

La práctica de la justicia restaurativa. Área emergente del trabajo social

Alberto José Olalde Altarejos

Resumen

La justicia restaurativa, paradigma conceptual de la recuperación del protagonismo de víctimas y personas ofensoras en la resolución de conflictos penales es algo más que una práctica piloto que tímidamente se acerca a nuestros juzgados en España. A nivel internacional crece continuamente una prolífica literatura sobre su amplio universo conceptual, siendo todavía reducida la aportación más práctica. Este artículo pretende acercarnos a la práctica de la justicia restaurativa con la hipótesis de considerarla una práctica de trabajo social. Para ello, primero discutiremos los vínculos existentes entre una y otro, y en segundo lugar desarrollaremos un esquema breve de sistematización de la práctica de justicia restaurativa más conocida y desarrollada: la mediación víctima-ofensor.

Palabras Clave

Justicia restaurativa, trabajo social, mediación, intervención social.

Abstract

Restorative justice, a conceptual paradigm that gives to offenders and victims the opportunity to be protagonist in conflict resolution in criminal matters, is more than a pilot project timidly approaching our courts in Spain. In the international level, the literature about its conceptual universe is continuously growing, but the practical contribution is still reduced. This article aims to approach the practice of restorative justice with the hypothesis of considering it a social work practice. For that purpose, we will discuss the links between them, and secondly we'll develop a brief outline of systematization of the more known restorative justice practice: victim-offender mediation.

Keywords

Restorative justice, social work, mediation, social intervention.

Alberto José Olalde Altarejos

Trabajador Social

Profesor colaborador en la Escuela de Trabajo social de la Universidad
del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea

albertojose.olalde@ehu.es



Introducción

La justicia restaurativa, paradigma conceptual de recuperación del protagonismo ciudadano en la resolución de conflictos penales es, hoy día en España, algo más que una práctica piloto que tímidamente se acerca a nuestros juzgados. La prolífica literatura teórica emergente a nivel internacional contrasta con una menor presencia de la práctica. Este artículo pretende acercarnos a la práctica de la justicia restaurativa con la premisa de considerarla una práctica de trabajo social. Para ello, en primer lugar analizaremos los vínculos existentes y en segundo lugar trazaremos un esquema breve de sistematización de la práctica de justicia restaurativa más conocida y desarrollada en nuestro entorno más próximo: la mediación víctima-ofensor, también llamada mediación penal o mediación reparadora.

1. Al encuentro del trabajo social con la justicia restaurativa

Podemos encontrar en la literatura especializada, principalmente del ámbito anglosajón, una mirada del trabajo social que aborda los procesos restaurativos y la mediación entre las víctimas de los delitos y las personas ofensoras como un área emergente de la práctica del trabajo social (Baldry, 1998; Umbreit, 1999; Van Wormer, 2003; Wright, 1998).

La compatibilidad de esta visión mutua, y las razones para la misma han sido ya señaladas (Bradt, 2009; Galaway, 1988):

En primer lugar, un tópico de larga tradición en el trabajo social es aquel que considera que las personas tienen derecho a ser participantes activos

en los asuntos que les afectan y en la búsqueda de soluciones a sus problemas. Los programas de justicia restaurativa proporcionan oportunidades de participación directa de las víctimas y las personas ofensoras.

En segundo lugar, en trabajo social tradicionalmente se ha enfatizado la importancia de trabajar con las fortalezas de las personas que atiende con la visión optimista de que sus problemas pueden tener solución y el cambio puede ocurrir. En justicia restaurativa se trabaja desde la asunción de que las personas ofensoras tienen la fortaleza para llevar a cabo encuentros, reparaciones y negociaciones, donde puedan buscarse soluciones mutuas y estas puedan implementarse. Igualmente los procesos restaurativos permiten a las víctimas superar su posición, con la visión de que los procesos de victimización van más allá del etiquetamiento y muchas víctimas reniegan del concepto tradicional y pasivo de su propia condición¹.

En tercer lugar, el trabajo social se ha ocupado de contrarrestar la construcción de estereotipos mutuos entre personas ofensoras y víctimas. Las personas que han cometido delitos o están imputadas por ello, suelen desarrollar técnicas de neutralización para negar la responsabilidad de sus hechos (Sykes & Matza, 1957). Los procesos restaurativos constituyen un mecanismo eficaz para desafiar la racionalización de la persona ofensora al proporcionar información concreta sobre el daño causado. Las víctimas tienen la oportunidad de cotejar los puntos de vista de quienes delinquen con la realidad. Los trabajadores y trabajadoras sociales hemos apoyado históricamente los esfuerzos para mejorar la comunicación entre las personas, favorecer la comprensión y el respeto mutuo. Los procesos restaurativos son a su vez procesos de comunicación activos que favorecen

la individualización y la reducción de estereotipos mutuos.

Y por último, en la búsqueda que el trabajo social hace de la satisfacción de necesidades humanas y sociales, los procesos restaurativos permiten a las víctimas hablar de su experiencia y reacciones a los delitos sufridos, así como hacer preguntas directas a las personas que han causado sus daños. El beneficio de la narración de lo ocurrido, en este caso ante la persona directa que ha ocasionado el daño, es reconocido ampliamente a nivel internacional.

Sin embargo, la relación entre justicia restaurativa y trabajo social no es muy lejana en el tiempo. Katherine Van Wormer identificó la ausencia del término justicia restaurativa en la Enciclopedia de trabajo social, siendo este hecho corregido en la edición de 2008 (Beck, Kropf, & Leonard, 2011). Las investigaciones de dicha autora nos muestran un escaso papel de la formación en justicia restaurativa en las escuelas de trabajo social de Estados Unidos, debido al alejamiento que el trabajo social había tenido del ámbito penal. La tendencia de la justicia penal en los años ochenta y noventa hacia el populismo penal, el desarrollo de un derecho penal del enemigo y el aumento de las penas privativas de libertad, son prácticas poco conectadas con los valores que promueve el propio trabajo social. Estas parecen haber sido razones por las cuales el trabajo social se ha alejado del ámbito penal.

La relación entre ambas viene determinada por los vínculos directos en los valores: la justicia social, el servicio, la dignidad y valor de las personas, la importancia de las relaciones humanas, la integridad y la competencia social (Van Wormer, 2003: 441).

La mediación entre la víctima y la persona ofensora se convierte en una plataforma donde el sistema de justicia penal y el trabajo social se influyen mutuamente y se cuestionan así mismos. Esto refleja la opinión de que la filosofía de la justicia restaurativa puede formar un vínculo armonioso entre el sistema penal y el trabajo social (Van Wormer, 2005).

En los programas de mediación penal de la parte flamenca en Bélgica, el trabajo social no se ve reducido a una respuesta metodológica al delito, sino que se reconoce como acción social (Bradt & Bie, 2009).

Frente a la realidad comentada en torno a la vinculación entre los procesos restaurativos y los valores del trabajo social, algunos autores y autoras han señalado la falta de interés del trabajo social por este campo en Estados Unidos (Gumz & Grant, 2009; Van Wormer, 2003). Dado el nulo aliciente entre las escuelas de trabajo social de dicho país en los temas de justicia restaurativa, dichos estudios señalan que el alumnado no está aprendiendo sobre la misma y sus aspectos prácticos. Aunque la justicia restaurativa puede insertarse en los programas y discursos de la criminología y victimología, se considera necesario un abordaje humanista del hecho delictivo dentro del trabajo social².

notas

¹ El empoderamiento, concepto central del lenguaje restaurativo ha sido descrito como valor, como resultado esperable, como elemento intrínseco del proceso restaurativo y como garantía procesal fundamental (Aertsen, Bolivar, De Mesmaecker Vicky, & Lauwers Nathalie., 2011).

² Los trabajadores y las trabajadoras sociales ofrecen contribuciones prácticas al nivel de intervención micro, medio y macro, pero tienen que invertir en este importante área de intervención. Por lo tanto, un mayor compromiso, la educación, la formación, la investigación y la participación de los trabajadores sociales en las prácticas de justicia restaurativa es muy necesaria. (Gumz & Grant, 2009).

Nuestra visión del trabajo social en la justicia penal nos lleva al desarrollo de procesos restaurativos como paradigma de recuperación del protagonismo ciudadano en la superación de los conflictos que se originan en su seno. El trabajo social, desde siempre, ha dado respuesta a las necesidades sociales de la población, y en el ámbito comunitario ha sabido promover y potenciar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la convivencia diaria y en la satisfacción de sus necesidades, siendo esto último eje vertebrador básico en justicia restaurativa (Zehr, 2002).

Los trabajadores y las trabajadoras sociales pueden ejercer como personas mediadoras por sí mismas, en ocasiones trabajando con una persona voluntaria capacitada como co-mediadora, pero su papel también será “organizar el servicio, ser miembros de comités de gestión, entrenar a la gente voluntaria en habilidades de mediación y realizar apoyo y supervisión a los mismos. Pero será imprescindible que los trabajadores sociales y las trabajadoras sociales se formen en técnicas de mediación, que son diferentes de las de trabajo social” (Wright, 1998:275).

El trabajo social contemporáneo puede contribuir a la privatización de las relaciones sociales de tal manera que la gente pueda entender sus acciones de un modo puramente individualista, o puede definir su papel en la reafirmación de la importancia de la dimensión social en las relaciones sociales. De cara a conseguir lo segundo los trabajadores y las trabajadoras sociales “deben involucrarse activamente en el nivel de la política social” (Lorenz, 2005:98). Paralelamente se promueve un trabajo social que no solamente resuelve problemas sociales sino que ayuda a definir esos problemas sociales de un modo determinado (Bradt, 2009).

Por todo ello, reivindicamos un trabajo social comprometido con las necesidades de víctimas y ofensores, con la justicia social y la emancipación humana, que reivindica un nuevo espacio social que había estado dominado por prácticas reduccionistas de gestión de recursos de un pasado neoliberal. Porque es posible un trabajo social moderno, capaz de superar las propias contradicciones que refleja su naturaleza, generando acciones resilientes tanto para la ciudadanía como para sí mismos, facilitando procesos de resistencia y cambio individual y socio-político (Hyslop, 2012).

Finalmente queremos añadir que la práctica de la justicia restaurativa y el trabajo social tienen un lugar común, que dicho espacio sigue en construcción y que no podemos entender la práctica de los procesos restaurativos sin las aportaciones que el propio trabajo social nos hace. En este sentido, destacaremos brevemente tres importantes aportaciones del trabajo social:

- El trabajo social narrativo que “incorpora a la metodología de intervención social la activación de los significados y relatos como recursos de empoderamiento” de las personas que atendemos (Vidal Fernández, 2009). La terapia narrativa supone un marco de intervención ideal para la intervención en los procesos restaurativos³. El proceso narrativo, de carácter constructivo, desarrolla un modelo de participación desde la equidad. En la terapia narrativa colaboramos con las personas en descubrir sus fortalezas, les ayudamos a comprender las historias acerca de las cuales organizan lo que les ha ocurrido – deconstrucción-, para seguidamente ampliarlas, cambiarlas y crear unas nuevas.
- El paradigma de las fortalezas, que se aleja del enfoque basado en los problemas. Esta

perspectiva de buscar las fortalezas de las personas no pone su atención tanto en los elementos defectuosos del sistema-cliente a la hora de atender sus problemas, sino en las inherentes fortalezas humanas, en las competencias y en la resiliencia capaz de construir un futuro mejor⁴.

- La supervisión, entendida como una acción profesional que constituye una herramienta básica de formación vivencial y de prevención para aquellas personas que trabajan en contextos profesionales complejos y duros, que llegan a afectarles de forma importante. Mejora su bienestar personal, clarificando las implicaciones que surgen en las dinámicas relacionales y dotando de estrategias y herramientas nuevas que aportan calidad a sus intervenciones y a su propia vida profesional y personal⁵.

2. La práctica de la justicia restaurativa: lentes de intervención social

La primera década del 2000 en España ha supuesto la puesta en marcha generalizada de proyectos de justicia restaurativa y mediación penal, mayoritariamente asociados a delitos y faltas menos graves⁶. El éxito de dichas experiencias ha sido ya ampliamente estudiado (Sáez Rodríguez, 2011; Varona, 2008; Varona, 2009)⁷. Durante los años 2011 y 2012 en Euskadi, y promovido por la Dirección de Atención a Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco se han realizado encuentros restaurativos entre víctimas del terrorismo y ex miembros de ETA. Con todo ello, podemos afirmar que la justicia restaurativa ha llegado a España para quedarse.

El derecho penal más humanista, la criminología moderna (camino de la reinención de una justicia abierta a las emociones de las víctimas, las personas ofensoras y la sociedad) y la victimología

notas

³ Desarrollada por Michael White y David Epston, trabajadores sociales de Australia y Nueva Zelanda respectivamente. Se popularizó en los años 90 en los Estados Unidos (Kelley, 2008).

⁴ Su abordaje en el ámbito del trabajo social en contextos penitenciarios fue promovido por Van Wormer en un histórico artículo donde reflexionaba sobre la perspectiva del trabajo social a la hora de trabajar con personas encarceladas. La autora asumía la necesidad de la utilización de la orientación profesional de las fortalezas para trabajar con una población, la reclusa, en crecimiento en Estados Unidos. Los y las profesionales que utilizan el enfoque basado en las fortalezas humanas buscan lo positivo en términos de las habilidades de afrontamiento de las personas, escuchan su narración personal, suspenden la incredulidad, y validan el dolor cuando éste existe. También colaboran en lugar de dictaminar, tienen una relación interactiva con la persona que atienden, y utilizan cada pedazo de su imaginación en trabajo social para llegar a la gente que en un principio puede parecer inalcanzable. (Van Wormer, 1999).

⁵ A partir de la definición de (Campos, 2011)

⁶ Su desarrollo y vertiginoso crecimiento ha sido señalado por (Sáez Valcárcel, 2011), afirmando que el fenómeno de la mediación penal en España ha desbordado toda previsión. Según los datos del Consejo General del Poder Judicial en el año 2009 ciento setenta órganos judiciales del orden penal habían intervenido o experimentado con procesos de mediación penal.

⁷ En las conclusiones de diez años de experiencia española se señala: *“Los efectos positivos generales de la mediación penal apuntan a la mejora del servicio público de justicia penal, al incremento de la cohesión social, a la reintegración social del infractor y la mejor protección de los intereses de la víctima, al positivo efecto en el manejo pacífico de los conflictos, que mira al futuro y previene conflictos por venir. También se estima más eficaz que la justicia penal convencional como mecanismo de control social. Sin embargo se deben también mencionar sus riesgos: por un lado los peligros de una posible banalización del modelo y la eventual ampliación negativa de la red penal, en especial si su aplicación se restringe a las infracciones menores, y por otro que sirva para contribuir –si no se inserta en políticas criminales que se apoyen en la igualdad y la justicia social- a la aplicación de meras fórmulas conciliatorias que a la postre vengán a mantener y perpetuar las injusticias del sistema”*. (Sáez Rodríguez, 2011:189-190).

(con su mirada recuperadora del protagonismo de la víctima), han contribuido principalmente, al paradigma conceptual de la justicia restaurativa tal y como lo entendemos hoy día. A ello debe unirse el apoyo de la Organización de las Naciones Unidas, el Consejo de Europa y la Unión Europea con numerosas declaraciones, resoluciones, recomendaciones y directivas que han dado soporte legal a la práctica, a la espera de que España legisle a través del nuevo código procesal penal la mediación en el ámbito penal.

Antes de dar el salto a la mirada de intervención, es necesario hacer una distinción en el sentido que la justicia restaurativa se sitúa en torno a la injusticia y no se muestra moralmente neutra acerca de la misma. *“La injusticia se define en términos de dominación, por lo que se siente como algo que está mal. (...) Por ello, la justicia restaurativa es una filosofía que rechaza la neutralidad moral de la mediación que define todo en términos de lenguaje moralmente neutral de conflicto”*. (Braithwaite, 2003:35-38). Esto resulta de vital importancia para superar visiones limitadoras de la justicia restaurativa en victimización grave, violencia de género o abuso sexual infantil. En la práctica de la mediación civil y del derecho privado las partes habitualmente negocian y tienden a la transacción de sus intereses. En la práctica de la mediación en el ámbito penal las personas participantes dialogan sobre las consecuencias de la injusticia (hay bienes jurídicos lesionados) y lo que se puede hacer para restaurar el daño ocasionado.

2.1.- Los movimientos en mediación directa⁸

Vamos a detenernos en la práctica profesional que en justicia restaurativa más se está utilizando, la mediación entre la víctima y la persona ofensora. Comenzaremos con la derivación del expediente.

Muchas veces la decisión de derivar el caso viene con una consulta previa bien telefónica bien presencial, por parte del Juez o Jueza, del Secretario o Secretaria Judicial o de Fiscalía. La cercanía y la colaboración – desde la independencia – es vital para conjugar los intereses compatibles de unos y otros colectivos profesionales.

Es habitual, como se ha señalado en (Olalde, 2010), entender la mediación como fases, pero aquí recuperaremos el concepto de movimiento, ya que el proceso entendido como fases es mucho más estático y obliga a la persona mediadora a moverse durante el proceso comunicacional con mayor rigidez. (Folger, 2005). Nuestro trabajo se desarrollará a lo largo de cuatro movimientos: La recepción del caso, la preparación, el encuentro y el seguimiento.

2.1.1.- La recepción del caso

El propósito de este movimiento es obtener del sistema de justicia penal casos apropiados para la mediación⁹.

Nuestro trabajo comienza con la derivación formal por parte del Juzgado. Es el momento que la persona jurista del equipo de mediación puede hacer una primera observación de los condicionantes y posibles restricciones legales, considerar las posibles consecuencias procesales, desarrollar la necesaria colaboración con abogados y abogadas, tener en cuenta el valor de los intereses jurídicos dirigidos a proteger a personas en riesgo o a sus derechos fundamentales, etc. Ello no obstante, no debemos dejarnos llevar por la realidad pre construida por los diferentes operadores jurídicos. Como señala el profesor Jacques Faget, la lectura de la denuncia por parte de la persona mediadora se realiza en detrimento de la dimensión humana

del conflicto, de tal manera, que se transmite una realidad pre construida derivada de la ideología profesional de la policía (Faget, 2006).

El primer contacto con las víctimas y las personas ofensoras es habitualmente por teléfono. La llamada telefónica a las personas participantes puede ser uno de los elementos más importantes. De manera genérica se opta por llamar en primer lugar, en caso de ausencia de denuncias cruzadas a la persona imputada, en aras de prevenir una posible victimización secundaria¹⁰. En el caso de denuncias cruzadas este criterio no se mantiene. Pero la práctica nos indica que dejarnos llevar por el rol adscrito por la denuncia o el proceso penal puede ser un error. De hecho tratar a la persona en calidad de víctima o imputada puede ser contraproducente, por ello proponemos hablar en términos de “estar implicado”, “tener un problema”, “haber sufrido un altercado”, “hechos en los que participó”, rápidamente nuestra persona interlocutora autodefinirá su rol.

La llamada telefónica es el primer contacto, y en él podemos asegurarnos si han recibido la carta del propio Juzgado invitándoles al proceso de mediación. Nuestra experiencia nos ha enseñado que las personas que son atendidas por la misma persona que les llamó se sienten más cómodas. Otro primer contacto útil que podemos practicar es el envío de una carta muy breve invitando a acudir al servicio a una sesión informativa.

2.1.2.- Preparación de las personas participantes: la entrevista

Entendemos por entrevista en justicia restaurativa aquella intervención dirigida a un conocimiento exhaustivo de las necesidades de las personas vinculadas a los hechos ocurridos. Nuestro propó-

sito principal es comprender su experiencia con los hechos, explicar el proceso de mediación en detalle y asistir a las partes en la decisión de participar o no en la misma. En justicia restaurativa utilizamos la entrevista focalizada, donde tenemos una lista para conocer cuestiones derivadas de los hechos; puede ir entremezclada la entrevista no estructurada cuando encontremos situaciones donde las personas atendidas tienen iniciativa para explicar y dar a conocer sus expectativas, necesidades, intereses y prioridades.

Se requiere una pericia entrevistadora llena de flexibilidad, agudeza y habilidad para buscar lo

notas

⁸ Llamamos mediación directa al diálogo facilitado donde la víctima y la persona ofensora se encuentran en presencia de la persona mediadora. Frente a ella, la mediación indirecta será aquella donde víctima y persona ofensora no se encuentran cara a cara, pudiéndolo hacer de forma simultánea – en espacios contiguos – o diferida. A esta última no nos referiremos por no ser objeto de estudio de este artículo. Los Servicios de Mediación Penal de Bizkaia durante los años 2007 a 2010 desarrollaron la mediación directa en el 60% de los casos (n= 866).

⁹ Para la puesta en marcha en el año 2007 del primer servicio de mediación penal en Euskadi, se construyó un protocolo conjuntamente entre la Dirección de Ejecución Penal y los Juzgados de Instrucción de lo Penal de Barakaldo que señalaba los siguientes criterios legales de derivación por parte del Juzgado o secretario-a judicial. A) Criterios subjetivos: 1. Condiciones subjetivas de las personas que protagonizarían la resolución mediada, tanto en función de sus diversas capacidades personales como de la situación coyuntural en que se encuentren. 2. Significación subjetiva del hecho, al margen de su calificación jurídico-penal: componente personal relevante. B) Hechos flagrantes o cuando existan claros indicios de criminalidad. C) Se recomienda especialmente: en relaciones enconadas entre partes, en su caso con múltiples denuncias repetidas o cruzadas. Delitos contra la propiedad (robos, hurtos, daños). Lesiones, maltrato, amenazas. Injurias y calumnias. Delitos contra la seguridad del tráfico con víctima/s. Violencia doméstica. Delitos contra los derechos y deberes familiares. Otros conforme a los criterios de la letra A).

¹⁰ Las investigaciones externas ya citadas de la investigadora Gema Varona, han demostrado que lo contrario no es contraproducente.

desconocido, focalizar las preguntas, establecer una comunicación basada en la confianza, saber escuchar (omitiendo lo que las situaciones nos interpelan) y ayudar a expresarse y esclarecer, pero sin sugerir, permitiendo que la ciudadanía comprenda desde el primer minuto que este proceso quiere darle protagonismo. La entrevista mantiene la tridimensionalidad de relación, proceso y técnica. Establecemos una relación de carácter profesional y asistencial, como resultado de la interacción y dinámica entre la persona mediadora y sus personas entrevistadas.

Para que la relación se produzca, el trabajador social debe poseer un espacio mental (afectivo-cognoscitivo) que le permita entrar en contacto con los sentimientos profundos del usuario, para llegar a comprender cuál es su realidad externa-“objetiva” y al mismo tiempo su realidad interna-“subjetiva”, con la finalidad de poderle ayudar. (Rossell, 1989)

Además de relación, la entrevista es una técnica donde los contenidos teóricos se convierten en instrumentos para que estudiemos las circunstancias de las personas que atendemos, de tal manera que tengamos los elementos ne-

cesarios para promover la intervención mediadora.

El paradigma de justicia restaurativa, nos ofrece un espectro de teorías que deben guiar nuestra intervención mediadora, a diferencia de una entrevista estructurada donde pueda primar la perspectiva de diagnóstico e intervención social.

En nuestro mapa para entrevistar habremos de tener en cuenta los principios internacionalmente validados en justicia restaurativa, pues ellos guiarán nuestra intervención¹¹.

De una manera más concreta se proponen los ítems para su conocimiento más detallado, abajo en la tabla.

Una vez comprendidos los hechos y la dimensión humana, la intervención girará en torno a las soluciones/reparaciones que quieren buscar a lo ocurrido. El ritmo y la adaptación al discurso de la persona entrevistada será imprescindible.

Por último, la entrevista es un proceso con submovimientos de exploración, conocimiento, intercambio o clarificación, narración, cierre y segui-

Persona Ofensora	Víctima
Versión/comprensión de los hechos	Versión/comprensión de los hechos
Sentimientos derivados de lo ocurrido	Sentimientos derivados de lo ocurrido
Grado de empatía hacia la víctima	Necesidades e intereses
Deseo y capacidad para encuentro dialogado.	Carácter de la reparación deseada
Necesidad e intereses	Grado de victimización
Grado de responsabilización	Grado de empatía hacia la persona ofensora
Interés y capacidad reparatoria	Estrategias de afrontamiento del hecho traumático
Persona-s de apoyo para la mediación	Persona-s de apoyo para la mediación

cuadro elaboración propia.

miento. En las personas ofensoras pondremos atención a la valoración moral y su correspondiente proceso de responsabilización del daño causado¹². En las víctimas tendremos en cuenta la necesidad de narrar sus vivencias, la identificación de las necesidades reparatorias y reflexionar sobre estrategias de afrontamiento del hecho traumático¹³.

El resultado final de la entrevista, además de la información que nos permite comprender lo ocurrido, los pensamientos y los sentimientos de la persona entrevistada, puede acabar con la firma de consentimiento informado en el proceso de mediación¹⁴.

Destacamos por último, la utilidad de la entrevista motivacional (Miller y Rollnick, 2002), como herramienta semiestructurada de abordaje psicológico, muy útil para enfocar el cambio que solicitan las víctimas en las personas ofensoras.

2.1.3.- El encuentro

El encuentro de la pareja penal es un momento especial. Nace de una voluntad doble. Por un lado, la de la víctima por ser reparada de forma directa, aclarar lo ocurrido y pedir explicaciones, y por otro, la de la persona ofensora que desea, explicarse, reparar de forma directa – en su caso negociar esa reparación–, expresar sus motivaciones y disculpas y aclarar las cuestiones pertinentes que necesite la víctima.

Desde la victimología se reivindica un derecho elemental para la víctima, que sigue todavía insuficientemente reconocido y practicado, que es el referido a su posible relación con el delincuente, antes, en y después del proceso penal. (Beristain, 1990).

Vamos a destacar las tareas, actitudes y conductas más importantes para la intervención restaurativa a tener en cuenta durante el encuentro:

1. Prepararse personalmente. Mirando el caso brevemente, refrescando la memoria sobre los elementos e informaciones más importantes. Es útil unos breves minutos de silencio interno.
2. Recibir a las personas participantes de forma separada.
3. Una vez que las personas participantes se presentan, es necesario un pequeño y breve discurso de apertura, que de carácter ceremonial al encuentro, explique el proceso, el rol de las

notas

¹¹ Principalmente aquellos que hacen referencia a que el delito es una violación de las personas y las relaciones, un conflicto humano que causa a la víctima sufrimiento, angustia y pérdida. El delito crea obligaciones para hacer lo correcto o el bien. En esta justicia participan las víctimas, las personas ofensoras, personas miembros de la comunidad en un esfuerzo por poner las cosas en su lugar. Esta justicia busca soluciones que promuevan la reparación, la reconciliación y la tranquilidad. El foco principal estará en las necesidades de las víctimas y la responsabilidad de la persona ofensora por reparar el daño. A partir de la idea de (Zehr, 2002).

¹² De acuerdo a los planteamientos de razonamiento ético-moral de Lawrence Kohlberg, permitiendo el juicio personal sobre lo que es factible o rechazable de lo ocurrido.

¹³ Entre otras destacan: aceptación del hecho y resignación, experiencia compartida del dolor y de la pena, reorganización del sistema familiar y de la vida cotidiana, reinterpretación positiva del suceso (hasta donde ello es posible), establecimiento de nuevas metas y relaciones, búsqueda de apoyo social, implicación en grupos de autoayuda o en ONG. Para profundizar sobre estrategias psicológicas de afrontamiento de situaciones traumáticas, véase (Echeburua, Amor, & De Corral, 2006).

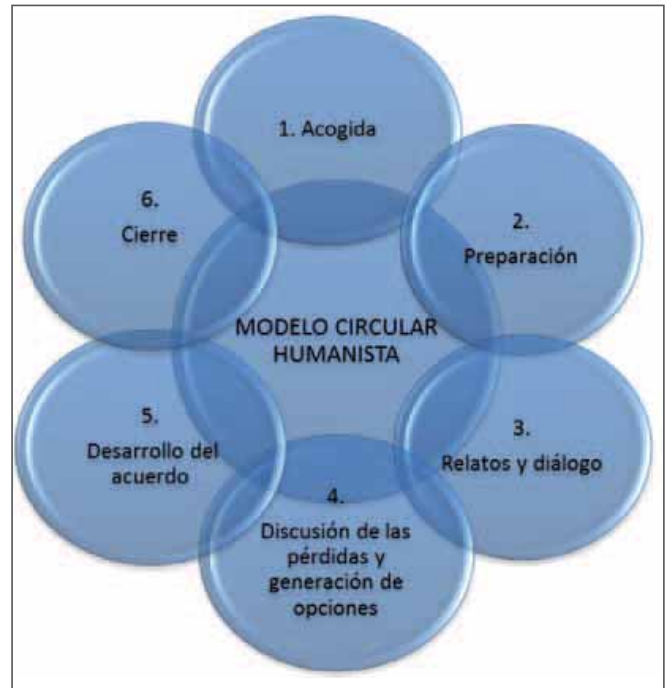
¹⁴ Para más información sobre este documento, véase Pascual (2006).

¹⁵ Véase más sobre el silencio en los procesos restaurativos (Igartua, Varona, & Olalde, 2012)

personas mediadoras, las reglas básicas (confidencialidad, imparcialidad, decisión voluntaria de participar).

4. Asegurar la participación voluntaria de cada persona.
5. Dar la palabra a cada persona en aras a explicar lo ocurrido y explicarse cómo se encuentra.
6. Asegurarse una actitud no juiciosa hacia lo narrado y evitar encasquillarse en versiones muy diferentes que llevan a callejones sin salida.
7. Resumir los argumentos, pensamientos y sentimientos de unas y otras participantes.
8. Transitar hacia la reparación, discutiendo los detalles concretos: restitución económica, tarea en beneficio de personas concretas, de la comunidad o de la propia víctima, contribución económica a proyectos sociales, disculpa formal verbal o escrita, tratamientos terapéuticos, obligación de acudir o hacer algo, combinación de unas u otras.
9. Utilizar preguntas que permitan la humanización de lo ocurrido:
 - ¿Qué te parece que estéis aquí sentados?
 - ¿Cómo crees que se siente la otra persona viéndote aquí?
 - ¿Cómo ha sido tu experiencia de víctima en estos hechos?
 - ¿Cuáles son los riesgos de la mediación para ti?
 - ¿Cuáles son los beneficios de la mediación para ti?
10. Detallar al máximo de concreción los detalles de la reparación y escribirlos inmediatamente en un documento.

Nuestro proceso de mediación puede gráficamente verse de la siguiente manera:



Fuente: elaboración propia¹⁶

Acogida

La acogida supone abrir (simbólicamente) nuestros brazos al encuentro cercano, humilde, seguro y pleno de confianza para prestar la ayuda en la comunicación eficaz. Resulta de gran utilidad citar a horas diferentes para que la frialdad comunicativa y el impacto emocional del propio Juzgado en las personas se vea reducido¹⁷.

Debemos centrarnos en el envío de mensajes, que desde el primer momento, faciliten la comunicación a través de una actitud abierta, de la atención física (contacto directo de ojos, postura corporal receptiva, gestos de manos, expresión facial de atención) y de la escucha inmediata (al tono emocional).

Nuestra acogida promueve la credibilidad y la confianza, educa a las personas que recibimos

acerca del proceso y aumenta su compromiso con el procedimiento.

Preparación

Toda mediación requiere de un momento inicial de establecimiento de normas y creación del contexto comunicativo:

- a) Dar la bienvenida a todas las personas participantes.
- b) Presentarnos permitir a las partes que se presenten con su nombre de pila.
- c) Establecer el tono de conversación. Usar nuestra voz y lenguaje corporal, promoviendo una comunicación calmada, seria y empática. Construir momentos de silencio. Afirmar la disposición de todas las partes para participar en la mediación. Compartir nuestra esperanza y expectativa de que todas las personas obtendrán beneficio de la experiencia. Fomentar una actitud de apertura y honestidad en la búsqueda de soluciones mutuas.
- d) Describir el propósito de estar juntos en una mesa para dialogar y buscar soluciones compartidas.
- e) Describir brevemente cómo va a ser la sesión de mediación:
 - Cuatro reglas son el eje de trabajo: Hablar uno o una cada vez, mostrar respeto, esforzarse en solucionar y ser sincero o sincera.
 - Cada persona tendrá la oportunidad de explicar lo que ha ocurrido desde su perspectiva, sin interrupciones, expresando su reacción y sentimientos acerca de lo ocu-

rrido en el momento de los hechos y también posteriormente.

- Toda persona participante podrá tener su turno de palabra para preguntar lo que de-see y hacer los comentarios oportunos. Las personas acompañantes también tendrán un pequeño espacio para de manera breve poder hacer sus comentarios.
- Ambas partes generarán opciones para resolver la situación y reparar el daño tanto como sea posible.
- Una vez que las partes hayan alcanzado un acuerdo, redactar los términos del mismo de forma inmediata y podrán llevarse firmado el acuerdo.
- Explicar la posibilidad de hacer sesiones privadas (caucus), donde se puede profundizar con las partes en determinadas cuestiones, siendo decisión de las partes la información que se podrá compartir en la sesión conjunta.

Relatos y diálogo

En este movimiento favorecemos que las personas participantes se expresen con libertad, permitiendo la expresión emocional.

notas

¹⁶ A partir del modelo circular propuesto por Salvador Puentes y Martha Hernández de IL3-Universidad de Barcelona y enlazando con las implicaciones prácticas de Mark Umbreit de la Universidad de Minnesota.

¹⁷ La mayoría de las personas que acuden por primera vez al servicio de mediación también lo hacen al Juzgado. El acceso al edificio, sometido a un riguroso control por parte de la policía, y la presencia interior de cámaras de seguridad impacta de tal manera a las personas que de manera inconsciente activan mecanismos de alerta.

Introducimos el movimiento haciendo referencias al anterior, donde expusimos las instrucciones iniciales. Preguntamos a cada persona lo que ocurrió, lo que pensaron en ese momento, cómo se sintieron con lo ocurrido en el momento de los hechos y ahora, favoreciendo la expresión de las consecuencias en la vida de cada uno. Desde nuestro rol insistimos en que el foco no es la búsqueda de evidencias sino la experiencia de cada persona. En aquellos casos donde las versiones sean muy diferentes y las personas participantes se muestren en desacuerdo, debemos ayudarles a transitar hacia la reparación de las consecuencias.

Por lo general invitamos a la víctima a que sea ella quien hable en primer lugar. En función del bajo impacto emocional y de las habilidades comunicativas podemos dejarles a ellas que decidan quién hablará primero. Uno de los riesgos cuando dejamos a la persona ofensora que hable en primer lugar, es que las posibles disculpas puedan “ablandar” a la víctima haciéndole difícil que tome su turno de palabra para hablar con franqueza sobre su impacto. En cambio, si es la persona ofensora quien primero escucha esto va a ayudarle a una mayor empatía. Podemos promover ya la comunicación directa entre la víctima y la persona ofensora, salvo que percibamos que esto pueda resultar muy incómodo para alguna de ellas¹⁸.

Dirigimos el proceso. Mostramos atención y escucha al turno de la persona hablante, siendo conscientes de lo que les ocurre a las otras personas participantes (comunicación no verbal), midiendo su grado de estrés o agitación. Debemos advertir elementos que en sus discursos hayan podido olvidar y respetar sus silencios. Cuando ambas partes han acabado se les pregunta si tienen algo más que añadir, comentarios, preguntas o clarificaciones que quisieran hacer a la otra parte. Entonces pregunta-

mos a las personas de apoyo cómo han experimentado lo ocurrido y cuál ha sido el impacto recibido. Resulta muy importante en este momento no movernos demasiado rápido a discutir las pérdidas y desarrollar el plan de reparación.

Discusión de las pérdidas y generación de opciones

Introducimos este movimiento preguntando a las personas participantes qué es lo que necesitan para sentir que las cosas se han resuelto de la mejor manera posible, los daños se han reparado y las cosas se hacen mejor.

Promovemos la discusión sobre las opciones: Identificamos qué es importante para cada persona (posiciones) y porqué es importante (intereses). Resumimos las pérdidas que han sido comentadas preguntando si algo más se debe añadir. Preguntamos a ambas partes por ideas y modos posibles de reparación, permitiendo transitar hacia la satisfacción de las necesidades de ambas¹⁹.

Exploramos las implicaciones de las opciones generadas. Si son prácticas, ejecutables, razonables y permiten hacer frente a las pérdidas. Si las partes se muestran con dificultad para generar opciones, se les pueden recordar opciones comentadas en la entrevista previa. Se le pregunta a la víctima si hay algo más que quisiera preguntar a la persona ofensora. También se hace de forma inversa.

Desarrollo del acuerdo

A la hora de redactar el acuerdo hay que tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Redactar un borrador que sea leído en alto con las personas participantes.

- El texto deberá ir precedido de una frase que indique que todas las partes han discutido y valorado diferentes opciones y han decidido resolverlo de tal o cual manera.
- Los acuerdos deben ser detallados con exactitud y claridad. Deben redactarse siendo específicos, realizables y medibles.
- Las pérdidas económicas de las víctimas deben estar claramente determinadas.
- Si las disculpas han sido aceptadas se deberá indicar.
- Si el acuerdo ha resuelto todos los temas expuestos por las partes conviene decirlo y aportar un texto que diga algo así: la persona... y la persona..., a tenor de las acciones y compromisos suscritos, renuncian expresamente a las acciones penales y civiles que pudieran corresponderles por los hechos objeto de autos.
- Es importante consultar con el equipo interdisciplinar de justicia restaurativa, cualquier cuestión que consideremos problemática bien desde un punto de vista jurídico o psicológico.
- Una vez que el acuerdo está firmado cada participante se lleva su copia firmada, informándoles de la posibilidad de seguimiento y del traslado de su acuerdo al Juzgado para la toma de la decisión judicial que corresponda.

Cierre

El cierre de la mediación es un momento muy especial, donde en ocasiones las partes aprovechan para desprenderse de sus roles (de víctima

o victimario) y dialogar distendidamente. En otras ocasiones, es posible que todavía las personas participantes no puedan mirarse a la cara y se despidan rápidamente. En este caso facilitaremos que la víctima se quede en el servicio mientras la persona imputada abandona la sala.

Se les explica que puede haber llamadas periódicas (en función del plan de reparación) o una única llamada que será de cierre y evaluación. Se les pide si hay alguna última cuestión adicional que quieran decir.

Finamente agradecemos la participación de todas las personas, su generosidad y predisposición a comprender lo ocurrido.

2.1.4.- El seguimiento

El seguimiento es la fase de intervención que nos permite medir los progresos, evaluar los resultados y conocer aspectos relevantes sobre la mediación por parte de las personas participantes. Persigue conocer el grado de cumplimiento de los acuerdos firmados, así como la capacidad de adaptación a cambios e imprevistos. La posibilidad de renegociar aspectos del acuerdo también está prevista. Además, el Juzgado competente puede solicitar informes de seguimiento.

A la hora de realizar el seguimiento, por un lado distinguiremos si se ha dictado o no sentencia, y

notas

¹⁸ Estas incomodidades conviene conocerlas en las entrevistas previas, de tal manera, que estemos sobre aviso sobre aquello que puede causar la incomodidad concreta.

¹⁹ Debe mostrarse atención a aquellas necesidades básicas no negociables desarrolladas por John Burton, destacando entre otras, seguridad, bienestar económico, sensación de estar en tu ambiente natural, reconocimiento, control sobre la vida de uno mismo o una misma e identidad.

aquellos casos que requieren de un tiempo para efectuar el cumplimiento o con la firma está todo cumplido. En los casos que exista un plan de reparación que se prolongue en el tiempo, se propone una llamada de seguimiento mensual o bimensual. En el caso donde el cumplimiento se haya hecho efectivo con la firma del acuerdo, se puede hacer una llamada a los seis meses que nos permita valorar otros aspectos con una perspectiva mayor de tiempo.

En el caso de ejecutorias o sentencias firmes, el *Servicio de Mediación* deberá coordinarse con los servicios sociales y de asistencia a la ejecución penal, principalmente en aquellos casos en los que se establezca suspensión de la pena condicionada al cumplimiento de algún tipo de programa (artículo 83 del Código Penal). También en aquellos casos de sustitución de pena.

3. A modo de cierre

Hemos hablado de justicia restaurativa y mediación en el ámbito penal en un número de la revista dedicado a la mediación social. Y es imprescindible tener muy clara diferencias de gran importancia. Distinguir esta mediación en el ámbito penal como un proceso restaurativo vinculado al internacionalmente validado paradigma de la Justicia Restaurativa es una obligación y una responsabilidad para nuestra profesión. Acercarnos a la práctica de la justicia restaurativa como práctica del trabajo social, se convierte en una oportunidad para construir un trabajo social humanista frente al hecho delictivo y capaz de generar mayores espacios de diálogo y participación ciudadana para la resolución y transformación de conflictos de índole penal. Pero esta oportunidad no se desarrollará a menos que seamos responsables en formarnos

de forma especializada en justicia restaurativa. El camino estará lleno de beneficios.

BIBLIOGRAFÍA

- Aertsen, I., Bolivar, D., De Mesmaecker Vicky, & Lauwers Nathalie. (2011). Restorative justice and the active victim: Exploring the concept of empowerment. *Temida*, 14(1), 5-19.
- Baldry, A. (1998). Victim-offender mediation in the Italian juvenile justice system: The role of the social worker. *British Journal of Social Work*, 28(5), 729-744.
- Beck, E., Kropf, N. P., & Leonard, P. B. (2011). *Social work and restorative justice: Skills for dialogue, peacemaking, and reconciliation*. New York: Oxford University Press.
- Beristain, A. (1990). La victimología creadora de nuevos derechos humanos. En Beristain A. y De la Cuesta J.L.(dir.). *Victimología*. (pp. 205-228). San Sebastian: Universidad del País Vasco.
- Bradt, L. (2009). *Victim-offender mediation as social work practice. A comparison between mediation for young and adult offenders in Flanders*. Thesis. Universiteit Gent (Belgium).
- Bradt, L., & Bie, M. B. (2009). Victim-offender mediation as a social work practice. *International Social Work*, 52(2), 181-193.
- Braithwaite, J. (2003). The fundamentals of restorative justice. En S. Dinnen, A. Jowitt & T. N. Cain (Eds.), *A kind of mending: Restorative justice in the pacific islands (2003)*. Canberra: Pandanus Books.
- Campos, B. (2011). *Supervisión. Un modelo de asesoramiento y de formación para la calidad de y en el trabajo. Material de formación del plan de formación y capacitación en supervisión y coaching. HZ Consultoría y Bidari formación y asesoramiento.*: Material interno de formación. Inédito.
- Echeburua, E., Amor, P. J., & De Corral, P. (2006). Asistencia psicológica postraumática. En E. Baca, E. Echeburua & J. M. Tamarit (Eds.), *Manual de victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Faget, J. (2006). The french phantoms of restorative justice: The institutionalization of penal mediation. En I. Aertsen, T.

- Daems & L. Robert (Eds.), *Institutionalizing restorative justice*. (pp. 151-166). Portland. Willian Publishing.
- Folger, J. T. (2005). Purpose driving practice. The ideological foundations of third party practice. *I Congreso Mundial de Mediación y V Congreso Nacional de Méjico*. Hermosillo, Sonora. Universidad Sonora. Méjico.
- Galaway, B. (1988). Crime victim and offender mediation as a social work strategy. *Social Service Review*, 62(4), 668-683.
- Gumz, E. J., & Grant, C. L. (2009). Restorative justice: A systematic review of the social work literature. *Families in Society*, 90(1), 119.
- Hyslop, I. (2012). Social work as a practice of freedom. *Journal of Social Work*, 12(4), 404-422.
- Igartua, I., Varona, G., & Olalde, A. J. (2012). *Diccionario breve de justicia restaurativa: Una invitación interdisciplinar e introductoria a sus conceptos clave*. Saarbrücken, Alemania: Editorial Académica Española.
- Kelley, P. (2008). Narratives. *Encyclopedia of social work* (20th ed., pp. 291-292). Washington: Nasw Press. Oxford.
- Lorenz, W. (2005). Social work and a new social order -- challenging neo-liberalism's erosion of solidarity. *Social Work & Society*, 3(1), 97-101.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2002). *Motivational interviewing. preparing people for change*. New York: The Guilford Press.
- Olalde, A. J. (2010). Mediación y justicia restaurativa: Innovaciones metodológicas del trabajo social en la jurisdicción penal. Miscelánea Comillas: *Revista de Teología y Ciencias Humanas*, 68(133), 761-790.
- Pascual, E. (2006). La mediación en el derecho penal de adultos en la fase de enjuiciamiento: Un estudio sobre la experiencia piloto en los órganos jurisdiccionales. *Estudios de Derecho Judicial*, (111), 107-138.
- Rossell, T. (1989). *La entrevista en el trabajo social*. Barcelona: Escuela de Trabajo Social. Biblaria. Euge.
- Sáez Rodríguez, C. (2011). Mediación penal. Conclusiones de las experiencias en España, 1998 - 2011. *Cuadernos Penales José María Lidón*, (8), 127-190.
- Sáez Valcárcel, R. (2011). Mediación penal. Reconciliación, perdón y delitos muy graves. *La emergencia de las víctimas*. *Cuadernos Penales José María Lidón*, (8), 71-125.
- Sykes, G. M., & Matza, D. (1957). Techniques of neutralization: A theory of delinquency. *American Sociological Review*, 22(6), 664-670.
- Umbreit, M. S. (1999). Victim-offender mediation in Canada: The impact of an emerging social work intervention. *International Social Work*, 42(2), 215-227.
- Van Wormer, K. (1999). Strengths perspective: A paradigm for correctional counseling. *Federal Probation*, 63(1), 51-58.
- Van Wormer, K. (2003). Restorative justice: A model for social work practice with families. *Families in Society*, 84(3), 441-448.
- Van Wormer, K. (2005). Concepts for contemporary social work: Globalization, oppression, social exclusion, human rights, etc. *Social Work & Society*, 3(1), 1-10.
- Varona, G. (2008). Evaluación externa de la actividad del servicio de mediación penal de barakaldo (julio - diciembre de 2007). Recuperado 23/08/2012 de <http://www.justizia.net>
- Varona, G. (2009). *Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. Evaluación externa de su actividad* (octubre 2008 - septiembre 2009). Recuperado 24/06/2012, <http://www.geuz.es>
- Vidal Fernández, F. (2009). *Pan y rosas: Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*. Madrid: Cáritas Española, Editores: Fundación Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada, FOESSA.
- Wright, M. (1998a). Restorative justice: From punishment to reconciliation - the role of social workers. *European Journal of Crime, Criminal Law & Criminal Justice*, 6(3), 267-281.
- Zehr, H. (2002). *Little book of restorative justice*. Intercourse, Pennsylvania: Good Books.