi arribem tant. D'entrada, ho veuen com una preocupació, està clar. I encara hi ha la cultura de que si s'actua malament hi ha d'haver un càstig retributiu... aleshores no es planteja la possibilitat per part d'ells que pot ser una bona opció per resoldre el conflicte amb un procés alternatiu. El conflicte ha estat a tal barri, qui millor que aquesta comunitat per ajudar-los a solucionar-lo, no?

Creus que falta un canvi de mentalitat de la comunitat? Creus que aquesta hauria de ser més participativa en la reinserció de l'infractor?

Sí perquè estem acostumats a quan s'incompleix la llei anar als jutjats i hi ha situacions que poden resoldre-ho d'una manera diferent. Tot i això, no vol dir que nosaltres no respectem la justícia retributiva, perquè hi ha casos que és totalment indispensable aquest model. Però sí que s'hauria d'implementar més una participació activa de la comunitat perquè aquests pensen encara que qui soluciona els conflictes són els jutges. És qüestió de temps, suposo.

Moltes persones creuen que els joves es mereixen una segona oportunitat, però es creu en justícia juvenil... en l'adult la cosa ja canvia.

Està clar, però, que per l'experiència que tenim sobre joves, si la comunitat fos més present, és tant o més ajudadora a canviar conductes com un jutge.

D'acord, moltes gràcies doncs Imma per la teva col·laboració.

Entrevista *COLOMA FERRAN*

Bon dia, Coloma. Com definiries la teva adolescència?

L'adolescència és una etapa força complicada per qualsevol, i la meva va ser una mica més moguda del normal...

Vas cometre algun delictes quan eres menor d'edat?

Quan tenia 15 anys em van enxampar intentant robar una polsera i un abric en una botiga de roba. No era el primer cop que havia robat, tot i que sempre havien sigut coses de poc valor; un penjoll, una camiseta, quelcom de menjar al supermercat, algun pinta-ungles, etc. També recordo que un dia, amb una amiga, vaig conduir una moto pel centre del poble sense tenir el carnet... Durant aquells anys també vaig fer algun "grafiti" al mobiliari urbà, etc. Vaja, algun que altre delictes sí que vaig cometre...

Et van penalitzar o sancionar d'alguna manera? Qui?

Quan em van enxampar intentant cometre un furt en una botiga de roba amb una amiga, vam haver d'acompanyar a la policia a les seves dependències on van avisar de la situació als nostres pares. Un cop ens van venir a buscar ens van deixar marxar de seguida. El dia següent ens vam haver de personar davant d'un jutge per respondre varies preguntes sobre el que havia passat i a partir d'aquí ens van donar l'opció de seguir pel procediment tradicional, és a dir el judicial, o provar de resoldre el conflicte a través d'un procés de mediació. Així doncs vam optar per la segona opció.

Com va ser aquest procés?

Em vaig reunir amb una medidora tres o quatre cops per parlar del que havia fet, quina repercussió havia tingut això a casa meva, com havia sigut la reacció dels meus pares, si n'estava penedida, etc. La responsable de la botiga i jo teníem una visió una mica diferent dels fets d'aquella tarda, i tot i que jo acceptava la meva responsabilitat, vaig haver d'acceptar la seva versió dels fets i demanar disculpes per aquesta. Vaig haver d'escriure una carta explicant tot el que havia parlat amb la medidora i demanant disculpes a la botiga. Finalment, l'últim dia del procés, la medidora i jo ens vam reunir amb la responsable de la botiga i li vaig haver de llegir la carta que li havia escrit. Com que ella em va disculpar, i vaig abonar les despeses del que tocava, vam solucionar el conflicte a allà mateix i vaig evitar passar per un judici.

Perquè creus que vas portar a terme aquests delictes?

L'adolescència és una etapa difícil on considero que no ets gaire conscient de les conseqüències dels teus actes. Jo robava de tant en tant amb les amigues perquè era divertit i ens ho passàvem bé, i com que no veia que li féssim mal a ningú robant alguna "tonteria" de poc valor no n'era conscient que estava malament. Era simplement diversió... alguna de les coses que havia robat ni tant sols m'agradaven o no les vaig arribar a fer servir mai.

Creus que l'educació que has rebut a l'escola o a casa a pogut influenciar-hi?

Afortunadament a casa he rebut sempre una bona educació. Al passar per aquest procés, a casa hi va haver unes repercussions molt greus. Crec que són molt importants les influències que tenim de casa o de l'escola i que són determinants. Tot i que l'educació rebuda no va poder evitar que delinquís en el seu moment, el fet d'enxampar-me delinquent i veure la reacció dels meus pares o de la meva família em va fer reaccionar i obrir els ulls, i adornar-me de que el que havia fet realment estava molt mal fet i era greu.

Què creus que et va fer delinquir doncs?

Amb aquella edat, abans de que m'enxampessin, no era conscient de la gravetat de robar qualsevol cosa. Per molt que a casa i a l'escola hagués tingut una bona educació, crec que a l'adolescència influeixen moltíssim les amistats. Quan va passar, totes les meves amigues havien robat algun cop. Suposo que per això no ho veia tan estrany...

Has tornat a delinquir alguna vegada?

Mai més. Passar per allò em va fer adonar de la gravetat de la situació i mai més se m'ha tornat a passar pel cap robar res, per insignificant que sigui.

Creus que hi hauria hagut alguna diferència si en comptes de mediació haguessis passat per un judici tradicional?

Sens dubte. Al realitzar mediació em van fer reflexionar, adonar-me del que havia fet i perquè ho havia fet, i sobretot disculpar-me. Si no hagués tingut la possibilitat de fer mediació, probablement hagués anat un dia al jutjats, m'haguessin imposat una sanció econòmica raonable pel delicte comès i s'hauria acabat el procés. A casa hi haurien hagut els mateixos càstigs i la mateixa reacció, però per un mateix, considero que és molt important i molt beneficiós obligar-se a disculpar-se i a afrontar la situació davant de la víctima. Em sento afortunada per haver pogut solucionar el conflicte a través de la mediació.

Te'n penedeixes?

No me'n penedeixo perquè va ser un cop molt dur però em va servir per madurar i rectificar. Me n'alegro que m'inxampessin perquè sinó probablement hagués seguit robant durant molts més anys, o potser avui en dia encara seguiria.

Moltes gràcies Coloma per haver col·laborat explicant-me la teva experiència amb la mediació. Trobo que no te n'has de penedir del que vas fer perquè com molt bé dius allò et va fer ser qui ets ara. A més, hi ha diversos autors que parlen sobre la delinqüència a l'adolescència com a etapa de transgressió de la llei, així que no et preocupis perquè tots hem comès algun delictes alguna vegada. Per acabar l'entrevista, m'agradaria preguntar-te si vas tenir o notar algun tipus de rebuig de la comunitat envers a la teva persona després d'haver comès el delictes. Per comunitat em refereixo a qualsevol persona del teu entorn en aquell moment, com poden ser familiars com bé has dit abans, o companys de classe, professors, amics, coneguts del barri...

Em sento afortunada perquè no se'n va assabentar gaire gent del meu voltant del fet. Per la meva família en cap moment em vaig sentir rebutjada ni molt menys, però sí que jutjada ja que ho van veure com un fet molt greu. La meva família va trobar pertinent explicar-ho als meus professors i en aquest cas sí que vaig notar un canvi, no exactament rebuig però és cert que vaig notar que em tractaven d'una manera diferent. Com ja he dit va concórrer tot d'una manera força discreta, i a excepció del professorat i dels familiars quasi ningú més se'n va assabentar. Dic que em sento afortunada perquè crec que si la notícia s'hagués difós pel poble sí que m'hagués sentit molt rebutjada per la comunitat. Crec que se m'hagués jutjat molt i que la gent m'hauria tractat molt diferent. Realment penso que això és un problema greu ja que jo, en el meu cas, vaig tenir aquesta sort, però penso que si hagués passat per la mateixa situació sentint-me rebutjada per els meus veïns i coneguts la situació se m'hagués fet molt més insuportable i molt més difícil de superar. Així mateix crec que hagués influenciat molt negativament amb el creixement personal i amb les ganes de solucionar el conflicte de la millor manera.

FOCUS GRUP

PARTICIPANTS:

- Participant 1: Noia de 21 anys, a l'atur
- Participant 2: Noia de 22 anys, estudiant de dret
- Participant 3: Noia de 26 anys, auxiliar d'administració
- Participant 4: Noi de 28 anys, cuiner
- Participant 5: Noi de 32 anys, mecànic
- Participant 6: Noi de 23 anys, estudiant d'educació social

Bon dia a tothom, moltes gràcies per assistir a aquesta petita sessió de debat. Com ja sabeu sóc una estudiant de Publicitat i Relacions Públiques de la Universitat de Girona. Estic duent a terme el meu Treball de Final de Grau sobre la justícia juvenil, més concretament la Justícia Juvenil Restaurativa.

Us he reunit avui per fer-vos diverses preguntes sobre aquest tema. Així doncs, comencem:

PRIMERA PART

Heu sentit a parlar mai de la Justícia Juvenil Restaurativa? Què creieu que és? O amb què ho relacionaríeu?

4 dels 6 participants del focus grup no n'havien sentit a parlar mai. Tot i així, entre el participants s'ha anat creant una definició conjunta de què podria ser aquest model de justícia. La participant nº1 l'ha relacionat amb la recerca de solucions alternatives. La nº2 ha remarcat que es tenia en compte tant la víctima com l'agressor i, finalment, entre els altres components del debat han acabat definint-lo com a "una mena de justícia que procura mediar entre les persones implicades en un delictes i evitar els processos judicials tradicionals que són més costosos i que es dediquen només a castigar, és a dir els que no reincideixen a la persona".

Bé, doncs com molt bé heu dit aquest model de justícia és un sistema alternatiu als processos judicials tradicionals que té per objectiu una resolució del conflicte en què totes les parts implicades en un conflicte puguin reparar-se en la major mesura possible.

Creieu que la comunicació és important per resoldre un conflicte?

Tots els participants han estat d'acord en la resposta. Una resposta unànime afirmativa raonada pel fet que sense comunicació no hi pot haver una resolució adequada. Amb ella

es poden conèixer les diferents opinions i punts de vista des del qual s'han viscut les coses i així es pot solucionar el conflicte. Per tant, si no hi ha comunicació això no es pot dur a terme.

Creieu que la comunitat és important per resoldre'l? És a dir, moltes vegades no només es tracte de que la víctima i el delinqüent puguin restaurar els seus danys, sinó que moltes vegades la reinserció del menor infractor és difícil. Creieu doncs que la comunitat hauria d'ajudar al menor a reinserir-se una altra vegada?

La resposta global ha estat afirmativa. El participant nº4 considera que si el menor realment està disposat a posar-hi de la seva part, mereix una altra oportunitat. El nº 3 assegura que aquesta edat és una etapa difícil en la qual l'entorn del menor influeix molt en el seu comportament. No creu que n'hi hagi prou amb sancionar a la persona, creu que és més important fer-lo sentir que, tot i que no ha actuat correctament, mereix una altra oportunitat.

Coneixeu menors que hagin comès delictes, hagin estat sancionats o castigats per la llei? Sabeu si han tingut una reinserció social dura? O la seva situació amb la comunitat ha restat similar a la que tenien abans?

Dos dels 6 participants coneixen menors que han comès delictes i que han estat sancionats. Tots dos han coincidit amb els delictes, normalment per temes de robatoris o consumicions o tràfic de drogues. Alguns d'ells han tingut una reinserció dura perquè es tanquen en banda i no intenten posar-hi suficient actitud per millorar la situació. Però generalment són persones que es senten més poderosos per haver comès el delicte.

Quina és la vostra percepció envers la delinqüència juvenil? Com creieu que són aquests delinqüents?

El participant nº 5 considera que la majoria dels menors que coneix són persones força introvertides. No en sentit de vergonyoses, sinó persones que es guarden els problemes per ells mateixos en comptes de buscar ajuda per solucionar-los. La participant nº1, en canvi, creu que són persones amb afany de protagonisme i que es senten "orgullosos" dels delictes que han comès. Ho veuen com un triomf.

La participant nº 3 considera que "són persones solitàries, amb ganes de cridar l'atenció i avorrides. Potser tenen problemes personals, sí, però tothom té problemes i depèn de cadascú escollir un camí o un altre."

La participant nº 2 ha comentat que “no tots els casos són iguals, ni totes les persones, però em sembla que moltes vegades es poden deixar endur per idees, creences o per persones que lideren el seu entorn. Potser en aquell moment creuen que el que estan fent està bé o que no comportarà conseqüències al darrere.” Mentre que el participant nº 4 creu que són menors que estan una mica perduts, molts cops influenciats per un entorn tòxic, i el nº 6 que és una edat molt difícil i encara no es té una percepció ben feta de què és correcte i què no, i depèn molt de la gent amb què s’envolten.

En general, doncs, es creu que és cosa de l’edat, que estan passant per un moment de transgressió de la llei i que simplement cometen errors.

Creieu que cal donar-los una segona oportunitat a aquests menors i que se’ls ha de tractar igual que a la resta de persones? O que es mereixen estar inadaptats? Aniríeu a fer el cafè, jugaríeu a futbol o aniríeu al cinema amb una persona d’aquestes característiques?

El participant nº 6 creu que “és normal que hi hagi delinqüència juvenil per la societat en què vivim tot i que els darrers anys s’està arreglant molt. Hi ha molts forats que estan sense tapar: A la ESO, per exemple, els professors passen dels nens i per tal de no veure’ls més els castiguen una setmana fora de l’escola. Aquest són càstigs que no ajuden gens, els incentiven a abandonar els estudis...”

La participant nº 1 creu que “està molt més justificada que la delinqüència adulta perquè és un moment en què encara no es tenen uns valors ben assimilats. Hi han moltes comunitats o sectors de la població que no estan ben integrats i queden aïllats. Molts d’ells no gaudeixen d’una bona educació, els pares no estan per ells i no s’acaben d’integrar bé a la societat.”

La resta de participants creuen generalment que sí que mereixen una segona oportunitat malgrat s’hagin equivocat. Tot i això, abans d’anar a fer un cafè haurien de saber quin delicte han comès. El fet que hagin comès delictes molt greus en un inici els fa enrere.

SEGONA PART

D’acord. Passem doncs a la segona part del debat.

Creieu que aquí al barri de Santa Eugènia pot ser útil un Programa de Justícia Juvenil Restaurativa?

La resposta ha estat unànime. Tots els participants han cregut que podria ésser molt útil i beneficiós per la comunitat. El participant nº4 ha remarcat que hi ha molts delinqüents que busquen ser-ho, que els agrada entrar en un joc en què saben que poden no ésser

enganxats per la baixa vigilància i seguretat policial. Així que creu que aquest model tindria una molt bona rebuda a la comunitat i això afavoriria a una baixada de la delinqüència.

Creieu que pot tenir una bona rebuda a la comunitat?

Generalment tothom ha cregut que sí, que la comunitat l'acceptaria tot i que inicialment costaria fomentar molt la participació. Creuen que cal una bona estratègia de comunicació per "enganxar-los" i aconseguir que participin. El participant nº 6 creu que una gran part hi estaria d'acord i hi participaria, tot i que l'altra part no creu que hi vulgui tenir res a veure.

Com ja us he dit, per la resolució del conflicte amb la Justícia Juvenil Restaurativa és necessària la implicació de les 3 parts afectades en un conflicte: la víctima, l'infractor i la comunitat. Creieu que la comunitat participaria en aquest programa? Com?

La participant nº 1 creu que participant amb els esdeveniments que es realitzin, les activitats, voluntariats i buscant incentius la comunitat participarà.

La resta de participants hi està d'acord.

Aquest és el logotip del programa de Justícia Juvenil Restaurativa de Santa Eugènia. Què us transmet? Amb què l'associeu? Què creieu que representa? Us agrada? Modificaríeu alguna cosa?



Els atributs esmentats han estat serietat, força, els 3 pilars de la justícia juvenil restaurativa, legalitat, representen persones...

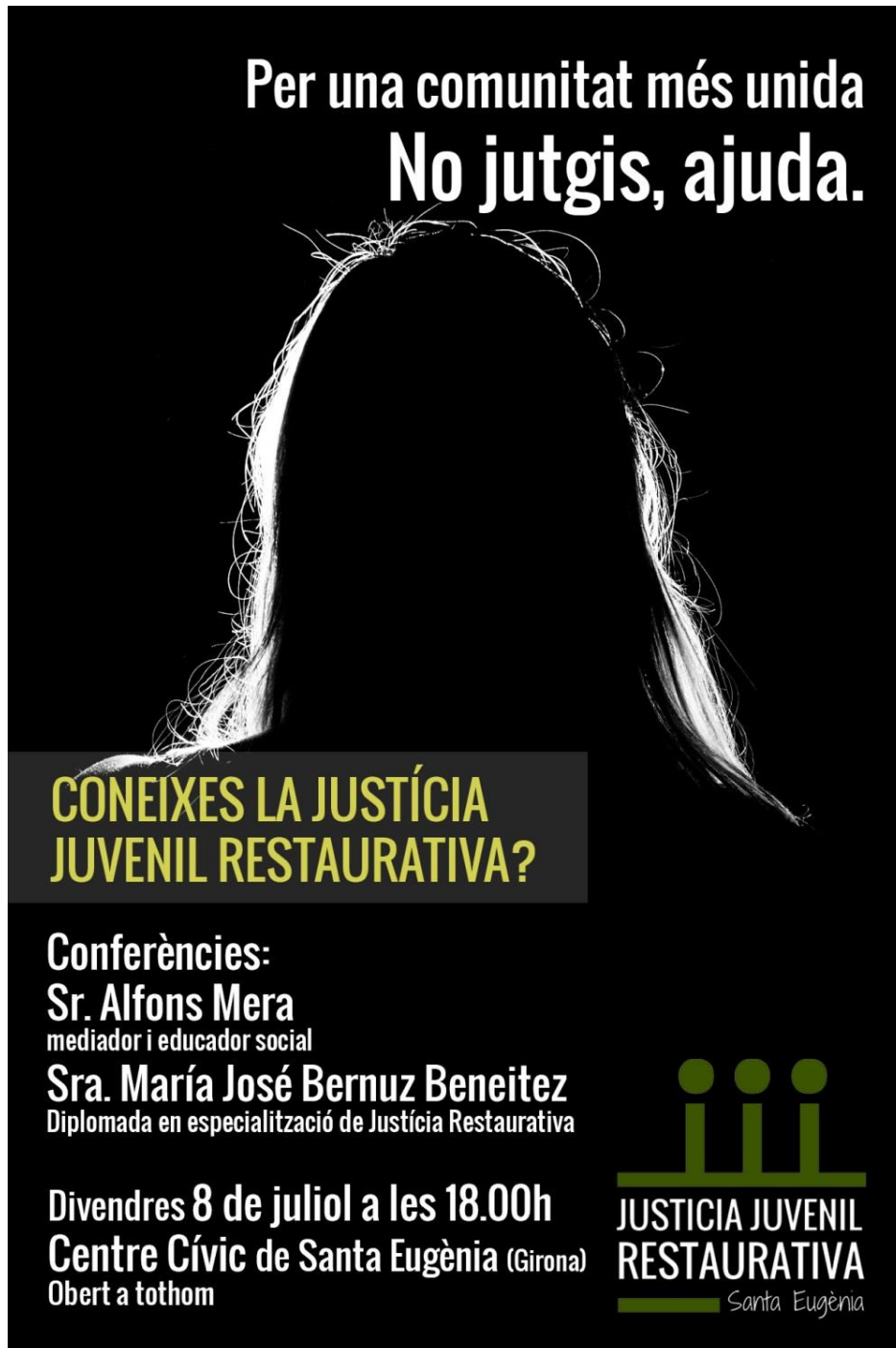
El logotip ha creat certa difusió d'idees. 3 de 6 persones creuen que està bé. Les tres restants creuen que té línies massa dures per un programa alternatiu que s'allunya de la justícia retributiva, que els recorda a una nau industrial o als barrots d'una presó. La tercera persona, tot i que considera que està bé, creu que canviaria el color i procuraria distingir els 3 pilars, l'un de l'altre, per remarcar que cada un significa un actor diferent. A més, els uniria amb un cercle per simbolitzar més unitat entre ells.

El banc del temps és una iniciativa que consisteix en intercanviar alguns coneixements o aptituds que creieu que podeu ensenyar a altres persones amb d'altres que us puguin interessar i que algun altre usuari d'aquesta activitat us pugui oferir. Es tractaria per exemple d'intercanviar 1 hora a la setmana en ensenyar a cuinar plats típics marroquins per aprendre durant 1 hora també a la setmana a aprendre un idioma, o qualsevol altra activitat que es cregui convenient. Si es dues a terme una activitat com el banc del temps, vosaltres hi participaríeu? Si es fessin unes jornades esportives, us agradaria participar-hi juntament amb altres joves delinqüents? O us faria por o desconfiança?

Generalment la proposta del banc del temps tindria una bona rebuda a la comunitat. Si hi haguessin activitats que els interessés hi participarien. Generalment es creu que és una bona iniciativa.

Pel que fa a la jornada esportiva, 4 dels 6 enquestats ha afirmat la seva assistència mentre que les dues restants no hi anirien, més que res perquè no els agrada l'esport en general.

La majoria de vosaltres no coneixíeu el programa i, segurament, la resta de la comunitat tampoc. Si us trobéssiu aquest cartell pel barri, us ajudaria a conèixer aquesta iniciativa? Aniríeu a les conferències explicatives sobre aquest model de justícia? Us crida l'atenció?




**Per una comunitat més unida
No jutgis, ajuda.**

**CONEIXES LA JUSTÍCIA
JUVENIL RESTAURATIVA?**

Conferències:
Sr. Alfons Mera
mediador i educador social
Sra. María José Bernuz Beneitez
Diplomada en especialització de Justícia Restaurativa

Divendres 8 de juliol a les 18.00h
Centre Cívic de Santa Eugènia (Girona)
Obert a tothom

**JUSTÍCIA JUVENIL
RESTAURATIVA**
Santa Eugènia

Creieu que aquesta presentació del programa atraurà a la comunitat? Creieu que la comunitat coneixerà el programa a partir d'aquest cartell? A més, a la presentació es donarien tríptics informatius:

5 participants diuen que assistirien a l'acte de presentació del programa. El participant nº 4, però, creu que ell hi aniria perquè li agraden les conferències, però no creu que tothom

tingui el mateix interès que ell. Tot i això, se li ha explicat que aquesta seria a l'aire lliure i aleshores ha cregut que el nombre d'oients augmentaria.

Hi ha hagut una bona interpretació del cartell tot i que amb l'ajuda dels díptics informatius la comunitat podrà entendre més bé què és aquest model de justícia.



**JUSTÍCIA JUVENIL
RESTAURATIVA**
Santa Eugènia

Per més informació:
www.restaurativasantaeugenia.cat

QUÈ ÉS LA JUSTÍCIA JUVENIL RESTAURATIVA?

És un sistema alternatiu de justícia en què es pretén reparar els danys de totes les parts implicades en un conflicte. No només contempla la situació de la víctima, sinó que busca la millor reinserció social per el delinqüent amb la comunitat.

EL PROGRAMA A SANTA EUGÈNIA

El barri de Santa Eugènia (Girona) aposta per la reeducació dels menors i els brinda una segona oportunitat pel que fa a la seva reinserció social.

El programa consta de diverses pràctiques restauratives que procuraran aconseguir, a través de la comunicació i el diàleg, la màxima restauració dels danys causats possible.

PRÀCTIQUES RESTAURATIVES

Aquest programa té un ampli ventall de pràctiques restauratives. Tot i això, les més comunes són:

- Mediació
- Conferències de grups comunitaris i familiars
- Cercles restauratius
- Voluntariats



**EQUIVOCAR-NOS ENS FA
HUMANS**

A continuació us mostraré un parell de cartells gràfics de dos menors delinqüents:





Què us transmeten? Quina història creieu que hi ha darrere aquests nois?

Els cartells han agradat molt en general. S'ha transmès sensacions de duresa, sentiment de culpa, penediment, dóna la sensació d'aïllament, de marginació, com si se sentissin apartats de la societat.

El nº6 creu que és perquè són foscos i impacten. Demostren intriga, com si s'anunciés una pel·lícula. La frase és impactant i crida l'atenció.

La participant nº2 creu que hi ha una història de delinqüència al darrere. Una història que pot haver acabat amb maltractaments, robatoris, drogues.... coses "fosques" en general. Tot això, acompanyat d'una frase propera i empàtica. T'has equivocat, t'has drogat, has robat però tot i així ets humà. Aquest participant creu que es demostra totalment que s'han de donar segones oportunitats als menors.

Després d'haver vist aquestes imatges, us ha canviat la percepció que teníeu sobre la delinqüència juvenil?

Tots els participants han estat d'acord amb què no els ha canviat la percepció de com veien la delinqüència juvenil. Tot i així, asseguren que aquestes imatges els ha ajudat a reflexionar-hi. És un tema que no s'havien plantejat i que realment és molt important

La nº 1 ha aportat que no s'havia aturat mai a pensar en ajudar a aquests joves de manera col·lectiva. Sí com a persona individual com els educadors socials, els voluntaris, etc. Però no s'havia replantejat en cap moment que un col·lectiu, és a dir, una comunitat, podia tenir-hi un paper tant important.

La participant nº3 creu que aquestes imatges no li faran canviar la percepció, però que les conferències potser sí ja que hi hauran professionals del sector que l'explicaran i tindran més credibilitat i fiabilitat.

Creieu que pot ajudar a la comunitat a tenir una major acceptació i empatia cap a aquests menors? És a dir, creieu que pot aconseguir un canvi d'actitud de la comunitat?

Hi ha hagut una afirmació unànime tot i que el participant nº 4 ha cregut que hi haurà gent que els costarà participar-hi. Tot i això, si hi ha una bona conscienciació de la comunitat, junts s'aconseguirà convidaure en una comunitat millor. Aleshores, la participant nº 2 ha afegit que una comunitat col·laboradora és una comunitat millor i que tothom pot ésser feliç si es treballa per un canvi d'actitud.

Moltes gràcies per haver col·laborat en aquest projecte.